



Servicii de telefonie PrePay

Ofertele comerciale referitoare la serviciile de telefonie vor cuprinde:

- A. Datele de identificare a furnizorului
- B. Descrierea categoriilor de servicii oferite de Orange
- C. Informații referitoare la condițiile de furnizare a serviciilor
- D. Serviciile de mesagerie vocală oferite
- E. Numerele de acces la serviciul de relații cu clienții
- F. Nivelurile de calitate oferite
- G. Tipurile de servicii de remediere a defectiunilor

A. Datele de identificare ale furnizorului

nume: Orange Romania S.A

adresa: Europe House, Bd. Lascar Catargiu, nr. 51-53, sector 1, București, România

telefon: +40 (21) 203 30 00

fax: +40 (21) 203 35 99

pagina web: www.orange.ro

B. Descrierea categoriilor de servicii oferite de Orange

▪ servicii de acces

Servicii de conectare la rețea necesare pentru a asigura accesul clienților la serviciile de comunicații electronice furnizate de Orange.

▪ apeluri naționale/internationale

Serviciul Apeluri naționale permite clienților apelarea oriunde în România direct de la telefonul Orange.

Serviciul Apeluri internaționale permite clienților apelarea oriunde în lume direct de la telefonul lor Orange.

▪ **servicii oferite persoanelor fizice sau juridice**, cu plată în avans sau ulterior furnizării serviciilor
Serviciile de telefonie mobilă pentru care plată se realizează în avans se oferă atât persoanelor fizice cât și celor juridice.

▪ posibilitatea de a apela serviciile de urgență

Serviciul permite apelarea gratuită a unor numere de urgență, 24 de ore din 24, și de oriunde din aria de acoperire.

- 112 - numărul de urgență specific sistemului GSM european

▪ servicii de identificare a liniei care apelează și a liniei apelate

Serviciul permite identificarea apelantului înainte de a răspunde, dacă apelul este efectuat de la o linie telefonică digitală, fixă sau mobilă.

▪ servicii de relații cu clienții

Serviciul Clienti (444) furnizează rapid și permanent - 24 de ore din 24, șapte zile pe săptămână, informații la zi despre abonamentele Orange.

▪ servicii de informații privind abonatii

Serviciul Agenda Orange pune la dispoziție clienților posibilitatea de a afla numere de telefon mobil ale altor clienți Orange România, persoane fizice sau juridice. Pentru a obține un număr de telefon, clientul trebuie să știe numele și adresa persoanei căutate. Serviciul este disponibil cu program extins, de la 8:00 la 22:00, la numărul scurt 300.

▪ **serviciul de roaming**

Serviciul Roaming permite clientului sa comunice folosind propriul numar de telefon, chiar atunci cand se afla in afara Romaniei, in tarile in care Orange a incheiat acorduri de roaming pentru serviciul cu abonament.

▪ **serviciul de portabilitate a numerelor**

Clientii abonati sau utilizatori ai unei cartele reincarcabile dintr-o alta retea pot veni la Orange shop sau la partenerii Orange ca sa beneficieze de oferte speciale Orange. Pentru a-si pastra numarul de mobil, trebuie sa completeze in magazin o cerere de portare a numarului si in cel mult 9 zile acesta va fi portat in reseaua Orange, fara a fi necesar sa revina la magazin. In aceasta perioada acesti clienti primesc mesaje scrise in legatura cu stadiul portarii. Clientii pot alege intervalul de timp in care sa fie portat numarul, intre a saptea si a noua zi lucratoare din momentul depunerii cererii.

▪ **servicii de intretinere si/sau reparatii etc.**

Inlocuirea SIM-ului Prepay in caz de deteriorare, pierdere sau distrugere.

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

C.4. In cazul serviciilor de telefonie mobila pentru care plata se realizeaza in avans 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) planurile tarifare oferite

Planurile tarifare sunt:

- ③ Start
- ③ My Time
- ③ My Group
- ③ My Orange
- ③ Music

3) pentru fiecare plan tarifar se vor mentiona:

a) creditul inițial inclus in pret: 4 euro

b) perioada de valabilitate a creditului

Creditul are o perioada initiala de activitate de 60 zile si o perioada de gratie de 365 de zile. Acestea se pot modifica ulterior prin metode de reincarcare.

c) perioada de valabilitate a cartelei SIM si conditiile de prelungire a valabilitatii

Perioada de valabilitate initiala a cartelei SIM este de 365 zile si se poate prelungi prin metode de reincarcare descrise la punctul d.

d) cartelele valorice de reincarcare disponibile, valoarea și valabilitatea creditului corespunzator fiecăreia

Fiecare cartela de reincarcare ofera un credit in euro cu o perioada activa urmata de o perioada de gratie.

valoarea reincarcata(euro credit)	valoarea cartelei de reincarcare PrePay (EUR cu TVA)	bonus pentru valoarea reincarcata (eurocenti credit)	perioada activa (zile)	perioada de gratie (zile)
4	4,76	0,40	30	-
7	8,33	0,80	60	240
12	14,28	1,50	90	240
19	22,61	3	120	240
25	29,75	5	150	240

Bonusul primit pentru valoarea reincarcata are o perioada de valabilitate de 30 de zile. Daca acest credit bonus nu este folosit pe parcursul celor 30 de zile de valabilitate, acesta va expira si va fi sters din contul Prepay.

e) tarifele percepute

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

▪ **planul tarifar Start**

tarife Start		
apeluri nationale (eurocenti credit/minut)	catre numarul favorit (eurocenti credit/minut)	catre alte numere (eurocenti credit/minut)
in Orange	8	14
catre alte retele nationale mobile si fixe	8	20
mesaje scrise nationale (eurocenti credit/ mesaj)	catre numarul favorit	catre alte numere
in orice retea nationala	5	5

▪ **planul tarifar My Group**

Cu 5 numere favorite din orice retea nationala clientii Orange pot vorbi oricand cu 8 centi/minut. In plus, beneficiaza de un tarif special: 1 cent/minut pentru a vorbi oricat cu numarul tau magic in retea.

Clientii au cele mai mici tarife pentru apelurile initiate catre maxim 5 numere de telefon alese de ei. Cele 5 numere pot fi numere de telefon Orange, pot apartine retelei nationale de telefonie fixa sau altor retele de telefonie mobila din Romania.

Definirea celor 5 numere favorite este gratuita. Modificarea unui numar favorit se tarifeaza cu 0,75 EUR.

tarife My Group		
apeluri nationale (eurocenti credit/minut)	catre numarul favorit (eurocenti credit/minut)	catre alte numere (eurocenti credit/minut)
in Orange	8	21
catre alte retele nationale mobile si fixe	8	21
mesaje scrise nationale (eurocenti credit/ mesaj)	catre numarul favorit	catre alte numere
in orice retea nationala	5	5

▪ planul tarifar My Time

Cu acest plan tarifar clientii beneficiaza de cele mai mici tarife pentru apelurile efectuate de luni pana vineri intre orele 20:00-08:00, in weekend si de sarbatorile legale. Orice convorbire este tarifata in functie de ora la care este initiat apelul.

tarife My Time		
apeluri nationale (eurocenti credit/minut)	apeluri in afara orelor de varf (eurocenti credit/minut)	apeluri in orele de varf (eurocenti credit/minut)
in Orange	8	21
catre alte retele nationale mobile si fixe	8	21
mesaje scrise nationale (eurocenti credit/ mesaj)	apeluri in afara orelor de varf	apeluri in orele de varf
in orice retea nationala	5	5

In afara orelor de varf: de luni pana vineri, intre orele 20:00 - 08:00, in weekend si de sarbatorile legale in orele de varf: de luni pana vineri, intre orele 08:00 - 20:00

▪ planul tarifar My Orange

Cu acest plan clientii pot vorbi la cele mai mici tarife in retea oricand: 10 centi/minut pentru a vorbi cu oricine si doar 1 cent/minut cu un numar magic.

tarife My Orange	
apeluri nationale (eurocenti credit/minut)	tarife nationale
in Orange	10
catre alte retele nationale mobile si fixe	23
mesaje scrise nationale (eurocenti credit/ mesaj)	catre numarul favorit
in orice retea nationala	5

Taxarea se face la secunda, dupa primul minut de convorbire indivizibil.

▪ planul tarifar Music

tarife Music		
apeluri nationale (eurocenti credit/minut)	catre numarul favorit	catre alte numere
in Orange	8	15
catre alte retele nationale mobile si fixe	8	15
mesaje scrise nationale (eurocenti credit/ mesaj)	catre numarul favorit	catre alte numere
in orice retea nationala	3,5	3,5

Taxarea se face la secunda, dupa primul minut de convorbire indivizibil.

f) tarifele pentru apelurile internationale in functie de zonele/tarile de destinatie a apelului

Sunt 4 zone tarifare - practic 4 tarife valabile oricand se apeleaza in zona respectiva.
Zonele sunt definite astfel:

tarife valabile pana la 16 ianuarie 2008			tarife valabile din 17 ianuarie 2008		
zona	destinatie	tarife (eurocenti credit/minut)	zona	destinatie	tarife (eurocenti credit/minut)
0	Moldova	0.36	0	Europa - retele fixe, Moldova	0.30
1	Europa, USA, Canada, Israel	0.60	1	Europa - retele mobile, Israel, USA, Canada	0.50
2	restul lumii	0.81	2	restul lumii	0.81
3	Satelit	2.30	3	Satelit	2.30

Taxarea apelurilor internationale se face la secunda dupa primul minut, care este indivizibil.

Tarifele de mai sus sunt valabile pentru apeluri de voce si fax.
Pentru apelurile de date internationale prin tehnologie CSD se aplica tarifele de videotelefonie.

Apelurile video internationale sunt tarificate in functie de zona internationala in care se afla destinatarul:

zone	destinatii	tarife (eurocenti credit/minut)
zona 1	Europa, SUA, Canada, Israel	0,66
zona 2	restul lumii	0,81
zona 3	Emsat, Ellipso, Immarsat, Iridium, Thuraya	3,60

Tarifarea se face pe secunda, dupa primul minut care este indivizibil. In cazul utilizatorilor PrePay, tarifele de mai sus sunt valabile si pentru apelurile de date.

Apelurile video internationale sunt disponibile catre toate destinatiile de mai sus. Realizarea apelurilor video internationale depinde insa de reseaua straina apelata.

g) 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 0,05 EUR.

▪ mesaj scris international

In cazul in care clientul se afla in Romania si trimite un mesaj scris catre un utilizator de telefonie mobila din strainatate, mesajul scris are tariful de 0,12 EUR.

▪ mesaj multimedia national

Tariful pentru trimiterea unui mesaj multimedia catre un utilizator din orice retea nationala este de: 0,14 EUR.

▪ mesajul multimedia international

Pentru trimiterea unui mesaj multimedia catre un utilizator de telefonie mobila din strainatate, mesajul multimedia are tariful este de 0,50 EUR/ MMS.

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

h) destinatiile disponibile si tarifele pentru serviciile utilizate in roaming in functie de retea selectata, intervalul orar (daca este cazul), precum si in functie de destinatie (in interiorul tarii vizitate, catre tara de origine, catre o alta tara decat cea de destinatie sau cea de origine)

Tarife pentru apeluri si mesaje scrise in Roaming

Apelurile in tarile Uniunii Europene, Norvegia, Islanda si Liechtenstein au urmatoarele tarife:

•0,46 EUR/minut pentru apeluri locale, catre Romania sau catre orice tara din Uniunea Europeana

•0,22 EUR/minut pentru apelurile primite in Uniunea Europeana

Tarifele se aplica pe minut indivizibil.

tarife (centi credit/minut)	zona 1	zona 2	zona 3	zona 4	zona 5
apeluri locale	0,46	0,69	0,79	0,79	0,99
apeluri catre Romania	0,46	1,09	1,49	1,99	2,29
apeluri catre alte tari din zona 1	0,46	1,49	1,59	2,19	2,59
apeluri internationale	1,29	1,49	1,59	2,19	2,59
apeluri primite	0,22	0,49	0,79	1,19	1,29

tarife (centi credit/mesaj)	zona 1	zona 2	zona 3	zona 4	zona 5
mesaje scrise trimise	0,34	0,36	0,36	0,39	0,39

tarifele se aplica pe minut indivizibil sau pe mesaj scris

In roaming, mesajele scrise catre numere ale serviciilor premium din Romania sunt taxate cu 0,39 EUR/mesaj la care se adauga tariful national al serviciului. Acestea sunt servicii cu valoare adaugata, cum ar fi: info servicii, jocuri, concursuri, divertisment, numere de tipul 0800, 0900 etc.

zone de tarificare	tari
zona 1	poti initia si primi apeluri si mesaje scrise in: Austria, Belgia, Bulgaria, Cehia, Cipru, Danemarca, Estonia , Finlanda, Franta, Germania, Grecia, Irlanda, Italia, Letonia, Luxemburg, Malta, Marea Britanie, Norvegia, Olanda, Polonia, Portugalia (inclusiv insulele Azore si Madeira), Slovacia, Slovenia, Spania (inclusiv insulele Baleare si Canare), Suedia, Ungaria
	poti primi apeluri, trimite si primi mesaje scrise in: Gibraltar, Islanda, Lituania, Caraibe (inclusiv Guadalupe, Martinica), Reunion
zona 2	poti initia si primi apeluri si mesaje scrise in: Albania, Bosnia si Herzegovina, Croatia, Elvetia, Macedonia, Moldova, Turcia
	poti primi apeluri, trimite si primi mesaje scrise in: Kosovo
zona 3	poti initia si primi apeluri si mesaje scrise in: Algeria, Arabia Saudita, Brazilia, Thailanda, Ucraina

	poti primi apeluri, trimite si primi mesaje scrise in: Africa de Sud, Andorra, Australia, Azerbaidjan, Bahrain, Bolivia, Botswana, Brunei, Camerun, Canada, Chile, China, Columbia, Coasta de Fildes, Cuba, Fiji, Filipine, Gabon, Georgia, Ghana, Guernsey, Hong-Kong, Indonezia, Insula Man, Insulele Feroe, Iordania, Japonia, Jersey, Kazakhstan, Kârgâzstan, Kenya, Liban, Malawi, Muntenegru, Nigeria, Noua Zeelanda, Oman, Palestina, Paraguay, Peru, Republica Dominicana, Seychelles, Singapore, Siria, Sri Lanka, Taiwan, Tadjikistan, Tanzania, Turkmenistan, Statele Unite ale Americii, Uganda, Uzbekistan, Venezuela, Vietnam
zona 4	poti initia si primi apeluri si mesaje scrise in: Armenia, Belarus, Egipt, Serbia, Maroc, Tunisia
zona 5	poti initia si primi apeluri si mesaje scrise in: Israel, Kuwait, Mongolia, Rusia
	poti primi apeluri, trimite si primi mesaje scrise in: Benin, Madagascar, Mauritania, Togo, Polinezia Franceza

Mesaje Multimedia in roaming

Pentru a putea folosi serviciul Mesaje Multimedia in roaming telefonul trebuie sa fie inregistrat intruna dintre retelele cu care Orange Romania are acord de GPRS Roaming pentru PrePay.

Fiecare mesaj multimedia trimis din roaming este tarifat in functie de tara vizitata, iar pentru mesajele primite nu platesti nimic.

zona	tari	tarif/mesaj multimedia (credit/MMS)
1	Austria, Belgia Bulgaria, Cehia, Cipru, Danemarca, Elvetia, Estonia, Finlanda, Franta, Germania, Grecia, Irlanda, Italia, Luxemburg, Malta, Marea Britanie, Olanda, Polonia, Portugalia, Slovacia, Slovenia, Spania, Suedia, Ungaria	0,50
2	Croatia, Israel, Moldova, Norvegia, Statele Unite ale Americii, Turcia	0,65
3	Canada, China, Islanda, Rusia, Singapore	0,90
4	Brazilia, Rep. Dominicana, Guernsey, Hong-Kong, Insula Man, Jersey, Serbia	1,00
5	Algeria, Arabia Saudita, Armenia, Australia, Bahrein, Chile, Japonia, Mongolia, Reunion, Sri Lanka	1,20

Pentru a putea trimite si primi mesaje multimedia in roaming trebuie clientii trebuie sa fie in perioada activa a creditului si sa aiba activate serviciile Roaming si Mesaje Multimedia.

i) numar de minute (valoare credit), precum si 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

▪ bonus pentru apelurile primite

Cu Orange PrePay, clientii primesc 60 minute bonus pentru fiecare ora de apeluri primite din afara retelei.

La calculul bonusului nu se iau in considerare apelurile primite din reseaua Orange, apelurile primite de la serviciile Orange automate (ex. serviciul Desteptare) sau apelurile ale caror costuri sunt suportate integral de Orange.

Bonusul are o perioada de valabilitate de 30 de zile. Daca acest bonus nu este folosit pe parcursul celor 30 de zile de valabilitate, acesta va expira si va fi sters din contul PrePay al clientului.

Incepand din 1 august 2008, pentru a primi acest bonus, clientii trebuie sa efectueze cel putin o reincarcare in luna anterioara calendaristica - se iau in calcul toate valorile de reincarcare si toate metodele de reincarcare mai exceptand transfer credit si reincarcarea de rezerva

Planurile tarifare Music si My Orange nu beneficiaza de acest bonus.

▪ **bonus pentru valoarea reincarcata**

De fiecare data cand un client isi reincarca contul PrePay cu cel putin 4 euro, primeste un bonus pentru valoarea reincarcata, indiferent de metoda de reincarcare aleasa: cartela de reincarcare, reincarcare electronica, de pe un abonament cu plan Personal sau reincarcare automata lunara. Bonusul este alocat automat la reincarcare.

valoare reincarcata (euro credit)	bonus pentru valoarea reincarcata (euro credit)	perioada activa (zile)	perioada de gratie (zile)
1	-	7	-
2	-	15	-
3	-	22	-
4 - 6	0,40	30	-
7 - 11	0,80	60	240
12 - 18	1,50	90	240
19 - 24	3	120	240
25 - 49	5	150	240
50 - 99	10	150	240
100 - 200	20	150	240

Bonusul primit pentru valoarea reincarcata are o perioada de valabilitate de 30 de zile. Daca acest credit bonus nu este folosit pe parcursul celor 30 de zile de valabilitate, acesta va expira si va fi sters din contul PrePay al clientului.

Toate planurile tarifare beneficiaza de acest bonus.

▪ **bonus pentru reincarcare la 30 de zile**

Clientii beneficiaza de acest bonus daca reincarca cartela SIM la un interval de maximum 30 de zile fata de data ultimei reincarcari.

La efectuarea unei a doua reincarcari (R2), in decurs de 30 de zile de la prima reincarcare (R1), clientii vor primi un bonus echivalent cu 25% din valoarea creditului cartelei de reincarcare folosite.

Pentru a treia reincarcare (R3) efectuata in decurs de 30 de zile de la data celei de-a doua reincarcari (R2), clientii vor primi din nou bonusul de 25% din valoarea creditului cartelei de reincarcare folosita.

In cazul in care clientii vor continua sa reincarce o data la 30 de zile, vor primi de fiecare data bonusul.

Daca efectueza o reincarcare (R0) in afara celor 30 de zile, nu vor primi bonus, insa daca efectueaza

urmatoarea reincarcare (R1) in decurs de 30 de zile de la data acestei reincarcari (R0) vor beneficia din nou de bonus, conform regulii mentionate anterior.

Pentru valori mai mici de 7 EUR, nu se acorda bonus la reincarcare.

Bonusul are o perioada de valabilitate de 30 de zile. Daca acest credit bonus nu este folosit pe parcursul celor 30 de zile de valabilitate, acesta va expira si va fi sters din contul PrePay al clientului. Bonusul se acorda doar pentru planurile tarifare My Time si My Group.

▪ bonus PrePay Music

La fiecare reincarcare a contului PrePay cu cel putin 4 euro, clientii primesc un bonus pentru valoarea reincarcata, indiferent de metoda de reincarcare aleasa: cartela de reincarcare, reincarcare electronica, de pe un abonament din planul Personal sau reincarcare automata lunara.

valoarea reincarcata (euro credit)	bonus pentru valoarea reincarcata (euro credit)	perioada activa (zile)	perioada de gratie (zile)
1	-	7	-
2	-	15	-
3	-	22	-
4 - 6	0,40	30	-
7 - 11	0,80	60	240
12 - 18	1,50	90	240
19 - 24	3	120	240
25 - 49	5	150	240
50 - 99	10	150	240
100 - 200	20	150	240

Bonusul are o perioada de valabilitate de 30 de zile. Daca acest credit bonus nu este folosit pe parcursul celor 30 de zile de valabilitate, acesta va expira si va fi sters din contul PrePay al clientului.

In plus, pentru orice reincarcare lunara de minimum 7 euro, clientul primeste 100 de mesaje scrise nationale cadou, 5 MB de trafic inclus pentru a naviga pe internet si pe wap si un tarif special de 40 de centi/MB, dupa terminarea celor 5 MB inclusi.

Suplimentar pentru planurile tarifare care nu se mai afla in oferta comerciala pentru activare, dar care sunt detinute de utilizatorii PrePay se mai acorda 2 bonusuri :bonus de fidelizare si bonus aniversar.

4. descrierea modalitatilor de reincarcare a cartei SIM

③ prin cartela de reincarcare

Clientii pot reincarca oricand contul PrePay folosind o cartela de reincarcare. Fiecare cartela de reincarcare ofera un credit in euro cu o perioada activa urmata de o perioada de gratie.

valoarea reincarcata	valoarea cartei de reincarcare PrePay (EUR cu TVA)	bonus pentru valoarea reincarcata (euro credit)	perioada activa (zile)	perioada de gratie (zile)
4	4,76	0,40	30	-
7	8,33	0,80	60	240
12	14,28	1,50	90	240
19	22,61	3	120	240
25	29,75	5	150	240

Cartelele de reîncărcare sunt disponibile în Orange shop, la partenerii Orange și în rețeaua de distribuție Orange PrePay.

Codul unei cartele poate fi folosit pentru o singură reîncărcare.

Bonusul primit pentru valoarea reîncărcată are o perioadă de valabilitate de 30 de zile. Dacă acest credit bonus nu este folosit pe parcursul celor 30 de zile de valabilitate, acesta va expira și va fi sters din contul tău PrePay

③ reîncărcarea automată lunară :

Un abonat Orange la planul Personal poate programa cu acest serviciu o reîncărcare automată lunară pentru orice cont PrePay, cu o valoare cuprinsă între 1 EUR și 200 EUR. Contul PrePay va fi reîncărcat automat în fiecare lună, la data stabilită și cu valoarea aleasă de abonatul Orange.

Pentru mai mult control asupra programărilor făcute, poate fi aleasă varianta de reîncărcare cu confirmare, prin care va fi solicitat acordul abonatului înainte de fiecare reîncărcare. Dacă este aleasă varianta fără confirmare, abonatul va fi instiintat printr-un mesaj scris după ce reîncărcarea a fost efectuată.

Valoarea maximă lunară în limita căreia poate fi făcută o programare depinde de valoarea facturilor precedente, iar abonatul va fi informat asupra acestei valori de câte ori accesează serviciul. Pot fi programate maxim 5 reîncărcări automate lunare și nu poate fi programată mai mult de o reîncărcare într-o singură zi. Pentru un cont PrePay poate fi făcută o singură programare de reîncărcare lunară. Pot fi modificate sau anulate programările de reîncărcare în orice moment.

Valorile de reîncărcare disponibile:

valoare reîncărcată(euro credit)	valoare (EUR cu TVA)	bonus pentru valoarea reîncărcată (euro credit)	perioada activă (zile)	perioada de gratie (zile)
1	1,19	-	7	-
2	2,38	-	14	-
3	3,57	-	22	-
4	4,76	0,40	30	-
5-6	5,95-7,14	0,40	30	-
7-11	8,33-13,09	0,80	60	240
12-18	14,28-21,42	1,50	90	240
19-24	22,61-28,56	3	120	240
25-49	29,75-58,31	5	150	240
50-99	59,5-117,81	10	150	240
100-200	119-238	20	150	240

prin reîncarcare electronică :

Cu tichetul de reîncarcare PrePay îți poți credita contul cu orice valoare întreaga cuprinsă între 4 EUR și 24 EUR, precum și cu alte 5 valori distincte: 25 EUR, 50 EUR, 100 EUR, 150 EUR sau 200 EUR.

valoare reîncărcată (euro credit)	valoarea tichetului de reîncărcare electronică PrePay (EURO cu TVA)	bonus pentru valoarea reîncărcată (euro credit)	perioada activă (zile)	perioada de grație (zile)
2	2,38	0	10	0
3	3,57	0	15	0
4	4,76	0,4	30	0
5-6	5,95-7,14	0,4	30	0
7-11	8,33-13,09	0,8	60	240
12-18	14,28-21,42	1,5	90	240
19-24	22,61-28,56	3	120	240
25	29,75	5	150	240
50	59,5	10	150	240
100	119	20	150	240
150	178,5	20	150	240
200	238	20	150	240

Creditul astfel reîncărcat este luat în considerare la alocarea bonusului de fidelizare și la alocarea bonusului pentru reîncărcare la 30 de zile.

③ prin reîncărcare de urgență :

Creditul de rezervă oferă clienților posibilitatea de a comunica în situațiile de urgență, în perioada inactivă a creditului sau în perioada de activitate, dar clientul nu are suficient credit pentru a efectua un apel național de un minut.

Valoarea creditului de rezervă este de 40 de euro cenți corespunzător unui apel național de cel puțin 1 minut, conform opțiunii tarifare alese. Creditul de rezervă este activ o zi și nu are perioadă de grație.

③ reîncărcarea internațională :

La partenerii Orange clienții își pot reîncărca direct din Spania orice cont al unui utilizator PrePay sau de abonament reîncărcabil.

Poți reîncărca cu valori cuprinse între 5 EUR și 200 EUR (multiplu de 5). Valoarea pe care o plătești conține TVA (19%).

D. Serviciile de mesagerie vocală oferite, modalitatea de activare, dezactivare și tarifele aferente pentru activare, pentru apeluri către mesageria vocală și pentru accesarea mesageriei vocale

Servicii de mesagerie vocală oferite:

- ③ Mesagerie Vocală PrePay
- ③ Mesagerie Vocală pentru abonați
- ③ Mesagerie Vocală pentru telefonie fixă

- ③ Mesagerie Vocala Profesionala
- ③ Memo
- ③ Desteptare
- ③ Mesagerie Discreta

Modalitate activare/ dezactivare:

- ③ activare automata pentru orice SIM (PrePay sau pentru abonati) activat
- ③ dezactivare prin apel la *100#, ramura Alege / Mesagerie Vocala

Tarife:

- ③ activare - gratuit
- ③ dezactivare - gratuit
- ③ consultarea mesageriei vocale prin numarul scurt 555 este gratuita
- ③ consultarea mesageriei vocale prin unul din numerele lungi (0744945550, 0744945551, 0744945552) se taxeaza cu tarif standard al unui apel de voce, in functie de planul tarifar
- ③ accesarea mesageriei vocale a unui alt abonat se taxeaza cu tarif standard al unui apel de voce in functie de pachetul fiecarui abonat
- ③ consultarea mesageriei vocale in roaming se taxeaza ca o convorbire international de roaming catre Romania
- ③ in roaming, un mesajul 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.
- ③ apelul de inregistrare in Mesagerie Discreta, indiferent de numarul de acces format, are tariful unui apel in retea
- ③ 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 nu costa nimic

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

- ③ telefonic, oricand la 444, Serviciul Clienti, de pe telefonul mobil Orange (0,6545 euro/apel, TVA inclus; primele 2 apeluri din luna sunt gratuite in intervalul 07:00-22:00) sau la 021 203 3033 (tarif standard) pentru reclamatii referitoare la serviciile de telefonie.
- ③ reclamatii referitoare la serviciile de internet se fac la Serviciul Clienti- Departamentul de Date la numarul 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.
- ③ in orice Orange shop. Lista magazinelor Orange, adresele si programul de functionare al acestora sunt disponibile pe www.orange.ro, sectiunea Orange shop.

F. 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%

In cazul nerespectarii acestor parametrii, Orange ofera despagubiri ca urmare a reclamatiei Clientului si dupa analizarea in prealabil a tuturor circumstantelor existente care justifica acordarea de despagubiri. In cazul in care Clientul este nemulțumit de despagubirile acordate de catre Orange Romania acesta se poate adresa instantelor de judecata competente in vederea recuperarii prejudiciului suferit.

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

- ③ telefonic, oricand la Serviciul Clienti la numarul 444 de pe telefonul mobil Orange (0,6545 euro/apel, TVA inclus; primele 2 apeluri din luna sunt gratuite in intervalul 07:00-22:00) sau la 021 203 3033 (tarif standard) pentru reclamatii referitoare la serviciile de telefonie.
- ③ reclamatii referitoare la serviciile de internet se fac la Serviciul Clienti- Departamentul de Date la numarul 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.

- ③ in orice Orange shop. Lista magazinelor Orange, adresele si programul de functionare al acestora sunt disponibile pe www.orange.ro, sectiunea Orange shop

Preturile din acest document includ TVA .