

## TERMENII ȘI CONDIȚIILE CONTRACTULUI DE ABONAMENT PENTRU SERVICIILE DE COMUNICAȚII MOBILE

ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS ("TC")

în vigoare începând cu data de 15.09.2023

### DEFINIȚII

„**2G (GPRS)**” reprezintă tehnologie utilizată pentru furnizarea Serviciului de Date ce permite conectarea permanentă la internet prin intermediul rețelei radio, precum și orice evoluție tehnologică a acesteia, de exemplu EDGE.

„**3G (UMTS)**” reprezintă tehnologie utilizată pentru furnizarea Serviciului de Date ce permite conectarea permanentă la internet prin intermediul rețelei radio, precum și orice evoluție tehnologică a acesteia, de exemplu HSDPA, HSDPA+, DC-HSDPA sau HSUPA.

„**4G (LTE)**” reprezintă tehnologie de generația a 4-a utilizată pentru furnizarea Serviciului de Date ce permite conectarea la internet prin intermediul rețelei radio, precum și orice evoluție tehnologică a acesteia cum ar fi 4G+, LTE+ sau LTE Advanced (carrier aggregation).

„**5G**” reprezintă generația a cincea de tehnologie pentru rețelele celulare fără fir, aceasta fiind succesoarea tehnologiei 4G

„**Abonat**” reprezintă persoana fizică sau juridică, semnatară a Contractului și ale cărei date de identificare se regăsesc în Ofertă, parte integrantă a Contractului.

„**Activare**” reprezintă accesul Abonatului la Serviciile contractate în baza Contractului.

„**Cartela SIM**” reprezintă suportul fizic oferit Abonatului după încheierea Contractului și care, introdus în echipamentul terminal de telecomunicații, va permite identificarea și conectarea la Rețea, precum și accesul la Serviciile furnizate de Orange Romania Communications.

„**Comunicare**” reprezintă orice informație schimbată sau transmisă între un număr determinat de participanți prin intermediul unui serviciu de comunicații electronice destinat publicului.

„**Contractul**” reprezintă acordul încheiat între Abonat și Orange Romania Communications, prin intermediul căruia Orange Romania Communications oferă Abonatului Serviciile, prin intermediul Rețelei. Contractul este alcătuit din Ofertă, Clauzele Contractuale Esențiale („CCE”) și TC, precum și orice alte documente expres indicate de către părți ca făcând parte integrantă din Contract.

„**Date de trafic**” reprezintă orice date prelucrate în scopul transmiterii unei comunicări printr-o rețea de comunicații electronice sau în scopul facturării contravalorii acestei operațiuni.

„**Deranjament**” reprezintă întreruperea furnizării Serviciilor ca urmare a nefuncționării sau a funcționării defectuoase a echipamentelor Orange Romania Communications necesare pentru furnizarea Serviciilor (ex: una sau mai multe stații de bază, echipamente de transmisiuni, echipamente de rețea sau echipamente de acces la internet, etc).

„**EDGE (Enhanced Data rates for GSM Evolution)**” este o tehnologie ce permite conectarea permanentă la internet prin intermediul rețelei radio.

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

„**Garanție**” reprezintă suma pe care Orange Romania Communications o poate solicita Abonatului să o plătească, la activare sau pe parcursul executării Contractului, ținând cont dar fără a se limita la: (i) relațiile contractuale anterioare ale Abonatului cu Orange Romania Communications respectiv cu terțe părți, conform informațiilor

din Preventel; (ii) bonitatea Abonatului; (iii) solicitarea Abonatului de a avea acces la Servicii adiționale față de cele activate la momentul contractării abonamentului (Roaming, facilitatea de a efectua convorbiri internaționale etc.); (iv) în caz de conectări multiple; (v) depășirea Limitei de Credit etc.

„**Indicatori tehnici**” reprezintă indicatorii de calitate tehnici ai Serviciilor de Date menționați în CCE și definiți în TC.

„**Limita de credit**” reprezintă valoarea stabilită de către Orange Romania Communications la Activare sau modificată pe parcursul executării Contractului (în funcție de solvabilitatea Abonatului, de relațiile contractuale anterioare cu Orange Romania Communications sau cu terțe părți, valoarea Serviciilor consumate de Abonat în ultimele luni, precum și în funcție de planul tarifar ales),

după depășirea căreia Orange Romania Communications poate solicita garanții suplimentare sau efectuarea de plăți intermediare sau în avans.

**„Limită de Date”** reprezintă volumul maxim de Date naționale din abonament/ extraopțiuni/ suplimentare ce pot fi utilizate de Abonat în Roaming Grupa 0 fără tarife adiționale. Limita de Date se calculează conform formulei din CCE.

**„Numarul de telefon”** (MSISDN) reprezintă numărul asociat Cartelei SIM și a cărui folosință este oferită Abonatului, fie de către Orange Romania Communications, după încheierea Contractului, fie de către un alt furnizor de servicii de comunicații electronice, în cazul în care Abonatul este portat în Rețeaua Orange Romania Communications, cu scopul folosirii Serviciilor.

**„Pachet Promoțional”** reprezintă pachetul de Servicii contractate de Abonat la activarea/prelungirea unui Contract de abonament pentru Servicii Orange Romania Communications împreună cu achiziția unui sau mai multor terminale (echipamente) în condiții promoționale. Pentru scopurile Contractului, orice referire la terminal în contextul unui Pachet Promoțional va fi interpretată ca o referire la toate terminalele incluse în Pachetul Promoțional.

**„Perioadă Minimă”** reprezintă perioada minimă, așa cum este menționată în Ofertă, acceptată de Abonat în momentul încheierii Contractului sau a unui act de prelungire și care se calculează de la data Activării.

**„Preventel”** reprezintă un sistem de evidență a clienților cu datorii rezultate din achitarea cu întârziere sau neachitarea facturilor sau care au săvârșit o Fraudă.

**„Portabilitatea numerelor”** reprezintă posibilitatea Abonatului de a-și păstra Numărul de telefon, la cerere, atuncicând acesta schimbă furnizorul de servicii de comunicații electronice.

**„Portarea”** reprezintă trecerea Abonatului de la rețeaua unui furnizor de servicii de comunicații electronice în rețeaua unui alt furnizor de astfel de servicii, solicitând în mod expres păstrarea Numărului sau de telefon.

**„Rețea”** reprezintă rețeaua de comunicații electronice aparținând Orange Romania Communications și în care Orange Romania Communications operează în conformitate cu autorizațiile și licențele sale sau rețeaua

aparținând unui partener Orange Romania Communications, inclusiv partenerilor de Roaming Orange Romania Communications, prin intermediul căreia Orange Romania Communications a dobândit dreptul de a furniza Serviciile.

**„Roaming Grupa 0”** reprezintă dreptul Abonatului de a utiliza Serviciile naționale de Voce, SMS și/sau Date de care beneficiază în afara Rețelei conform Contractului, în țările din Spațiul Economic European (Grupa 0) fără tarife suplimentare, sub condiția respectării Politicii de Utilizare a Serviciilor în Roaming prevăzută în CCE și în TC. În cazul Serviciilor de Date, pentru utilizarea în Roaming se poate aplica o limită maximă a volumului de date disponibil în Roaming, conform prevederilor din CCE și TC.

**„Roaming Avantaj”** reprezintă tarifele pentru Serviciile de Roaming utilizate de Abonat, cu excepția țărilor Spațiului Economic European.

**„Servicii Suplimentare”** reprezintă acele servicii, altele decât Serviciile de comunicații electronice, prestate de către Orange Romania Communications, care fie se activează automat sau la la solicitarea Abonatului, de exemplu în vederea administrării contului Abonatului (schimbarea numărului de telefon, transferul de

responsabilitate, facturarea detaliată, factura pe suport de hârtie, schimbarea Cartelei SIM, reconectare servicii după suspendare pentru neplată etc). Utilizarea Serviciilor Suplimentare care nu sunt activate la încheierea Contractului este condiționată de disponibilitatea lor în oferta comercială a Orange Romania Communications în vigoare la momentul solicitării lor și presupune costuri suplimentare, valabile la data solicitării lor și prezentate Abonatului în oferta comercială. Serviciile Suplimentare se pot dezactiva oricând la solicitarea Abonatului.

**„Servicii”** reprezintă oricare dintre serviciile de comunicații electronice oferite de Orange Romania Communications către Abonat prin intermediul Rețelei, în baza Contractului, incluzând, după caz, Servicii de Voce, Servicii de SMS și/sau Servicii de Date.

**„Servicii de Continut”** reprezintă serviciile de acces la informații și/sau servicii informaționale și de divertisment oferite de Orange Romania Communications sau de partenerii acestuia.

**„Servicii de Date”** (mobile) reprezintă acele Servicii oferite de Orange Romania Communications prin intermediul Rețelei și care oferă Abonatului posibilitatea de a avea acces la internet și de a transmite/recepționa date, utilizând anumite protocoale și tehnologii, dacă se află în aria de acoperire a Orange Romania Communications sau a unui partener Orange Romania Communications.

**„Serviciul de SMS”** reprezintă acele Servicii oferite de Orange Romania Communications prin intermediul Rețelei și care asigură Abonatului posibilitatea inițierii și/sau primirii de mesaje scrise (SMS), utilizând anumite protocoale și tehnologii, dacă se află în aria de acoperire a Rețelei.

**„Serviciul de Roaming”** reprezintă Serviciul care permite Abonatului să primească și să efectueze convorbiri și/sau transmisii de date

sau mesaje scrise când se află în străinătate, dacă se află în aria de acoperire aparținândunui operator cu care Orange Romania Communications a încheiat un contract în acest sens. Cu excepția cazului în care Abonatul optează explicit pentru o ofertă alternativă de roaming, se vor aplica tarifele standard de roaming („Roaming Grupa 0” și/sau „Roaming Avantaj”). Lista actualizată a țărilor și operatorilor în rețelele cărora este posibilă folosirea acestui serviciu este pusă la dispoziția Abonatului de către Orange Romania Communications prin site-ul oficial [www.Orange.ro](http://www.Orange.ro) sau prin Departamentul de Relații cu Clienții la solicitarea expresă a Abonatului. Orange Romania Communications nu este răspunzătoare și nu poate asigura în Roaming, inclusiv Grupa 0, acele beneficii disponibile național care, din motive ce nu sunt sub controlul Orange Romania Communications, nu sunt disponibile și în Roaming (de ex. accesul la Serviciile de Conținut).

„**Servicii de Voce**” (mobilă) reprezintă acele Servicii oferite de Orange Romania Communications prin intermediul Rețelei și care asigură Abonatului posibilitatea inițierii și/sau primirii de apeluri naționale și/sau internaționale și transportul direct și în timp real al vocii prin intermediul Rețelei până la un alt utilizator conectat la Rețea sau până la punctul de interconectare cu o altă Rețea de comunicații electronice.

„**URL**” (Identificator uniform de resurse) reprezintă o secvență de caractere standardizată, folosită pentru denumirea, localizarea și identificarea unor resurse de pe Internet, inclusiv documente text, imagini, clipuri video, expuneri de diapozitive, etc.

„**Utilizator final**” reprezintă persoana fizică desemnată de Abonat să utilizeze, în tot sau în parte, Serviciile contractate de Abonat.

„**Viteza maximă estimată de transfer al datelor (Viteza maximă estimată)**” reprezintă rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta în condiții reale. Viteza maximă estimată de transfer al datelor este viteza calculată la nivel IP. Viteza promovată de transfer al datelor reprezintă rata de transmitere a datelor pe care Orange Romania Communications o utilizează în informările cu scop comercial, în promovarea ofertelor comerciale. Viteza promovată este egală cu viteza maximă estimată de transfer al datelor.

„**Vitezele Contractuale**” reprezintă Vitezele maxime estimate oferite de Orange Romania Communications pentru Serviciile de Date, în funcție de tehnologia utilizată pentru furnizarea Serviciului de Date.

„**Întârzierea de transfer**” al pachetelor de date este Indicatorul tehnic care indică intervalul de timp, calculat în milisecunde, dintre momentul în care primul bit al pachetului de date trece în linia de acces a echipamentului terminal-sursă spre serverul de test și momentul în care ultimul bit al aceluiși pachet revine de la serverul de test la echipamentul terminal-sursă.

„**Variația Întârzierii de transfer**” al pachetelor de date este Indicatorul tehnic care indică diferența, calculată în milisecunde, între întârzierile de transfer al pachetelor de date realizate de două pachete de test consecutive.

„**Rata Pierderii**” de pachete de date este Indicatorul tehnic care indică raportul procentual dintre numărul de pachete de date expediate, dar nerecepționate sau incomplet recepționate la destinație și numărul total de pachete de date expediate de sursă.

„**Viteza de transfer**” al datelor este Indicatorul tehnic care indică rata de transmitere a datelor, măsurată în megabiți/secundă (Mbps), realizată separat pentru transmiterea fișierelor de test specificate pentru sensul de descărcare (downstream), respectiv încărcare (upstream), între echipamentul terminal al utilizatorului final și un server de test.

## 1. OBIECTUL CONTRACTULUI / SERVICIILE ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS

1.1. Obiectul Contractului îl reprezintă furnizarea de către Orange Romania Communications către Abonat a Serviciilor, așa cum sunt acestea definite în Ofertă și CCE, în Rețea, 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână. În cazul Serviciilor de Date se utilizează tehnologiile 5G, 4G, UMTS, EDGE sau GPRS, în funcție de aria de acoperire a fiecărei dintre aceste tehnologii și celula la care Abonatul se conectează. Abonatul înțelege că Serviciile de Date sunt furnizate de Orange Romania Communications în mod independent de Serviciile de Voce.

1.2. La încheierea Contractului, Abonatul i se vor prezenta în Ofertă detaliile cu privire la Serviciile contractate și valabile la data încheierii.

### 1.3. Condiții de furnizare a Serviciilor. Nivelurile de calitate Orange Romania Communications

1.3.1. În condițiile unui semnal neafectat de factori ce sunt în afara controlului său, OROC garantează următorii parametri de calitate a Serviciilor sale de Voce: (i) Rata apelurilor de voce GSM intrerupte în timpul convorbirii, pe parcursul unei luni < 2%; (ii) Procentul din întreaga suprafață a țării acoperit de Serviciul de Voce GSM prin celule aflate în trafic comercial (acoperire outdoor) > 80%. Cu excepția parametrilor tehnici anterior precizați, OROC nu garantează atingerea altor indicatori de calitate ai Serviciilor de voce mobilă. În cazul nerespectării acestor parametri, OROC oferă despăgubiri cu o valoare egală contravalorii Serviciului neprestat sau prestat necorespunzător. Despăgubirile se acordă prin creditarea Clientului în factura aferentă lunii următoare. Acestea se acordă ca urmare a reclamației Clientului și după analizarea în prealabil a tuturor circumstanțelor existente care justifică acordarea de

despagubiri.

OROC va depune toate eforturile rezonabile pentru oferirea Serviciilor de Voce mobila, in baza urmatoarelor parametri de calitate: (i) timpul de stabilire a convorbirii pentru apelurile nationale – sub 2 secunde; (ii) probabilitatea de eșec la inițierea apelurilor – sub 0,2%. Acești parametri au caracter orientativ și neindeplinirea lor nu da dreptul Clientului să solicite despagubiri sau rezilierea Contractului privind Serviciile de Voce mobila. Serviciile de comunicatii electronice (Voce si Date mobile, M2M, servicii la puncte fixe furnizate prin intermediul rețelei mobile) oferite pe baza tehnologiei 3G vor fi furnizate de catre Orange Romania pana la sfarsitul anului 2025, urmand a fi inchise in mod treptat pana la aceasta data. Serviciile de comunicatii electronice anterior mentionate vor putea fi utilizate pe baza tehnologiilor 2G, 4G sau 5G, sub rezerva detinerii unor terminale compatibile cu acestea. Clientii care nu detin terminale compatibile cu cel puțin una dintre celelalte tehnologii nu vor mai avea acces la serviciile furnizate de Orange Romania Communications, Orange Romania Communications neputand fi tinuta responsabila in niciun fel pentru nefunctionarea Serviciilor.

**1.3.2.** Abonatul se poate informa despre valorile parametrilor aferenți indicatorilor de calitate administrativi pentru furnizarea Serviciilor de Date, precum și procedura privind măsurarea parametrilor de calitate administrativi accesând pagina de internet [www.Orange.ro](http://www.Orange.ro).

**14.** Orange Romania Communications va face publice și va comunica pe orice cale Abonatului condițiile specifice de oferire a oricărui nou serviciu Orange Romania Communications (reviziile, reparațiile și întreținerile Rețelei Orange Romania Communications sunt suportate de Orange Romania Communications).

**15.** Apelurile/SMS-urile către numere de interes general la nivel local sau național de forma 19vx și /sau 19vxy (numere utilizate pentru furnizarea unor servicii cum ar fi siguranța cetățeanului, servicii de asistență medicală, deranjamente utilități publice, asistența cetățeanului) nu se consumă din minutele naționale și/sau SMS-urile incluse în abonament și/sau extraopțiuni, iar tarifele pentru acestea pot fi mai mari decât cele în Rețea sau cătrealte rețele.

#### **16. Deranjamente.**

Deranjamentele survenite pe durata Contractului vor fi remediate de către Orange Romania Communications în termen de 72 de ore din momentul primirii reclamației validate de către Orange Romania Communications, cu excepția situațiilor care sunt în afara controlului Orange Romania Communications, care pot fi, fără a se limita

la: (i) Deranjamente cauzate de alimentarea cu energie a locațiilor în care Orange Romania Communications are instalate echipamente de semnal, ca urmare a avariilor Rețelei electrice; (ii) Deranjamente rezultate din imposibilitatea de a accesa locațiile în care Orange Romania Communications are instalate echipamente de semnal (cauzate de drumuri impracticabile, de condițiile impuse de locatorii/proprietarii locațiilor unde Orange Romania Communications are instalate echipamente de semnal); (iii) Deranjamente pentru remedierea cărora este necesară intervenția în alte rețele de comunicații electronice interconectate cu Rețeaua Orange Romania Communications cu privire la care Orange Romania Communications nu poate primi informații privind remedierea Deranjamentului; (iv) Deranjamente cauzate de interferențe și perturbații produse de alți operatori de comunicații electronice sau operatori radio sau TV; (v) Deranjamente pe arii geografice extinse, cauzate de evenimente meteo sau alte situații speciale, condiții în care Orange Romania Communications este nevoită să prioritizeze soluționarea Deranjamentelor; (vi) Deranjamente cauzate de echipamentul folosit de către Utilizatorul final (inclusiv probleme de configurare); (vii) Deranjamente cauzate de situații de forță majoră/cazfortuit, în condițiile legii.

#### **17. Gestionarea traficului de date în Rețeaua Orange Romania Communications**

**17.1.** Conform legislației în vigoare, măsurile de gestionare a traficului de date pe care Orange Romania Communications le poate aplica sunt (i) măsuri rezonabile în scopul utilizării eficiente a resurselor Rețelei Orange Romania Communications și optimizării calității globale de transmitere a datelor precum și (ii) măsuri aplicate exclusiv în următoarele scopuri: a) respectarea dreptului Uniunii Europene (UE) sau legislația națională conformă cu dreptul UE, sub incidența căreia intră Orange Romania Communications sau măsurile conforme cu dreptul UE menite să pună în aplicare acte legislative ale UE sau legislația națională, inclusiv hotărârile judecătorești sau ale autorităților publice investite cu competențe în materie; b) protejarea integrității și securității Rețelei Orange Romania Communications, a Serviciilor și a echipamentelor terminale ale utilizatorilor finali; c) pentru a evita congestiunea iminentă a Rețelei Orange Romania Communications și a atenua efectele acesteia.

**17.2.** Orange Romania Communications poate aplica următoarele măsuri de gestionare a traficului: (i) Interconectarea multiplă. Orange Romania Communications asigură Abonatului aceeași calitate a Serviciului de Date în Rețeaua Orange Romania Communications până la punctele de interconectare cu furnizorii de servicii de acces la internet ai Orange Romania Communications. Prin

interconectarea multiplă între Orange Romania Communications și furnizorii săi de servicii de acces la internet, Orange Romania Communications evită situația în care ar fi în imposibilitate de a oferi acces Abonatului la internet din cauza indisponibilității link-urilor oferite de un anumit furnizor de servicii de acces la internet. (ii) Asigurarea căii optime de acces la internet presupune alocarea discreționară a resurselor Rețelei, fără a avea ca scop diferențierea utilizatorilor sau serviciilor ori discriminarea unor aplicații sau categorii de aplicații în detrimentul altora. (iii) Limitarea vitezei de transfer a datelor după consumarea traficului recomandat. În cazul planurilor tarifare sau a extraopțiunilor cu trafic recomandat într-un anumit volum lunar, în situația în care acest volum este depășit, se aplică reducerea automată a vitezei de transfer a datelor pentru tot traficul de date realizat ulterior de către Abonat până la următoarea data de reîncărcare a beneficiilor lunare. (iv) Limitarea vitezei de transfer al datelor pentru o anumită categorie obiectivă de trafic, cum ar fi de exemplu traficul de videostreaming, în cazul ofertelor care implică o astfel de caracteristică tehnică. (v) Redirecționarea traficului de date în caz de avarie. În situația în care un echipament sau un link devin nefuncționale, traficul de date care trece prin acel punct poate fi afectat în totalitate. Orange Romania Communications va asigura o nouă cale de acces la internet pentru utilizatorii finali prin redirecționarea traficului de date prin echipamente (situate chiar în locații geografice diferite) funcționale. (vi) Inspectia traficului de date presupune contorizarea traficului de date realizat de utilizatorul final prin folosirea anumitor aplicații.

Inspectarea traficului de date se realizează pe diferite nivele ale protocoalelor de comunicație, ajungând până la nivelul la care se pot identifica adresele IP sursă /destinație din respectiva comunicație, precum și adresele URL destinației ale traficului de date. Pentru anumite aplicații sau categorii de aplicații (identificabile prin adrese IP și/sau prin adrese URL) Orange Romania Communications contorizează volumul de date realizat de utilizatorul final și raportează acest volum de date specific sub forma distinctă față de restul traficului de date realizat de respectivul utilizator final prin intermediul fișierelor de tip „Call Data Records” (CDR). Pentru evitarea oricărui dubiu, Orange Romania Communications nu inspectează și nu înregistrează conținutul specific aplicațiilor (de exemplu, text, imagini sau alte elemente care pot duce la identificarea conținutului sau a utilizatorului final), ci doar volumul realizat de utilizatorul final prin intermediul acestor aplicații. (vii) Redirecționarea sesiunii web se poate întâmpla fie în cazul solicitării de accesare a unui domeniu inexistent, caz în care se redirecționează către o pagină web în care Abonatul este informat explicit asupra imposibilității de rezolvare a solicitării, fie în cazul consumării beneficiilor de Date incluse în abonament/extraopțiune, caz în care Abonatul este redirecționat către o pagină web în care este informat cu privire la posibilitățile de achiziționare beneficii de Date suplimentare. (viii)

Mecanismul „header enrichment”. Furnizarea Serviciilor de conținut implică un mecanism de control și verificare în vederea autorizării accesului și tarifării conținutului respectiv. În acest scop, Orange Romania Communications transmite către furnizorul de conținut independent, sub formă codată ce nu permite identificarea utilizatorului final, un identificator temporar al sesiunii respectivului utilizator (user-ID) printr-un mecanism numit „header enrichment”. Corespondența dintre user-ID și orice informație ce ar putea duce la identificarea utilizatorului final este stocată strict în echipamentele Orange Romania Communications, nefiind transferată către furnizorii de conținut independent. (ix) Managementul congestiei: (a) prevenirea - pentru a preveni apariția congestiei severe pot fi aplicate măsuri de reducere a fluxului de pachete de date. Măsurile de prevenire a congestiei se bazează pe mecanismele protocolului TCP/IP de a adapta rata de transfer a pachetelor de date la banda disponibilă.

(b) gestionare - în cazul apariției congestiei are loc eliminarea automată de pachete de date. În cazul în care congestia apare brusc, aceasta poate genera fenomene adiacente de amplificare datorate retransmisilor de pachete de date. (x) Utilizarea de categorii de trafic cu QoS diferit care beneficiază de tratament diferit în Rețea: întârziere minimă de transfer al pachetelor de date, rată minimă a pierderii de pachete de date. (xi) Creșterea capacității Rețelei în concordanță cu utilizarea curentă și estimarea creșterii traficului de date. Dimensionarea fiecărui domeniu de tehnologie în parte se realizează prin luarea în considerare a unei capacități maxime necesare în vederea susținerii unui profil de trafic normal la care se adaugă o capacitate de rezervă pentru creșteri neprevizionate ale traficului sau apariția unor defecțiuni. Efectele gestionării traficului de date sunt menționate în CCE.

**18. Indicatori de calitate tehnici ai Serviciului de Date în Rețeaua Orange Romania Communications** Indicatorii de calitate tehnici ai Serviciilor de Date („Indicatori tehnici”) sunt: (i) întârzierea de transfer al pachetelor de date, respectiv intervalul de timp, calculat în milisecunde, dintre momentul în care primul bit al pachetului de date trece în linia de acces a echipamentului terminal-sursă spre serverul de test și momentul în care ultimul bit al aceluiași pachet revine de la serverul de test la echipamentul terminal-sursă; (ii) variația întârzierii de transfer al pachetelor de date, respectiv diferența, calculată în milisecunde, între întârzierile de transfer al pachetelor de date realizate de două pachete de test consecutive; (iii) rata pierderii de pachete de date, respectiv raportul procentual dintre numărul de pachete de date expediate, dar nerecepționate sau incomplet recepționate la destinație și numărul total de pachete de date expediate de sursă; (iv) viteza de transfer al datelor, respectiv rata de transmitere a datelor,

măsurată în megabiți/secundă (Mbps), realizată separat pentru transmiterea fișierelor de test specificate pentru sensul de descărcare (downstream), respectiv încărcare (upstream), între echipamentul terminal al utilizatorului final și un server de test. Impactul Indicatorilor tehnici asupra furnizării Serviciului de Date, în special în utilizarea conținutului, aplicațiilor și serviciilor este menționat în CCE.

## **19. Metodologia de determinare a Vitezelor Contractuale**

Viteza maximă estimată se determină ca valoarea maximă a tuturor vitezelor măsurate într-un set de măsuratori dintr-o anumită locație. Toate măsurătorile se efectuează în condiții de exterior (nu în interiorul clădirilor, subteran sau în orice altă locație îngrădită întrucât pot exista diferențe între parametrii de calitate determinați în exteriorul sau interiorul clădirilor, în special în zonele în care semnalul din interior este perturbat de un obstacol), în locuri degajate de obstacole (de ex. nu între clădiri înalte apropiate), la intervale orare diferite (noaptea, deoarece sunt mai puțini utilizatori de date mobile activi, este mai probabil să se atingă Viteza Contractuală). Măsurătorile se vor efectua cu un terminal smartphone care are specificații tehnice ce îi permit să atingă Vitezele Contractuale conform capabilităților tehnice ale rețelei. Viteza maximă 5G+ este obținută în modul de funcționare Dual Connectivity al terminalului, cu alocare de resurse radio în tehnologia NR (NewRadio), cât și în tehnologia LTE-CA, N78+B3+B7+B20, banda alocată cumulată fiind de până la 150 MHz. Pentru 5G resursele NR alocate sunt în N1, banda cumulată NR+LTE-CA fiind de până la 60 MHz. Pentru 5G/5G+ se folosește un terminal mobil de tip CAT20 cu capabilități 5G comercializat de Orange România Communications care dispune de un nivel de putere al semnalului (RSRP) > -75dBm și un nivel de calitate a semnalului: (RSRQ) > 19. Pentru 4G, terminalul trebuie să permită 4G+ pentru a putea atinge Viteza Contractuală de descărcare de 150 Mbps și capabilitate 64QAM la uplink pentru a putea atinge Viteza Contractuală de încărcare de 50 Mbps, pentru 3G terminalul trebuie să fie capabil să utilizeze două purtătoare HSDPA, iar pentru 2G terminalul trebuie să aibă capabilitate EDGE. În plus, pentru a se putea atinge Viteza Contractuală, terminalele cu care se fac măsurătorile trebuie să aibă capabilități compatibile cu standardul de cumulare a capacității pe mai multe frecvențe („carrier aggregation”). În cazul în care terminalele au aceste capabilități iar Abonatul se află în aria de acoperire aferentă tehnologiei a cărei Viteză maximă estimată este măsurată (pentru 4G trebuie să fie aria de acoperire corespunzătoare 4G+ carrier aggregation) la momentul efectuării măsurătorilor pe ecran va apărea afișat LTE+ sau 4G+ (pentru 4G), respectiv HSDPA+ sau DC-HSDPA în cazul 3G și UMTS sau EDGE în cazul 2G. În efectuarea măsurătorilor s-a avut în vedere și lipsa incidenței factorilor care influențează viteza de transfer a Datelor.

## **2. ACTIVAREA ABONATULUI**

**21.** După primirea, analizarea și înregistrarea solicitării unui potențial Abonat de a beneficia de Servicii, Orange Romania Communications este îndreptățită să ceară acestuia documentele necesare pentru încheierea Contractului, precum și constituirea unor eventuale Garanții și/sau a unei plăți în avans.

**22.** În cazul în care Orange Romania Communications nu primește documentele solicitate în termen de 7 (șapte) zile lucrătoare de la data înregistrării solicitării și/sau Garanția/plata în avans solicitată nu este constituită în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare de la data solicitării acesteia de către Orange Romania Communications, Orange Romania Communications este îndreptățită să anuleze înregistrarea solicitării, fără notificare, punere în întârziere sau alte formalități prealabile.

**23.** Cu condiția îndeplinirii tuturor condițiilor de eligibilitate, Orange Romania Communications va prezenta solicitantului Contractul, în vederea încheierii.

**24.** Activarea Serviciilor disponibile în Rețea se va face cu condiția ca acesta să fie eligibil pentru Serviciile solicitate (incluzând fără a se limita la: prezentarea tuturor documentelor necesare activării, constituirea Garanției și/sau plata unei sume în avans).

**25.** În cazul nerespectării termenului de Activare, Abonatul poate solicita despăgubiri în termen de maximum 15 zile lucrătoare de la data încheierii Contractului, respectiv de la data înregistrării solicitării pentru activarea noilor Servicii sau de la data la care Abonatul a devenit eligibil pentru activarea noilor Servicii. Orange Romania Communications poate oferi despăgubiri având o valoare egală cu contravaloarea serviciului neprestat, după analizarea tuturor circumstanțelor. Despăgubirea se va regăsi pe factura următoare soluționării favorabile a cererii Abonatului, sub forma unei reduceri a valorii abonamentului sau acordării unor beneficii gratuite, în funcție de serviciul neprestat.

**26.** Prin derogare de la art. 2.5 de mai sus, dacă Activarea unui Abonat portat nu poate fi realizată sau se realizează cu întârziere, din motive ce nu se află sub controlul Orange Romania Communications, ci sub controlul furnizorului din a cărui Rețea se face portarea (furnizor donor), Abonatul nu va fi îndreptățit să solicite despăgubiri din partea Orange Romania

Communications.

27. Dacă Abonatul nu preia Cartela SIM în termen de cel mult 7 zile lucrătoare de la data semnării Contractului, Orange Romania Communications este îndreptățită să rezilieze Contractul imediat, fără notificare, punere în întârziere sau alte formalități prelabile, Abonatul fiind de drept în întârziere prin simpla neexecutare a obligației de preluare a Cartelei SIM, încetarea Contractului intervenind prin deconectare la data constatării sau la o dată ulterioară constatării de către Orange Romania Communications a neîndeplinirii/îndeplinirii necorespunzătoare de către Abonat a obligațiilor contractuale.

### 3. CARTELA SIM

31. Rețeaua și Serviciile sunt accesibile Abonatului numai prin intermediul Cartelei SIM, predată Abonatului după încheierea Contractului, pentru a fi folosită în conformitate cu termenii Contractului.

32. Accesul la Cartela SIM este protejat de două coduri secrete, PIN (Număr Personal de Identificare) și PUK (Număr Personal de Deblocare) care nu vor fi dezvăluite către terțe persoane și care vor fi folosite de către Abonat numai în conformitate cu instrucțiunile puse la dispoziție de Orange Romania Communications, în caz contrar Orange Romania Communications nefiind responsabilă pentru eventualele daune produse.

33. Abonatul nu dobândește niciun drept de proprietate asupra Cartelei SIM sau asupra informațiilor pe care aceasta le conține, cu excepția informațiilor pe care Abonatul le-a înregistrat pe Cartela SIM și de care este singur răspunzător. Abonatul se angajează să nu vândă, închirieze, distrugă sau deterioreze Cartela SIM.

34. Abonatul va lua toate măsurile necesare pentru a evita utilizarea Cartelei SIM în mod neadecvat. Responsabilitatea atât față de Orange Romania Communications, cât și față de terțe persoane privind utilizarea Cartelei SIM revine în întregime Abonatului, indiferent cine este Utilizatorul final și indiferent de tipul echipamentului folosit pentru Cartela SIM.

35. Orice tentativă de copiere sau modificare a oricăror date de identificare tehnică ale Cartelei SIM este interzisă, va fi sancționată în conformitate cu legislația în vigoare și va da dreptul Orange Romania

Communications să suspende Serviciile imediat fără punere în întârziere sau alte formalități și/sau să rezilieze Contractul, fără intervenția instanței sau alte formalități prelabile, Abonatul fiind de plin drept în întârziere prin simpla neexecutare a obligației, Contractul încetând prin deconectare la data constatării sau la o dată ulterioară constatării de către Orange Romania Communications a neîndeplinirii/îndeplinirii necorespunzătoare de către Abonat a obligației menționate în prezenta clauză.

36. Abonatul este obligat să informeze imediat Orange Romania Communications, telefonic și/sau în scris, despre pierderea, furtul sau deteriorarea Cartelei SIM și să solicite restricționarea. În toate cazurile, Abonatul este responsabil pentru utilizarea cartelei SIM până în momentul în care aceasta este restricționată (de exemplu pentru apelurile și Serviciile inițiate de pe Cartela SIM). În cazul în care Abonatul nu anunță Orange Romania Communications despre Cartela SIM pierdută sau furată sau nu cere restricționarea Cartelei SIM, Abonatul va fi responsabil pentru consecințele rezultate din folosirea Cartelei SIM pierdute sau furate.

37. Obligația Abonatului de a plăti contravaloarea abonamentului lunar nu este suspendată pe perioadă în care Cartela SIM este restricționată.

38. Înlocuirea Cartelei SIM pierdute, furate sau deteriorate va fi tarifată de către Orange Romania Communications conform politicii comerciale în vigoare la momentul respectiv.

### 4. NUMĂRUL DE TELEFON

41. Pentru fiecare Cartelă SIM activată Abonatului îi va fi alocat un Număr de telefon (MSISDN), pentru care Abonatul dobândește dreptul exclusiv de a-l folosi pe perioada Contractului. Numărul de telefon nu este proprietatea Abonatului și la încetarea din orice motiv a Contractului, companiei Orange Romania

Communications îi revin, în mod liber și automat, toate drepturile relaționate Numărului de telefon sau, în cazul în care Abonatul fusese portat din Rețeaua unui alt furnizor de comunicații electronice, drepturile asupra Numărului de telefon îi revin respectivului furnizor.

42. În cazul portării unui Abonat din Rețea în Rețeaua unui alt furnizor de comunicații electronice, Abonatul va avea dreptul de a păstra Numărul de telefon până la data încetării relației contractuale cu noul furnizor sau cu alți furnizori succesivi, dacă trecerea în noile rețele s-a făcut tot prin portare.

43. În cazuri excepționale (cum ar fi rațiuni impuse de autoritățile competente și/sau de funcționarea Serviciilor), Orange Romania Communications poate schimba Numărul de telefon, notificând Abonatul cu cel puțin 30 de zile în prealabil sau în cel mai scurt termen posibil dacă termenul de 30 de zile nu poate fi respectat din motive independente de Orange Romania

Communications. Modificarea Numărului de telefon nu poate constitui motiv de încetare a Contractului din partea Abonatului și nici nu-i conferă acestuia dreptul la despăgubiri.

44. În cazul în care Abonatul deține un Număr de telefon portat în Rețeaua Orange Romania Communications, schimbarea Numărului de telefon se va face numai către un Număr de telefon aparținând Orange Romania Communications.

45. La solicitarea Abonatului, Numărul de telefon poate fi schimbat, dar numai în limita posibilităților tehnice, a prevederilor art. 4.4 de mai sus și cu suportarea de către Abonat a tarifelor aplicabile, conform politicii comerciale a Orange Romania Communications în vigoare la momentul schimbării.

## **5. ECHIPAMENTUL TERMINAL DE TELECOMUNICAȚII**

51. Pentru a avea acces la Servicii, Abonatul va folosi numai echipamente autorizate, compatibile cu caracteristicile Rețelei și ale Serviciilor. Abonatul nu va avea dreptul la despăgubiri în cazul în care echipamentul ales nu permite accesul la unul, mai multe sau toate Serviciile.

52. Este interzisă conectarea la echipament a oricărui instrument sau accesoriu ce ar putea produce interferențe cu Serviciile. Orange Romania Communications este exonerată de orice răspundere pentru calitatea transmisiei în cazul în care Abonatul instalează echipamente suplimentare celor recomandate și/sau acreditate de Orange Romania Communications în vederea recepționării/retransmiterii Serviciilor. Abonatul i se poate solicita prezentarea echipamentului spre verificare, iar dacă se constată că echipamentul a produs sau poate produce perturbări în Rețea, Orange Romania Communications are dreptul de a refuza conectarea la Rețea și furnizarea Serviciilor.

53. Abonatul se obligă să achite toate costurile suportate de Orange Romania Communications (daune, plățile terților, costurile de reparații, etc.) ca o consecință a încălcării de către Abonat a prevederilor prezentului articol 5.

54. Dacă un Abonat a contractat un Pachet Promoțional, documentele ce reglementează achiziția terminalului de către Abonat, precum și modul de plată al acestuia completează corespunzător prevederile Contractului, și constituie, în același timp, un accesoriu al acestuia și parte integrantă din acesta.

## **6. DESPĂGUBIRI**

61. În cazul în care Abonatul nu poate folosi Serviciile în parametrii de mai sus, ca urmare a unor nefuncționalități în Rețea cauzate de culpa/neglijența Orange Romania Communications, Abonatul poate fi despăgubit, după analizarea solicitării sale în acest sens.

62. Despăgubirea se va face numai la solicitarea Abonatului formulată în termen de cel mult 15 zile de la data la care nefuncționalitatea a intervenit. Acordarea despăgubirii va fi condiționată și de dovada în evidențele Orange Romania Communications a existenței defecțiunii notificate în aria geografică indicată de către Abonat și dacă Abonatul este domiciliat sau își are locul de muncă în zona afectată, Orange Romania Communications având dreptul de a cere actele doveditoare în acest sens.

63. În cazul în care Orange Romania Communications constată că solicitarea Abonatului este întemeiată, despăgubirea se va acorda prin reducerea taxei lunare de abonament, proporțional cu perioada în care Abonatul nu a beneficiat de Servicii sau prin acordarea de beneficii gratuite. Reducerea taxei lunare de abonament se va evidenția în factura din luna imediat următoare soluționării în mod favorabil a cererii Abonatului.

64. Cu excepția celor de mai sus, Orange Romania Communications nu va răspunde față de Abonat și/sau față de terțe părți pentru daune, pierderi de profit, câștiguri nerealizate și/sau nefructificarea unor oportunități de afaceri sau orice alte pierderi suferite de către Abonat, care rezultă direct sau indirect din, dar fără a se limita la:

(i) lipsa de acces la Servicii sau furnizarea de Servicii de calitate necorespunzătoare; sau (ii) folosirea neadecvată a Serviciilor și echipamentelor de comunicații de către Abonat, (iii) nefuncționarea Serviciilor din motive de ordin tehnic și/sau din acțiunile terților.

65. În cazul în care Abonatul este nemulțumit de despăgubirile acordate de către Orange Romania Communications, acesta se poate adresa instanțelor de judecată competente în vederea recuperării prejudiciului suferit.

## **7. RĂSPUNDEREA ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS**

71. Orange Romania Communications va acorda despăgubiri Abonatului exclusiv în cazurile și limitele prevăzute în CCE și TC. Orange Romania Communications va lua toate măsurile necesare pentru a asigura accesul Abonatului la Rețea și Servicii în cele mai bune condiții tehnice posibile, în conformitate cu autorizațiile și licențele sale. Calitatea și disponibilitatea Serviciilor pot fi afectate de factori ce nu depind de Orange Romania Communications, cum ar fi dar fără a se limita la: tipul echipamentului folosit, obstrucționări fizice locale, lucrări temporare, condiții atmosferice, interferențe radio și funcționarea defectuoasă a altor rețele de telecomunicații la



care Orange Romania Communications este interconectată sau în care are dreptul de a furniza Serviciile, limitarea, în orice mod, a dreptului Orange Romania Communications de a furniza aceste Servicii prin rețelele altor parteneri, căderi de tensiune, demontări ale antenelor de semnal Orange Romania Communications impuse prin decizii/acte normative emise de autorități publice.

72. Orange Romania Communications va pune la dispoziția Abonatului Serviciul de Roaming în baza prevederilor Contractului. Orange Romania Communications nu este răspunzătoare de calitatea Serviciilor de Roaming, de tipul de Servicii de Roaming sau de gradul de acoperire al acestora, toate acestea depinzând de rețele și/sau sisteme de telecomunicații ale furnizorilor de comunicații electronice din afara țării. Orange Romania Communications depune toate eforturile pentru a asigura o calitate a serviciilor de roaming SEE similară cu cea a serviciilor domestice. Clienții vor avea acces în roaming SEE la servicii 3G, 4G sau 5G, dacă au acces la aceste tipuri de servicii conform contractului încheiat cu Orange Romania Communications și în măsura în care aceste tehnologii sunt disponibile în rețelele operatorilor parteneri. Calitatea serviciilor de roaming poate fi afectată de o serie de factori specifici rețelelor operatorilor parteneri, asupra cărora Orange Romania Communications nu deține controlul, precum: tehnologia utilizată, gradul de acoperire a rețelelor, capacitatea disponibilă, nivelul semnalului. Toți acești factori pot influența viteza sau latența serviciilor de date, disponibilitatea serviciilor de voce sau date. Orice reclamații referitoare la calitatea serviciilor de roaming se vor depune conform cu Procedura privind soluționarea reclamațiilor utilizatorilor finali – persoane fizice și juridice, care se găsește pe [orange.ro/termeni-si-conditii](http://orange.ro/termeni-si-conditii). Comunicațiile în roaming către numere aferente serviciilor cu valoare adăugată sunt tarificate suplimentar față de serviciul de roaming.

73. Orange Romania Communications nu este răspunzătoare pentru utilizarea accidentală a Serviciului de Roaming de către Abonat atunci când acesta se află pe teritoriul României, în zone de graniță. Abonatul este obligat să se asigure, prin verificarea terminalului/echipamentului său, că Rețeaua utilizată, în momentul inițierii apelului, este cea a Orange Romania Communications, pentru a evita utilizarea accidentală a serviciului de Roaming pe teritoriul României.

74. Orange Romania Communications nu poate controla și prin urmare nu va fi ținută răspunzătoare față de Abonat în cazurile în care Abonatul primește apeluri din afara granițelor României cu identitate incompletă, ascunsă sau modificată, inclusiv prin folosirea unei identități care aparține numerotației naționale.

75. Orange Romania Communications își rezervă dreptul de a limita accesul Abonatului la anumite numere naționale și/sau internaționale ca o consecință a folosirii abuzive a Serviciilor sau în alte cazuri justificate, incluzând fără limitare, numerele cu tarif special, cu o înștiințare prin SMS sau apel, dacă acest lucru este posibil.

76. Orange Romania Communications 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 oricărui dubiu, Orange Romania Communications nu răspunde pentru prejudiciile, de orice natură, suferite de Abonat în legătură cu serviciile terților.

77. Orange Romania Communications poate restricționa sau suspenda temporar furnizarea Serviciilor, dacă aceasta este absolut necesar pentru efectuarea lucrărilor de întreținere/modificare ce vor fi programate astfel încât să cauzeze cât mai puțin disconfort Abonatilor. Orange Romania Communications nu răspunde pentru funcționarea necorespunzătoare a Rețelei în zonele în care aceasta este în dezvoltare sau în situațiile în care Orange Romania Communications face lucrări de îmbunătățire a Rețelei. De asemenea, pentru limitarea folosirii abuzive a Rețelei și pentru a asigura un nivel corespunzător al Serviciilor de Date pentru toți abonații, Orange Romania Communications va putea în mod justificat limita anumiți parametri ai Serviciilor de Date, precum viteza de transfera datelor.

78. Orange Romania Communications nu va răspunde față de Abonat/Utilizatorul final și/sau față de terțe părți pentru niciun fel de daune, pierderi de profit, câștiguri nerealizate și/sau nefrustrarea unor oportunități de afaceri sau orice alte pierderi suferite de către aceștia care rezultă direct sau indirect din, dar fără a se limita la: (i) folosirea neadecvată a Serviciilor și echipamentelor de comunicații, (ii) nefuncționarea Serviciilor din motive de ordin tehnic și/sau din acțiunile terților, (iii) nefuncționarea adresei de e-mail a Abonatului pentru comunicările/ notificările care se transmit de către Orange Romania Communications pe e-mail, Abonatul neputând invoca neprimirea notificării astfel transmise, (iv) caz fortuit sau caz de forță majoră, sub rezerva obligațiilor de diligență prevăzute la articolul 18.1. de mai jos.

79. Orange Romania Communications nu va răspunde de acțiunile sau inacțiunile sale față de terțe persoane sau pentru

prejudiciile create unor terțe persoane care beneficiază de Servicii în afara Contractului sau chiar în absența unui contract între acestea și Orange Romania Communications. De asemenea, Orange Romania Communications nu este răspunzătoare decât față de Abonat în limitele Contractului, iar răspunderea sa nu se întinde și asupra Utilizatorilor Finali ai Serviciilor, așa cum aceștia au fost desemnați de Abonat.

**7.10.** Orange Romania Communications nu răspunde față de Abonat/Utilizatorul final și/sau față de terțe părți pentru niciun fel de daune indirecte inclusiv, dar fără a se limita la pierderi de profit, câștiguri nerealizate și/sau nefructificarea unor oportunități de afaceri sau orice alte pierderi similare suferite ca urmare a lipsei de acces la Servicii sau furnizarea de Servicii de calitate necorespunzătoare.

**7.11.** În cazul intervenirii unor incidente, amenințări și vulnerabilități privind securitatea sau integritatea Rețelei și Serviciilor, Orange Romania Communications va lua, fără a se limita la, următoarele categorii de măsuri: (i) aplicarea unor mecanisme de protejare față de amenințări ale furnizării Serviciilor cum ar fi, fără a se limita la: mesaje de tip spam, cazuri de fraudă, utilizare abuzivă etc; (ii) metode de securitate standardizate în vederea protejării informațiilor confidențiale transmise prin intermediul Serviciilor; (iii) rerutarea traficului din zona afectată către o altă zonă și/sau transmiterea traficului pe alte linii, pentru situațiile în care incidentele, amenințările sau vulnerabilitățile afectează echipamentele Orange Romania Communications necesare furnizării Serviciilor.

**7.12.** Caracteristicile sau disponibilitatea Serviciilor furnizate de către Orange Romania Communications pot suferi modificări ca urmare a restricționării/suspendării/încetării, din orice motiv, a dreptului Orange Romania Communications de a furniza aceste Servicii în rețelele altor parteneri. Pentru evitarea oricărui dubiu, Orange Romania Communications nu răspunde pentru prejudiciile, de orice natură, directe sau indirecte, suferite de Abonat în legătura cu aceste modificări.

## **8. RĂSPUNDEREA ABONATULUI****Obligații generale**

**8.1.** Abonatul este obligat să notifice imediat Orange Romania Communications despre orice modificare intervenită pe parcursul Contractului cu privire la informațiile furnizate în momentul în care a încheiat Contractul, incluzând datele sale cu caracter personal (nume, prenume, BI/CI, CNP), și, în mod special, despre schimbări ale adresei sau ale sediului, adresei de e-mail, ale statutului juridic sau ale numelui/denumirii, ale reprezentantului/împuțernicitului, în caz contrar Orange Romania Communications nefiind responsabilă pentru actele sau faptele realizate de persoane care nu mai sunt autorizate de Abonat să-l reprezinte. În cazul în care Abonatul nu notifică Orange Romania Communications cu privire la schimbarea adresei/sediului/adresei de e-mail, orice notificări sau facturi ce vor fi trimise de către Orange Romania Communications la punctele de contact menționate în Contract în vederea transmiterii facturii, sau la ultimele adrese anunțate de Abonat, vor fi considerate comunicate valabil.

**8.2.** Abonatul este obligat să utilizeze Rețeaua și Serviciile furnizate în conformitate cu termenii Contractului.

**8.3.** Abonatul nu trebuie să dezvăluie codurile (PIN sau PUK) și seria SIM către nicio terță persoană și este pe deplin responsabil de acțiunile oricăror terțe persoane care utilizează Serviciile prin intermediul Contractului, mai ales cu privire la utilizarea Serviciilor de către Utilizatorii finali desemnați de Abonat.

**8.4.** Abonatul este obligat să achite integral facturile pentru furnizarea Serviciilor, la scadență, în conformitate cu termenii Contractului, precum și orice alte sume datorate de Abonat Orange Romania Communications.

**8.5.** Abonatul nu poate folosi și/sau permite vreunei terțe persoane să folosească Serviciile pentru scopuri imorale sau ilegale și de asemenea, este singur 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.

**8.6.** Abonatul nu va vinde sau transfera Serviciile către terțe părți, sub orice altă formă, contra unor sume debani sau cu titlu gratuit.

**8.7.** Abonatul este singur răspunzător pentru orice încălcare a reglementărilor aplicabile în ceea ce privește modul de utilizare a Serviciilor de Date, scopul utilizării acestora sau conținutul transmis, stocat, expus sau care face, în orice mod, obiectul unor operațiuni efectuate cu sprijinul sau prin intermediul Serviciilor de Date.

**8.8.** Abonatul este singur răspunzător pentru datele aferente contului său de abonat Orange Romania Communications introduse la momentul efectuării plății facturii de servicii. Orange Romania Communications nu va fi ținută responsabilă în situația în care, în urma introducerii de către Abonat a unor date inexistente, incorecte sau incomplete pentru efectuarea plății, plata nu a fost alocată în contul Abonatului din sistemul de evidență a facturilor și plăților aferente Orange Romania Communications sau a fost

alocată cu întârziere și astfel sunt demarate/continuate acțiuni de recuperare a sumelor datorate de către Abonat, respectiv sunt calculate și aplicate penalizări de întârziere.

### **Utilizare abuziva și limitari ale Serviciilor**

**89.** Abonatul înțelege și acceptă că oricare din modurile de utilizare a Serviciilor, inclusiv a Serviciilor cu beneficii nelimitate, prevăzute în CCE și prezentul articol 8 sunt considerate a fi utilizări abuzive sau interzise Abonatului (indiferent dacă acesta este sau nu Utilizatorul final), sub sancțiunile prevăzute în Contract.

### **9. SERVICII DE CONȚINUT**

**91.** Orange Romania Communications furnizează Abonatului, prin echipamentul terminal compatibil, acces la Serviciile de conținut ale Orange Romania Communications sau ale oricărei terțe părți.

**92.** Serviciile de conținut sunt furnizate „așa cum sunt” și nu sunt permise modificări sau alte intervenții ale Abonatului.

**93.** Abonatul acceptă și consimte că va folosi în mod legal și util Serviciile de Conținut. În consecință, Abonatul agreează să nu folosească Serviciile de conținut pentru: (i) a produce daune minore; (ii) a transmite sau a dobândi acces asupra conținutului care să lezeze drepturile oricărei terțe părți sau să ofenseze personalitatea oricărui terț sau să hărțuiască în orice mod drepturile individuale sau sociale ale unei persoane sau care este împotriva legii; (iii) a induce în eroare oricare persoană asupra originii conținutului Serviciilor de Conținut; (iv) a produce daune în orice mod reputației Orange Romania Communications sau oricărei terțe persoane; (v) a produce pagube Rețelei; (vi) a proceda în orice mod la promovarea de publicitate nesolicitată sau neautorizată sau mesaje electronice nesolicitate; (vii) a dezvălui informații despre datele cu caracter personal ale oricărei persoane.

**94.** Orange Romania Communications încearcă să ofere un nivel înalt de siguranță în utilizarea Serviciilor de Conținut, cât și informații exacte, precise, complete, de încredere, actuale și valabile. Cu toate acestea, Orange Romania Communications nu este responsabilă și nu face vreo declarație sau dă vreo garanție cu privire la siguranța și conținutul Serviciilor de Conținut. Abonatul este responsabil pentru orice prejudiciu ce îi poate fi cauzat de folosirea oricărei informații înșușite prin intermediul Serviciilor de Conținut, inclusiv luarea oricărei decizii bazate pe corectitudinea, deplinătatea, validitatea și/sau folosirea Serviciilor de Conținut.

**95.** Orange Romania Communications nu este responsabilă pentru conținutul, siguranța, legitimitatea și validitatea Serviciilor de conținut ale terțelor părți, acestea fiind singurele responsabile pentru serviciile furnizate. Orice reclamații ale Abonatului privind folosirea Serviciilor de conținut respective, vor fi adresate furnizorilor de conținut, utilizând datele de contact indicate în „Lista numere servicii cu tarif special”, disponibilă pe [www.orange.ro](http://www.orange.ro) cât și Orange Romania Communications, pentru transmiterea reclamației către furnizorul de servicii în cauză. În cazul în care furnizorul de servicii de conținut este Orange Romania Communications se va utiliza procedura de reclamații prevăzută în CCE.

**96.** Orange Romania Communications are dreptul să modifice termenii de acces și folosire ai Serviciilor de Conținut, cât și să întrerupă sau să modifice orice Serviciu de Conținut.

**97.** Orice folosire și accesare a Serviciilor de conținut de către Abonat, implică acceptarea necondiționată a termenilor generali și/sau specifici ai fiecărui Serviciu de Conținut.

**98.** Folosirea Serviciilor de Conținut, care, în conformitate cu legea, sunt adresate exclusiv adulților, sunt interzise minorilor. Orange Romania Communications nu este răspunzătoare, în cazul în care minorii, în ciuda prevederilor de mai sus, utilizează Serviciile de Conținut, întrucât protecția minorilor constituie în principal, obligația Abonatului, care este singur răspunzător.

**99.** Informații despre folosirea Serviciilor de conținut sunt disponibile pe site-ul [www.Orange.ro](http://www.Orange.ro).

**910.** În măsura maximă permisă de reglementările legale în vigoare, Orange Romania Communications nu poate fi ținută răspunzătoare pentru pierderile și/sau costurile legate de Serviciile de conținut și nici pentru conținutul, modul de înregistrare și/sau publicitatea apelurilor sau a mesajelor legate de aceste Servicii de Conținut, în cazul în care acestea sunt accesibile Abonatului prin Servicii/Rețea dar sunt oferite de terțe părți.

**911.** Apelurile/SMS-urile către numerele utilizate pentru furnizarea Serviciilor de conținut (servicii cu valoare adăugată) nu sunt incluse în abonament, iar tarifele pentru apelurile/SMS-urile către aceste categorii de numere pot fi mai mari decât tarifele pentru apelurile/SMS-urile în Rețea sau naționale.

### **10. FACTURARE, PLATĂ**

**101.** Ca regulă generală, Orange Romania Communications va transmite lunar Abonatului factura cuprinzând (dar nu în mod limitativ): (i) contravaloarea abonamentelor lunare pentru Serviciile contractate, aferente lunii

**102.** în curs calculate din ziua facturării; (ii) contravaloarea Serviciilor utilizate de Abonat în luna precedentă facturii respective; (iii) dacă este cazul, contravaloarea unor Servicii Suplimentare; (iv) contravaloarea reducerilor (dacă astfel de reduceri sunt aplicabile); (v) contravaloarea tranșei lunare de plată stabilite conform scadențarului existent în documentele ce reglementează achiziția și modul de plată

al terminalului achiziționat ca parte a unui Pachet Promoțional (dacă Abonatul a achiziționat un astfel de terminal).

**10.3.** Din motive de ordin tehnic, în cazuri excepționale, factura emisă Abonatului va putea include și regularizări pentru corectarea unor erori apărute în facturile anterioare cu privire la calcularea valorii Serviciilor/abonamentelor utilizate în lunile precedente celei în care a fost emisă factura respectivă.

**10.4.** Tarifele pentru Serviciile de Roaming vor fi facturate pe baza datelor transmise de partenerii de Roaming cu care Orange Romania Communications are încheiate acorduri (operatori din străinătate). Din motive tehnice specifice funcționării Serviciilor de Roaming, factura emisă Abonatului va putea include contravaloarea Serviciilor utilizate în cursul lunilor precedente celei în care a fost emisă factura.

**10.5.** La data activării, Orange Romania Communications îi poate solicita Abonatului să plătească o sumă calculată în funcție de planul tarifar ales al Orange Romania Communications la data respectivă. Suma respectivă se va deduce din următoarele facturi emise către Abonat, până la concurența sumei plătite.

**10.6.** Ca regula generală, prima factură emisă de Orange Romania Communications ulterior datei de activare va conține (dar nu în mod limitativ): (i) contravaloarea abonamentului pentru Serviciile contractate aferente/ proporționale perioadei cuprinse între data activării Contractului și data emiterii primei facturi ulterior datei de activare, (ii) contravaloarea Serviciilor utilizate în perioada cuprinsă între data activării Contractului și data emiterii primei facturi ulterior datei de activare, (iii) contravaloarea abonamentului lunar pentru Serviciile contractate, aferente lunii în curs calculate din ziua facturării, (iv) dacă este cazul, contravaloarea unor Servicii Suplimentare, (v) dacă este cazul, contravaloarea cu minus a sumei percepute de către Orange Romania Communications la data semnării Contractului, conform art. 10.3 de mai sus, (iv) contravaloarea reducerilor (dacă astfel de reduceri sunt aplicabile); (v) contravaloarea tranșei lunare de plată stabilite conform scadențarului existent în documentele ce reglementează achiziția și modul de plată al Terminalului achiziționat ca parte a unui Pachet Promoțional (dacă Abonatul a achiziționat un astfel de terminal). Ca regulă generală, ultima factură emisă de către Orange Romania Communications va cuprinde beneficiile incluse acordate proporțional până la data încetării efectivea Contractului.

**10.7.** Facturile emise pentru Servicii pot fi cumulate cu facturile emise pentru alte Servicii furnizate de Orange Romania Communications pentru Abonat (de exemplu servicii de voce) în baza altor contracte de abonament încheiate între Orange Romania Communications și Abonat.

**10.8.** Obligația de plată este independentă de modalitatea de transmitere a facturii. Abonatul care reclamă că nu a accesat contul prin intermediul website-ului [www.Orange.ro](http://www.Orange.ro) în vederea vizualizării facturii/nu a primit e-mail-ul cu factura în format electronic sau că nu a primit factura pe suport hârtie nu este exonerat de la plata acesteia. Informațiile necesare pentru crearea contului sunt disponibile pe [www.Orange.ro](http://www.Orange.ro) și prin Serviciul Relații Clienți. Un duplicat al facturii electronice va fi disponibil în contul Abonatului din MyAccount pentru o perioadă de 6 (șase) luni de la emiterie. Modalitatea de transmitere a facturii se va aplica și pentru celelalte numere activate pe contul Abonatului, în cazul în care acestea sunt incluse pe aceeași factură cu numărul(ele) activat(e) în baza Contractului. Schimbarea modalității de transmitere a facturii poate fi efectuată de către Abonat pe [www.Orange.ro](http://www.Orange.ro), în secțiunea MyAccount, prin intermediul Serviciului de Relații cu Clienții sau prin intermediul magazinelor Orange Romania Communications.

**10.9.** În cazul în care Abonatul nu își achită obligațiile de plată în termenele stabilite în Contract, Abonatul se află de drept în întârziere. Data efectuării plății se va considera data la care plata întregului debit a fost confirmată în contul Abonatului din sistemul de evidență a facturilor și plăților aferente al Orange Romania Communications. O factură va fi considerată achitată la data la care valoarea totală a acesteia a fost încasată de Orange Romania Communications. Facturile vor fi stinse în ordinea cronologică de emiterie a acestora.

**10.10.** Abonatul este informat că facturile emise de către Orange Romania Communications, precum și orice copii sau extrase păstrate de Orange Romania Communications în formă electronică, constituie dovada totală și imediată a datoriei Abonatului către Orange Romania Communications.

**10.11.** Abonatul este informat că, în cazul facturii transmise în format electronic, notificările privind emiteria facturilor în format electronic se vor transmite prin e-mail la adresa de e-mail comunicată în acest sens de către Abonat.

**10.12.** Orange Romania Communications va putea modifica tarifele Serviciilor sale în orice moment, cu respectarea legislației în vigoare, cu cel puțin 30 de zile calendaristice înainte ca modificarea să devină efectivă, sau cu un alt termen prevăzut de legislația în vigoare, dacă va fi cazul.

**10.13.** Orange Romania Communications va emite contra unui tarif facturi detaliate/nedetaliate pe suport de hârtie pentru

**10.14.** Serviciile furnizate Abonatului numai dacă Abonatul solicită în mod expres aceasta, la momentul încheierii Contractului sau pe parcursul derulării lui. Serviciul de furnizare a facturii pe suport hârtie este recurent lunar și poate fi dezactivat de către Abonat pe [www.orange.ro](http://www.orange.ro), în secțiunea MyAccount, prin intermediul Serviciului de Relații cu Clienții sau prin intermediul magazinelor Orange Romania Communications.

**10.15.** Facturile detaliate pe suport de hârtie solicitate în timpul derulării Contractului se vor emite începând cuprind prima factură emisă de la momentul solicitării pentru perioada de facturare în curs la momentul solicitării. De asemenea, la cererea Abonatului, Orange Romania Communications emite factura detaliată pe suport de hârtie retroactiv, contra unui tarif, pentru ultimele 3 facturi emise.

**10.16.** Pentru mai multe informații/detalii cu privire la modalitățile de plată a facturilor Abonatul poate accesa site-ul [www.Orange.ro](http://www.Orange.ro).

## **11. SUSPENDAREA SERVICIILOR / REACTIVARE**

**11.1.** Orange Romania Communications poate suspenda sau restricționa accesul Abonatului la unul, mai mult sau toate Serviciile, total sau parțial, imediat, cu notificarea prealabilă Abonatului (inclusiv prin factură, apel direct la numărul de telefon de contact, acolo unde este posibil, SMS sau e-mail), fără drept la despăgubiri, în următoarele situații:

- i. Abonatul nu a achitat integral factura la termen;
- ii. Abonatul și-a încălcat oricare alte obligații contractuale și/sau condițiile de folosire a Serviciilor;
- iii. în cazul în care Orange Romania Communications suspendă accesul Abonatului la Servicii în baza unui alt contract încheiat de Orange Romania Communications cu Abonatul.

**11.2.** Orange Romania Communications poate suspenda sau restricționa accesul Abonatului la unul, mai mult sau toate Serviciile, total sau parțial, imediat, fără notificarea prealabilă a Abonatului și fără drept la despăgubiri, în următoarele situații:

(i) în caz de Fraudă sau tentativă de Fraudă a Abonatului, inclusiv cazurile de Fraudă de care Abonatul se face vinovat în baza altor contracte de Servicii încheiate cu Orange Romania Communications;

(ii) în cazul în care Abonatul folosește în mod abuziv Serviciile Orange Romania Communications, incluzând, fără limitare, cazurile prevăzute de art. 8 din CCE, precum și în caz de șicanare a altor clienți Orange Romania Communications sau ai altor operatori parteneri Orange Romania Communications, a angajaților Orange Romania Communications, inclusiv prin Serviciul Relații cu Clienții, sau a unor terțe persoane, precum și pentru inducerea în eroare a altor clienți Orange Romania Communications sau ai altor operatori parteneri Orange Romania Communications prin transmiterea de mesaje cu un conținut fals (promisiune de câștiguri, participări la concursuri, etc) sau prin transmiterea de mesaje de tip „spam” sau mesaje nesolicitate; (iii) în cazul folosirii numerelor cu tarif special în scopul generării de venituri ilicite pentru Abonat; (iv) în cazul efectuării unui trafic intens către numere cu tarif special într-un interval de timp scurt (ore/zile); (v) în orice alt caz în care acțiunile sau inacțiunile Abonatului pot determina un risc pentru Orange Romania Communications.

**11.3.** Fără prejudicierea vreunui alt drept, Orange Romania Communications poate aplica aceleași măsuri pentru orice alte Numere de telefon/Servicii activate în contul aceluiași Abonat, indiferent dacă acestea sunt în întârziere la plată sau nu, chiar dacă motivele arătate la art. 11.1 și 11.2 au intervenit doar pentru un singur Număr de telefon sau în legătură cu un singur Serviciu fără drept de compensație sau despăgubiri pentru Abonat. Dacă Abonatul a fost suspendat pentru motiv de neplata, pentru ca Serviciile să fie reconectate, Abonatul va plăti toate sumele datorate către Orange Romania Communications și neachitate la momentul solicitării de reactivare a Serviciilor.

**11.4.** Suspendarea temporară a Serviciilor nu exonerează Abonatul de la plata valorii lunare a abonamentului sau a oricăror sume datorate către Orange Romania Communications.

**11.5.** În situația în care accesul Abonatului la Serviciile Orange Romania Communications a fost suspendat ca urmare a apariției unei situații menționate la art. 11.1 fără ca Abonatul să fi fost deconectat de la Rețea, reconectarea Serviciilor se va face în maximum 2 (două) zile lucrătoare: (i) în cazurile prevăzute de art. 11.1 litera i sau litera iii, de la data la care plata întregului debit sau a sumelor solicitate a fi achitate au fost confirmate în sistemul de evidență a facturilor și plăților aferente al Orange Romania Communications, respectiv (ii) în cazul prevăzut de art. 11.1 litera ii, de la data la care s-a constatat de către Orange Romania Communications sau s-a probat decătre Abonat că nu a existat o asemenea încălcare.

**11.6.** În situația în care accesul Abonatului la Servicii a fost suspendat ca urmare a apariției unei situații menționate la art. 11.2 fără ca Abonatul să fi fost deconectat de la Rețea, reconectarea Serviciilor se va face în maximum 30 de zile de la suspendare, sau mai devreme, de la data la care s-a constatat de către Orange Romania Communications sau s-a probat de către Abonat că nu a existat o asemenea încălcare.

**11.7.** În cazurile de Fraudă sau utilizare abuzivă/interzisă a Serviciilor pe lângă măsura suspendării/restricționării accesului la Servicii, Orange Romania Communications are dreptul de a retrage Abonatului orice beneficii acordate acestuia cu titlu gratuit (bonus-uri etc) și/sau reducerile acordate la încheierea Contractului sau ulterior.

**11.8.** Dacă în perioada suspendării, Abonatul a fost deconectat de la Rețeaua Orange Romania Communications pentru motiv de neplată, dar fără ca încetarea din orice motiv a Contractului (inclusiv rezilierea din partea Orange Romania

Communications) să fi intervenit, Abonatul va fi reactivat automat în termen maxim 4 zile lucrătoare de la data la care plata întregului debit a fost confirmată în contul Abonatului din sistemul de evidență a facturilor și plăților aferente al Orange Romania Communications, cu condiția plății tuturor datoriilor către Orange Romania Communications precum și a eventualelor Garanții. Contractul se va considera a fi continuat, toate prevederile acestuia aplicându-se în mod corespunzător.

**11.9.** Dacă în perioada suspendării, Abonatul a fost deconectat de la Rețeaua Orange Romania Communications, iar Contractul a încetat, indiferent de motiv (inclusiv rezilierea din partea Orange Romania Communications), Abonatul va putea fi reactivat în Rețeaua Orange Romania Communications în urma cererii sale, cu condiția plății tuturor datoriilor către Orange Romania Communications, precum și a eventualelor Garanții. Abonatul va semna un nou contract de abonament. Abonatul nu va mai avea posibilitatea de a se reactiva în Rețeaua Orange Romania Communications cu vechiul Număr de telefon, în situația în care acesta aparține unui alt furnizor de servicii de comunicații electronice decât Orange Romania Communications sau a fost deja alocat unui alt abonat Orange Romania Communications.

**11.10.** În caz de suspendare/dezactivare/portare/încetare/transfer de responsabilitate a Contractului, toate sumele lunare de plată aferente terminalului achiziționat de Abonat conform Pachetului Promoțional, neachitate până la data suspendării/dezactivării/încetării/transferului de responsabilitate a Contractului, devin scadente și vor fi facturate de Orange Romania Communications, atragând obligația de plată imediată a acestora de către Abonat. În situația în care, după înlăturarea cauzei care a produs suspendarea, Contractul reîncepe să se deruleze, părțile vor reveni la situația existentă înainte de suspendarea Contractului de abonament, Orange Romania Communications facturând tranșele lunare de plată aferente terminalului achiziționat de Abonat conform Pachetului Promoțional rămase de plată către Abonat.

**11.11.** În scopul protejării Abonatului de eventualele apeluri accidentale, Abonatul acceptă ca Orange Romania Communications să întreruie automat apelurile telefonice inițiate de către Abonat care depășesc durata de 180 de minute.

**11.12.** În caz de suspendare a Serviciilor pentru motiv de neplată, pentru reluarea furnizării Serviciilor Abonatul va achita tariful de reconectare care se evidențiază pe factura imediat următoare datei reluării furnizării Serviciilor.

## **12. GARANȚII/PLAȚI în AVANS**

**12.1.** La începutul sau în timpul perioadei de acces la Servicii, pentru inițierea sau continuarea furnizării lor, la cererea Orange Romania Communications în acest sens, Abonatul are obligația de a furniza Garanții rezonabile.

**12.2.** Orange Romania Communications își rezervă dreptul de a solicita constituirea unor Garanții suplimentare, după cum urmează:

- i. înainte de activare, ținând cont de și fără a se limita la: (a) relațiile contractuale anterioare ale Abonatului cu Orange Romania Communications respectiv cu terțe părți (conform informațiilor din Preventel); (b) bonitatea Abonatului; (c) în cazul în care Abonatul a cerut accesul la Servicii adiționale (Roaming, facilitatea de a efectua convorbiri internaționale, etc.); (d) în caz de conectări multiple; (e) în cazul în care Abonatul a fost identificat că, anterior cererii de activare, acesta a efectuat o Fraudă sau o tentativă de Fraudă; (f) în caz de reactivare a Contractului.
  - ii. pe parcursul derulării Contractului, în cazul în care: (a) întârzie efectuarea plății facturii pentru Servicii; (b) Abonatul solicită furnizarea de Servicii adiționale față de cele activate la momentul contractării abonamentului; (c) în caz de Fraudă, de tentativă de Fraudă sau de utilizare abuzivă a Serviciilor; (d) în cazul depășirii Limitei de Credit; (e) în orice alt caz în care acțiunile sau inacțiunile Abonatului pot determina un risc pentru Orange Romania Communications.
- 12.3.** Garanțiile depuse nu sunt purtătoare de dobândă și vor fi returnate Abonatului în următoarele condiții:
- i. pe parcursul derulării Contractului după un interval de minimum 6 luni de la depunerea garanției, cu condiția ca Abonatul să fi făcut dovada credibilității sale prin efectuarea cu regularitate și fără întârzieri a plăților datorate către Orange Romania Communications (minimum ultimele 4 facturi anterioare datele care se solicită returnarea sumei, cu condiția ca aceste facturi să fi fost emise cu o valoare pozitivă). Orange Romania Communications va returna Garanția în termen de 30 zile lucrătoare de la data la care a primit și aprobat cererea Abonatului în acest sens;
  - ii. Orange Romania Communications va avea dreptul de a returna Abonatului în mod automat Garanția, oricând după o perioadă de 6 luni de la depunerea acesteia, dacă Abonatul nu a solicitat restituirea până la acea dată. Valoarea Garanției returnate se va regăsi pe următoarea factură, cu valoare negativă; Orange Romania Communications are dreptul de a reține din valoarea Garanției orice sume datorate de Abonat în baza Contractului.
  - iii. după încetarea Contractului, în termen de 30 zile lucrătoare de la data la care Orange Romania Communications a primit și aprobat cererea Abonatului în acest sens, cu condiția ca Abonatul să nu aibă datorii față de Orange Romania Communications.

În cazul în care Abonatul nu și-a achitat toate datoriile față de Orange Romania Communications, acesta din urmă va avea dreptul de a reține orice sume datorate de Abonat din valoarea Garanției depuse;

- iv. în cazul în care Garanția a fost constituită pentru accesul la Servicii adiționale (Roaming, facilitatea de a efectua convorbiri internaționale etc) și dacă Abonatul solicită returnarea acesteia în baza articolului 12.3 litera i, Orange Romania Communications va avea dreptul de a da curs acestei solicitări cu consecința dezactivării Serviciului adițional pentru care a fost constituită Garanția returnată.

**124.** Dacă suma depusă cu titlu de Garanție care se eliberează Abonatului este mai mică decât debitul datorat către Orange Romania Communications, compensarea va opera în limitele sumei celei mai mici iar Abonatul rămâne obligat la plata diferenței din suma datorată.

**125.** Orange Romania Communications garantează că sumele depuse de Abonat cu titlu de garanție sunt depozitate în conturi bancare de garanții, accesibile de către Orange Romania Communications doar pentru returnarea lor către Abonat sau acoperirea debitelor Abonatului, conform Contractului.

**126.** Pe parcursul derulării Contractului, Orange Romania Communications poate solicita constituirea succesivă sau concomitentă a mai multor Garanții, dacă Abonatul se află în cel puțin două din cazurile pentru care se solicită constituirea Garanției sau în situația apariției redundante a aceluiași caz.

**127.** Totodată, înainte de activarea Serviciilor Orange Romania Communications sau pe durata executării Contractului, Orange Romania Communications are dreptul de a solicita Abonatului plata unor sume de bani care vor constitui un avans de plată al sumelor datorate de Abonat în baza Contractului. În acest sens, suma plătită de Abonat cu titlu de plată în avans va stinge, până la epuizare, sumele datorate de Abonat (cu orice titlu: debit principal, penalități, etc) conform facturilor emise de Orange Romania Communications.

### **13. LIMITA DE CREDIT**

**131.** Abonatul se poate informa despre Limita sa de Credit pe parcursul derulării Contractului contactând Departamentul Relații cu Clienții. Orange Romania Communications are dreptul de a majora sau diminua, pe parcursul derulării Contractului, valoarea Limitei de Credit alocate Abonatului.

**132.** Utilizarea Serviciilor pentru o valoare mai mare decât Limita de Credit nu exonerează Abonatul de la plata integrală a acestor Servicii, întrucât monitorizarea și instituirea limitei de credit este un drept și nu o obligație a Orange Romania Communications.

**133.** Până la momentul în care Garanția a fost constituită sau plata a fost efectuată, Orange Romania Communications are dreptul să suspende accesul Abonatului la Servicii Orange Romania Communications cu notificare prealabilă a Abonatului prin apel direct sau SMS, fără drept de compensare sau alte despăgubiri.

**134.** Orange Romania Communications are dreptul de a suspenda accesul la Servicii imediat, fără notificarea prealabilă a Abonatului, în cazul în care acesta înregistrează trafic intens într-o perioadă scurtă, implicând un risc atât pentru Orange Romania Communications cât și pentru Abonat. În acest caz accesul la Servicii va fi restabilit în maximum 2 (două) zile lucrătoare de la data la care plata întregului debit sau a sumelor solicitate a fi achitate au fost confirmate în sistemul de evidență a facturilor și plăților aferente al Orange Romania Communications. Prevederile acestui capitol 13 nu vor fi afectate de limitările de trafic stabilite de Abonat în prealabil, în vederea controlului costurilor. În cazul în care Limita de Credit alocată Abonatului este mai mică decât limita de trafic stabilită de Abonat (inclusiv pentru utilizarea Serviciilor de Date în Roaming), Orange Romania Communications va avea dreptul să ia orice măsuri în vederea aplicării prezentului capitol 13.

### **14. DURATA CONTRACTULUI**

La sfârșitul Perioadei Minime, Abonatul are posibilitatea de a intra într-o nouă Perioadă Minimă în condițiile semnării unui act adițional la Contract.

### **15. ÎNCETAREA CONTRACTULUI LA INIȚIATIVA ABONATULUI**

**151.** Abonatul poate solicita încetarea Contractului cu cel puțin 30 de zile înainte de data de la care dorește ca încetarea să-și producă efectele, printr-o notificare scrisă și a cărei dovada poate fi făcută, adresată Orange Romania Communications la sediul indicat în Ofertă sau depusă în magazinele Orange Romania Communications. Dacă Abonatul dorește să se porteze din Rețeaua Orange Romania Communications în Rețeaua unui alt furnizor de servicii de comunicații electronice, Abonatul va solicita acest lucru direct furnizorului în a cărui Rețea dorește să aibă loc portarea, încetarea Contractului intervenind la data realizării portării, cu respectarea tuturor condițiilor prevăzute în Contract. În măsura în care cererea de portare a Abonatului în Rețeaua unui alt furnizor de servicii de comunicații electronice nu se finalizează cu realizarea portării, Contractul își va produce efectele în

continuare în aceiași termeni și condiții. Contractul încetează la inițiativa Abonatului și în situația în care Abonatul, care a făcut o cerere de portare în Rețea, a solicitat în scris anularea cererii sale de portare, în condițiile și termenul stabilit de lege. Retragera consimțământului cu privire la prelucrarea codului numeric personal sau a altor date cu caracter personal necesare executării Contractului de către Orange Romania Communications echivalează cu rezilierea contractului de către Abonat, Orange Romania Communications fiind în imposibilitate de a mai continua furnizarea serviciilor și executarea Contractului, încetarea Contractului intervenind la data procesării cererii de rezilierea Abonatului.

**152.** Pentru evitarea oricărui dubiu, dacă prin Contract nu se prevede expres altfel, încetarea Contractului nu înlătură obligația Abonatului de a achita toate sumele datorate în baza Contractului, inclusiv debitele ce se vor regăsi în facturile emise ulterior înregistrării de către Orange Romania Communications a solicitării de încetare a Contractului, pentru Serviciile consumate dar nefacturate până la data încetării (inclusiv tranșele lunare de plată aferente terminalului achiziționat de Abonat conform Pachetului Promoțional, care devin automat scadente și exigibile), precum și eventualele costuri de încetare, conform art. 17 din TC.

**153.** Având în vedere ca Abonații Orange Romania Communications beneficiază la încheierea Contractului de promoții, planuri tarifare speciale, beneficii etc., în cazul în care Abonatul dorește încetarea Contractului înainte de sfârșitul Perioadei Minime, acesta va fi obligat să plătească costurile de încetare înainte de expirarea Perioadei Minime, așa cum sunt specificate în CCE și în art. 17 din TC. Costurile de încetare înainte de expirarea Perioadei Minime sunt datorate pentru fiecare Cartela SIM dezactivată înainte de terminarea Perioadei Minime ca urmare a inițiativei Abonatului. În orice caz de încetare totală a Contractului la inițiativa Abonatului sau parțială (de exemplu dezactivarea unor Cartele SIM în cazul în care pe contul Abonatului sunt activate mai multe Cartele SIM), cu excepția Abonatului care a solicitat portarea sa către un alt furnizor de comunicații electronice, precum și cu excepția Abonatului care a solicitat, în condițiile și termenul stabilit de lege, anularea cererii de portare în Rețea, Contractul încetează în maximum 30 de zile de la data înregistrării/depunerii notificării scrise de încetare.

**154.** Orange Romania Communications poate refuza, în condițiile stabilite de lege, realizarea portării din Rețea în Rețeaua unui alt furnizor de comunicații electronice.

**155.** În cazul încetării Contractului, dacă ulterior emiterii ultimei facturi după încetarea Contractului, Orange Romania Communications constată că în contul Abonatului există un sold creditor și nu există alte datorii către Orange Romania Communications, Orange Romania Communications va returna sumele respective în baza unei solicitări exprese scrise a Abonatului, în termen de 30 de zile lucrătoare de la data aprobării solicitării de către Orange Romania Communications.

## **16. ÎNCETAREA CONTRACTULUI LA INIȚIATIVA ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS**

**16.1.** Fără a aduce atingere dreptului Orange Romania Communications de a rezilia unilateral Contractul pentru încălcarea de către Abonat a obligațiilor sale contractuale, Abonatul fiind de drept în întârziere prin simpla neexecutare a obligațiilor, Orange Romania Communications este îndreptățită să considere Contractul reziliat de drept, fără punere în întârziere și/sau preaviz, drept de compensație sau despăgubiri pentru Abonat, în următoarele situații:

- i. Abonatul nu își respectă obligațiile de plată conform Contractului chiar și în urma suspendării sau deconectării Serviciilor de către Orange Romania Communications;
- ii. Abonatul se face vinovat de oricare din situațiile prevăzute în art. 8 din CCE și de art. 8 din TC sau pentru orice alt motiv de fraudă;
- iii. Abonatul folosește echipamente neautorizate de către autoritățile de reglementare competente sau care nu sunt compatibile cu Rețeaua;
- iv. În cazul neîndeplinirii oricărei obligații de plată a Abonatului față de Orange Romania Communications, în acest caz rezilierea de drept urmând să intervină pentru toate Cartelele SIM/Serviciile activate în contul aceluiași Abonat, indiferent dacă pentru acestea există sau nu întârzieri la plată, Orange Romania Communications fiind îndreptățită să nu mai încheie un nou Contract cu Abonatul înainte de îndeplinirea integrală a obligațiilor de plată ale Abonatului;
- v. În cazul în care ulterior încheierii Contractului se constată că actele prezentate de Abonat în vederea încheierii Contractului au fost false sau modificate;
- vi. În cazul rezilierii de către Orange Romania Communications a unor alte contracte de abonament încheiate cu Abonatul;
- vii. În alte cazuri prevăzute expres în Contract.

**16.2.** Contractul va fi încetat de drept, fără punere în întârziere și/sau preaviz, drept de compensație sau despăgubiri pentru Abonat, și în următoarele situații:

- i. în cazul în care a intervenit decesul Abonatului sau a fost inițiată procedura de dizolvare, lichidare, sau sechestrul împotriva



Abonatului, sau, după caz, aceste proceduri au intervenit la cererea Abonatului, cu respectarea prevederilor legale în vigoare la momentul respectiv;

ii. în cazul în care portarea Abonatului din Rețeaua unui alt furnizor de servicii de comunicații electronice în Rețea, nu se poate realiza din motive ce nu depind de sau nu se afla sub controlul Orange Romania Communications.

În situațiile mai sus menționate, Abonatul înțelege și este de acord că încetarea Contractului nu a fost cauzată de acțiunea sau inacțiunea Orange Romania Communications și prin urmare, în acest caz, Orange Romania Communications nu este răspunzătoare față de Abonat pentru niciun prejudiciu pe care acesta din urma l-ar putea suferi și nici nu datorează Abonatului vreodată despăgubire.

**163.** Încetarea Contractului în cazurile enumerate la art. 16.1 și 16.2 de mai sus se va produce prin deconectare începând cu, sau oricând după data constatării de către Orange Romania Communications a oricăruia dintre cazuri. Această încetare operează deplin drept, punerea în întârziere a Abonatului rezultând din simplul fapt al neexecutării, fără nicio intervenție din partea instanței, fără preaviz, fără drept de compensație sau despăgubiri sau alte formalități prealabile. Orange Romania Communications va înștiința Abonatul cu privire la încetarea Contractului pentru unul sau mai multe din motivele arătate mai sus.

**164.** În toate cazurile de încetare menționate în prezentul articol 16, în cazul în care Abonatul a beneficiat de un Pachet Promoțional, ca urmare a încetării Contractului, tranșele lunare neplătite aferente terminalului achiziționat de Abonat conform Pachetului Promoțional devin automat scadente și exigibile. Totodată, în termen de maximum 30 zile de la data emiterii ultimei facturi după deconectare, Abonatul trebuie să achite toate sumele datorate (inclusiv tranșele neplătite aferente terminalului achiziționat de Abonat conform Pachetului Promoțional, care devin automat scadente și exigibile) către Orange Romania Communications și eventualele costuri de încetare înainte de expirarea Perioadei Minime, așa cum sunt specificate în CCE și art. 17 de mai jos, în cazul în care încetarea Contractului intervine înainte de sfârșitul Perioadei Minime. Costurile de încetare înainte de expirarea Perioadei Minime sunt datorate pentru fiecare Cartela SIM dezactivată înainte de sfârșitul Perioadei Minime și ca urmare a apariției vreunui din situațiile menționate în art. 15.1 privind anularea cererii de portare în Rețea, 16.1 sau 16.2, cu excepția situației în care încetarea Contractului a intervenit în caz de deces al Abonatului.

**165.** În cazul în care Cartelele SIM/Serviciile Orange Romania Communications sunt utilizate în alte scopuri decât cele pentru care au fost oferite Abonatului în calitate de Utilizator Final, inclusiv prin încălcarea obligațiilor prevăzute art. 8 din CCE sau art. 8 din TC, Orange Romania Communications este îndreptățită la o despăgubire de 3.500 Lei/lună de utilizare/SIM. În cazul în care prejudiciul suferit de către Orange Romania Communications este mai mare decât despăgubirea arătată anterior, Abonatul, în vederea reparării integrale a prejudiciului, este de acord ca despăgubirea prevăzută anterior să fie completată cu despăgubiri până la acoperirea integrală a prejudiciului. Fără prejudicierea vreunui alt drept, Orange Romania Communications poate reține aceste despăgubiri din Garanțiile constituite de Abonat și/sau sumele plătite în avans de către acesta, indiferent de Contractul în baza căruia au fost constituite și/sau plătite.

**166.** Orange Romania Communications poate denunța Contractul prin transmiterea unei notificări către Abonat, sub forma unei scrisori recomandate cu confirmare de primire, cu 30 de zile înainte de încetarea efectivă a Contractului. Abonatul nu este îndreptățit la plata niciunei penalități sau orice alte despăgubiri, în cazul în care această denunțare unilaterală intervine în afara duratei Perioadei Minime.

#### **17. COSTURI DE ÎNCETARE ÎNAINTE DE EXPIRAREA PERIOADEI MINIME**

**17.1.** În cazul în care se dezactivează 1 (una) sau mai multe Cartele SIM înainte de expirarea Perioadei Minime stabilite pentru fiecare Cartela SIM, din orice motiv menționat la art. 15.1 (inclusiv în situația denunțării unilaterale a Contractului, efectuată de către Abonat ca urmare a inițierii procedurii insolvenței, reorganizării judiciare sau falimentului Abonatului etc.), la art. 16.1 sau la art. 16.2 (exceptând cazul de deces al Abonatului), Orange Romania Communications poate percepe Abonatului costuri de încetare a Contractului înainte de expirarea Perioadei Minime, pentru fiecare Cartela SIM dezactivată. Costurile de încetare se vor percepe ținându-se cont de următoarele elemente: a) valoarea lunară a beneficiilor acordate și b) numărul de luni executate din Perioada Minima.

Astfel, Despăgubirile datorate de Abonat ca urmare a încetării Contractului înainte de expirarea PM, vor fi egale cu valoarea beneficiilor acordate, fara TVA, așa cum sunt acestea evidențiate în secțiunea de descriere a ofertei comerciale, raportat la numărul de luni executate din PM, la care se adaugă, după caz, diferența între Valoarea Beneficiului pentru echipament și Valoarea recuperate.

**11.** Situațiile enumerate la art. 17.1- 17.1 de mai sus se aplică pentru Contractele încheiate cu o Perioadă Minimă de 6, 12 sau 24 de luni sau mai mult.

**12.** În cazul în care Contractul încetează în conformitate cu prevederile art. 15.1 privind anularea cererii de portare în Rețeaua Orange Romania Communications și 16.2. litera ii, iar Abonatul a beneficiat la încheierea Contractului de Pachete Promoționale, promoții, planuri tarifare speciale, beneficii etc., Orange Romania Communications poate percepe costuri de încetare a Contractului înainte de expirarea Perioadei Minime egale cu valoarea reducerilor/discount-ului oferit la încheierea Contractului.

**13.** În cazul în care Abonatul a beneficiat de un Pachet Promoțional, urmare a solicitării de încetare a Contractului sau de dezactivare a uneia sau mai multor Cartele SIM, tranșele neplătite aferente terminalului devin automat scadente și exigibile. Aceste prevederi se aplică inclusiv în cazul încetării Contractului în conformitate cu prevederile art. 15.1 privind anularea cererii de portare în Rețeaua Orange Romania Communications și 16.2. litera ii.

**14.** Ca urmare a solicitării de încetare a Contractului sau de dezactivare a uneia sau mai multor Cartele SIM, Abonatul trebuie să achite toate sumele datorate către Orange Romania Communications (inclusiv tranșele neplătite aferente terminatului devenite scadente și exigibile conform art. 17.3 de mai sus) și eventualele costuri de încetare, în termen de maximum 14 zile de la data emiterii facturii sau de la data notificării Abonatului de către Orange Romania Communications în acest sens.

**15.** În cazul în care Orange Romania Communications denunță Contractul înainte de expirarea Perioadei Minime, Orange Romania Communications înțelege să despăgubească Abonatul care este consumator conform legii 193/2000, cu o sumă egală cu cea prevăzută cu titlu de costuri de încetare pentru încetarea Contractului înainte de expirarea Perioadei Minime minus valoarea reducerii/discount-ului oferit.

**16.** În cazul în care Abonatul a beneficiat de un Pachet Promoțional, urmare a denunțării Contractului de către Orange Romania Communications, conform art. 17.5. de mai sus, sau de dezactivare a uneia sau mai multor Cartele SIM, tranșele lunare neplătite aferente terminalului devin automat scadente și exigibile și se vor compensa sumele datorate de Orange Romania Communications ca penalizare conform art. 17.5 de mai sus.

## **2. CLAUZE - NULITATE. FORȚA MAJORĂ. CAZUL FORTUIT**

**21.** În cazul în care oricare din prevederile Contractului este contrară legii și/sau unor dispoziții legale imperative, ordinii publice sau bunelor moravuri, toate celelalte prevederi ale Contractului rămân valabile și se vor aplica în continuare, iar clauzele nule vor fi înlocuite de drept cu dispoziții legale aplicabile.

**22.** Orange Romania Communications va lua toate măsurile necesare pentru a asigura disponibilitatea maximă a Serviciilor în caz de forță majoră și pentru cazurile fortuite, respectiv pentru evenimente care sunt dincolo de controlul său, cât și pentru operarea și conexiunea altor rețele naționale sau străine și pentru activitățile și acțiunile lor în general.

**23.** Caz de forță majoră/caz fortuit poate fi, de exemplu dar nu limitativ: stare de război (fie declarat sau nu), conflict armat, revoluție, insurecție, acțiuni sau amenințări militare sau teroriste, sabotaj, tulburări civile, greve sau alte acțiuni în câmpul muncii, legi, regulamente, decizii sau directive, catastrofe naturale, cutremur, incendiu, explozie, tulburări solare sau meteorologice, urgențe publice sau orice altă întâmplare care este dincolo de controlul rezonabil al Orange Romania Communications.

## **3. TRANSFERUL DE RESPONSABILITATE ȘI CESIUNEA DE CREAȚE**

**31.** Orange Romania Communications are dreptul să transfere unei terțe părți, integral sau parțial, drepturile și/sau obligațiile sale din Contract, fără a solicita consimțământul Abonatului și fără ca acesta să aibă dreptul la compensații de orice natură. Orange Romania Communications se va asigura că acest transfer nu va afecta negativ Serviciile oferite Abonatului, așa cum au fost prevăzute în Contract. Abonatul va fi notificat despre transferul drepturilor și/sau obligațiilor Orange Romania Communications din Contract cu cel puțin 30 de zile înainte ca acesta să-și producă efectele.

**32.** Transferul de către Abonat al drepturilor și obligațiilor ce decurg din Contract nu se poate realiza fără consimțământul scris prealabil al Orange Romania Communications. În cazul în care Orange Romania Communications aprobă solicitarea de transfer, regulile art. 19.2 și 19.3 de mai sus se vor aplica în mod corespunzător. Simpla semnare a acordului de transfer de responsabilitate de către Abonat nu reprezintă implicit și acordul Orange Romania Communications referitor la operarea transferului.

**33.** Transferul drepturilor și obligațiilor Abonatului din Contract, cu privire la toate sau doar la o parte din Cartele SIM activate/Numere de telefon, poate fi acceptat de către Orange Romania Communications numai după achitarea integrală de către Abonat a tuturor datoriilor sale către Orange Romania Communications până la data aprobării de Orange Romania Communications a transferului de responsabilitate. Solicitarea de transfer nu se va face mai devreme de 30 de zile de la data activării sau, după caz, de la data reactivării conform art. 11.5 sau art. 11.6 a Serviciilor Orange Romania Communications care se vor a fi transferate.

**34.** Abonatul se angajează să semneze acordul de transfer împreună cu viitorul abonat și, de asemenea, viitorul abonat va semna un nou contract de abonament cu Orange Romania Communications. Abonatul este informat că pentru realizarea transferului

drepturilor și obligațiilor Abonatului din Contract, noul abonat va trebui să îndeplinească condițiile cerute de Orange Romania Communications pentru a deveni abonat Orange Romania Communications, în acest sens fiind necesară aprobarea Orange Romania Communications.

35. Până la momentul încheierii efective a operării transferului de responsabilitate, Abonatul inițial va suporta integral toate costurile referitoare la utilizarea Serviciilor.

36. Orange Romania Communications își rezervă dreptul de a cesiona oricând creanțele sale împotriva Abonatului către terțe părți, fără a fi necesar acordul prealabil al Abonatului sau fără vreoaică formalitate prealabilă în afara celor impuse strict de lege, dacă este cazul.

#### **4. EFECTELE CONTRACTULUI**

41. Contractul conține toate înțelegerile intervenite între părți și înlocuiește orice înțelegeri sau acorduri prealabile, scrise sau verbale, cu Orange Romania Communications sau cu partenerii autorizați ai acestuia, referitoare la obiectul Contractului.

42. Faptul că una din părți nu insistă pentru îndeplinirea strictă și întocmai a obligațiilor ce îi revin celeilalte părți, prevăzute de Contract sau de lege, nu va fi interpretat ca o anulare sau o renunțare la dreptul respectiv, cu excepția cazului în care în mod expres părțile au agreeat în scris în legătura cu o astfel de renunțare. În caz contrar părțile contractante sunt obligate să își îndeplinească obligațiile prevăzute în respectiva prevedere contractuală.

#### **5. MODIFICĂRI ALE CONTRACTULUI**

51. Orange Romania Communications va notifica modificarea Contractului prin orice mijloc prin care se poate considera, în mod rezonabil, că această notificare ajunge la cunoștința Abonatului (de ex.: prin scrisoare sau prin intermediul facturii, prin fax, poștă electronică transmisă la adresa de e-mail de contact, inclusiv la adresa de e-mail utilizată de Abonat pentru crearea contului de MyAccount, SMS sau prin contul de client de pe pagina de internet [www.Orange.ro](http://www.Orange.ro) însoțit de un SMS și/sau mesaj la adresa de poștă electronică de avertizare cu privire la transmiterea notificării).

#### **6. RECLAMAȚII ȘI LITIGII**

61. Pentru orice reclamație, Abonatul se va adresa Serviciului Relații cu Clienții al Orange Romania Communications, în termen maxim de 15 zile de la data apariției motivului pentru care se înaintează reclamația, cu excepția reclamațiilor făcute cu privire la facturile emise în care caz termenul este cel prevăzut în art. 23.3 de mai jos. În vederea protejării intereselor Abonatului și ale Orange Romania Communications, Abonatul este de acord ca operatorul Orange Romania Communications să înregistreze orice convorbire telefonică între Abonat și Serviciul de Relații cu Clienții al Orange Romania Communications, aceste înregistrări fiind agreeate de către părți ca mijloace de probă ale relațiilor dintre părți și putând fi astfel utilizate, dacă este cazul, în fața instanțelor competente/terțe părți pentru dovedirea raporturilor juridice născute între Orange Romania Communications și Abonat ca urmare a respectivelor convorbiri telefonice. Orange Romania Communications va informa Abonatul prin SMS transmis la numărul de telefon de contact indicat de către acesta, cu privire la numărul de înregistrare al reclamațiilor depuse în scris prin oricare dintre modalitățile enumerate în CCE.

62. În cazul nerespectării termenului de soluționare a reclamațiilor, cu excepția situațiilor care sunt în afara controlului Orange Romania Communications, Abonatul poate solicita despăgubiri în termen de maximum 15 zile lucrătoare de la data expirării termenului maxim de soluționare a reclamațiilor, stabilit conform CCE. În cazul în care Orange Romania Communications constată că solicitarea Abonatului este întemeiată, despăgubirea se va acorda prin reducerea taxei lunare de abonament, proporțional cu perioada de depășire a termenului menționat, dar nu mai mult de valoarea unui abonament lunar (conform următoarei formule de calcul: valoare abonament lunar/numărul de zile din luna relevantă x numărul de zile de întârziere). Reducerea taxei lunare de abonament se va evidenția în factura din luna imediat următoare soluționării în mod favorabil a cererii Abonatului.

63. Reclamațiile trebuie să conțină datele de identificare ale Abonatului (în cazul utilizatorilor finali persoane fizice numele și prenumele, adresa de domiciliu, numărul de telefon Orange Romania Communications precum și un alt număr de telefon de contact, adresa de e-mail, dacă este cazul), data întocmirii reclamației, descrierea situației sesizate, transmiterea oricăror documente (copie document de identitate, factură, etc)/informații pe care Abonatul le consideră relevante în investigarea situației semnalate, solicitarea adresată Orange Romania Communications în legătura cu situația sesizată, modalitatea aleasă de primire a răspunsului la reclamație (telefonic sau în scris, prin poșta sau e-mail) cu menționarea expresă în reclamație a numărului de telefon/adresei de corespondență poștală sau electronică la care Abonatul dorește să-i fie comunicat răspunsul.

**64.** Orice reclamație cu privire la facturile emise și conținutul acestora va fi semnalată, în scris, Serviciului Relații cu Clienții, în termen de maximum 30 de zile calendaristice de la data facturii în cauză. La sfârșitul acesteiperioade, suma facturată este considerată ca fiind în mod irevocabil acceptată la plată.

**65.** Reclamațiile care privesc facturile trebuie să cuprindă în mod obligatoriu sumele contestate precum și Serviciile (apeluri, SMS, MMS etc) facturate de Orange Romania Communications și contestate de Abonat. Reclamația Abonatului suspendă obligația sa de a plăti sumele contestate și curgerea penalităților, dar numai în limita acestora, Abonatul având în continuare obligația de a achita debitele necontestate, în termenele scadente. În cazul în care Orange Romania Communications constată că respectiva reclamație nu este întemeiată, Abonatul are obligația de a plăti diferența neachitată, în termen de 14 zile de la data la care Abonatul a primit rezoluția cu privire la reclamație.

## **7. POLITICA DE UTILIZARE A SERVICIILOR ÎN ROAMING („Politica”). GRUPELE DE ROAMING**

**7.1.** Abonatul beneficiază de „Roaming Grupa 0” în condițiile unei utilizări normale în contextul călătoriilor periodice în țările din Grupa 0 și nu în condițiile utilizării preponderent în Roaming. Scopul Politicii este de a preveni utilizarea abuzivă sau anormală a dreptului de a beneficia de „Roaming Grupa 0”.

**7.2.** „Roaming Grupa 0” este disponibil Abonaților Orange Romania Communications care au reședința pe teritoriul României sau care au legături stabile în România determinând prezența frecventă și substanțială a Abonatului pe teritoriul Romaniei, în baza declarației Abonatului în acest sens la încheierea/modificarea

Contractului pentru Servicii compatibile cu „Roaming Grupa 0”. Orice modificare a situației Abonatului trebuie să fie adusă la cunoștința Orange Romania Communications în termen de 2 zile lucrătoare de la data la care a intervenit și va determina automat aplicarea unei suprataxe pentru Serviciile de Roaming în Grupa 0, suprataxăprevăzută în CCE.

**7.3.** În scopul prevenirii utilizării abuzive sau anormale, pe parcursul Contractului, Orange Romania Communications are dreptul sa solicite Abonatului prezentarea de dovezi privind reședința pe teritoriul Românieisau existența unor legături stabile în România, cum ar fi: prezentarea unor documente valide privind rezidența, indicarea unei adrese poștale sau de facturare în România, declarație din partea unei instituții superioare de învățământ cu privire la înscrierea Abonatului la cursuri cu frecvență zilnică, dovezi privind desfășurarea raporturilor de muncă cu normă întreagă, documente atestând plăți de taxe locale.

**7.4.** Chiar și în condițiile existenței unei declarații a Abonatului privind reședința pe teritoriul României sau legături stabile în România, în acele cazuri în care Orange Romania Communications deține dovezi temeinice că profilul de trafic al Abonatului indică utilizarea abuzivă sau anormală a Serviciului de Roaming pentru alte scopuridecât călătoriile periodice în străinătate, Orange Romania Communications are dreptul să aplice o suprataxă Serviciului de Roaming pentru care se constată utilizarea abuzivă sau anormală, cu respectarea mecanismului de avertizare descrisîn Politică.

**7.5.** În scopul prevenirii utilizării abuzive sau anormale Orange Romania Communications va aplica mecanisme de control bazate pe indicatori obiectivi care să determine dacă Abonatul are consum preponderent național față de Roaming Grupa 0 (mai mare de 50% din consumul total pentru fiecare tip de serviciu dintre Serviciile de Roaming – Voce, Date sau SMS -, în perioada monitorizată; în calculul consumului național va fi incluși traficul efectuat în Roaming în alte Grupe decât Grupa 0) sau dacă are prezență preponderent pe teritoriul României (mai mult de 50% din totalul perioadei monitorizate). Perioada minimă de monitorizare a consumului și prezenței Abonatului, înainte de determinarea profilului de trafic în Roaming și aplicarea suprataxei, este de 4 luni.

**7.6.** Alți indicatori obiectivi care pot indica utilizarea abuzivă sau anormală a Serviciului de Roaming sunt: (i) perioada lungă de inactivitate națională a unei cartele SIM însoțită de utilizare preponderentă sau chiar exclusivă în Roaming sau (ii) abonarea la Serviciile Orange Romania Communications urmată de utilizarea succesiva a mai multor cartele SIM de către acelașiAbonat înRoaming.

**7.7.** Dacă în urma monitorizării profilului de trafic al Abonatului pe o durată de cel puțin 4 luni Orange Romania Communications constată ca Abonatul are consum preponderent în roaming sau prezență preponderentîn țările din Grupa 0, atunci Orange Romania Communications are dreptul să considere că Abonatul utilizează abuziv sau anormal Serviciul respectiv de Roaming. În acest caz, Orange Romania Communications va avertiza Abonatul prin SMS, e-mail, mesaj etc, că Abonatul are un profil de trafic care indică o utilizare abuzivă sau anormală a Serviciului de Roaming, iar în lipsa modificării acestuia, în termen de 14 zile de la data transmiterii avertismentului, în sensul evidențierii unui consum sau prezențe naționale prevalente, Orange Romania Communications va aplica suprataxa menționată la art. 23.1 din TC retroactiv de la data transmiterii avertismentului către Abonat.

**7.8.** În urma primirii avertismentului, Abonatul are dreptul ca în 14 zile să furnizeze dovezi la adresa de e-mail permanent\_roaming@Orange.ro sau utilizând canalele menționate în contract pentru transmiterea reclamațiilor că nu

folosește Serviciul de Roaming în alte scopuri decât pentru călătorii periodice în Grupa 0. Dacă aceste dovezi sunt temeinice, atunci Orange Romania Communications nu va aplica suprataxa menționată în art. 23.1 din TC. Nu va constitui dovadă temeinică în scopul acestei Politici simpla furnizare a documentației care indică reședința pe teritoriul României sau legăturile în România.

**7.9.** Orange Romania Communications are dreptul de a aplica suprataxa până la data la care constată schimbarea profilului de trafic al Abonatului în sensul în care acesta nu mai indică o utilizare abuzivă sau anormală Serviciului de Roaming pentru care s-a aplicat suprataxa sau până la data la care Abonatul furnizează dovezile temeinice menționate la 23.7 de mai sus. Abonatul va fi informat cu privire la încetarea aplicării suprataxei.

**7.10.** În cazul în care Orange Romania Communications constată că există cartele SIM, utilizate în baza Contractului, ce au făcut obiectul unei revânzări organizate către persoane care nu au reședința sau legături stabile pe teritoriul României, Orange Romania Communications are dreptul de a lua măsurile necesare opririi unei astfel de utilizări abuzive, inclusiv suspendarea furnizării Serviciilor sau încetarea Contractului, imediat și fără notificare prealabilă.

**7.11.** Orice reclamație a Abonatului cu privire la Politică se va putea face conform Procedurii de reclamații, parte a Contractului.

**7.12.** Destinațiile incluse în fiecare grupă de roaming sunt:

i) Grupa 0: Austria, Belgia, Bulgaria, Cehia, Cipru, Croația, Danemarca, Estonia, Finlanda, Franța, Germania, Grecia, Irlanda, Islanda, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburg, Malta, Marea Britanie, Norvegia, Olanda, Polonia, Portugalia, Slovacia, Slovenia, Spania, Suedia, Ungaria.

ii) Grupa 1: Elveția, Monaco, Turcia.

iii) Grupa 2: Albania, Africa de Sud, Bosnia & Herțegovina, Canada, China, Egipt, Emiratele Arabe Unite, Insula Guernsey, Israel, Macedonia, Moldova, Muntenegru, Sri Lanka, Serbia, SUA, Ucraina.

iv) Grupa 3: Afghanistan, Arabia Saudită, Coreea de Sud, Georgia, Hong Kong, India, Irak, Indonesia, Insula Jersey, Kazahstan, Kenya, Kosovo, Mexic, Maroc, Nepal, Noua Zeelandă, Pakistan, Rusia, Singapore, Taiwan, Thailanda, Tunisia, Uzbekistan.

v) Grupa 4: Algeria, Andorra, Angola, Anguilla, Antigua, Argentina, Australia, Azerbaidjan, Bahamas, Bahrain, Barbados, Belarus, Belize, Benin, Bermuda, Bolivia, Brazilia, Congo Republica Democrată, Insula Cook, Insulele Virgine Britanice, Insula Capului Verde, Insulele Cayman, Chile, Columbia, Costa Rica, Cuba, Curacao, Iordania, Djibouti, Dominica, El Salvador, Filipine, Ghana, Grenada, Guineea, Guyana, Jamaica, Japonia, Kirgizstan, Kuwait, Liberia, Libia, Macao, Madagascar, Malaezia, Malawi, Mali, Maldive, Mauritius, Mongolia, Montserrat, Mozambic, Myanmar, Namibia, Nigeria, Niger, Oman, Palestina, Panama, Paraguay, Peru, Polinezia Franceză, Puerto Rico, Qatar, Senegal, Serviciul maritim, Seychelles, St. Kitts și Nevis, St. Lucia, St. Maarten, St. Vincent, Tajikistan, Tanzania, Turks Caicos, Uganda, Uruguay, Vietnam, Zambia.

vi) Grupa 5: Acoperire aeriană.

## **8. INFORMAȚII SERVICII ABONAȚI**

Pentru mai multe informații despre Serviciile sau tarifele Orange Romania Communications, puteți apela Serviciul de Relații cu Clienții la numerele de telefon 300 (apel gratuit din Rețeaua Orange Romania Communications Communication și tarif normal pentru apelurile din rețelele naționale), pe pagina de internet [www.Orange.ro](http://www.Orange.ro) prin completarea formularului de contact, pe e-mail la [infoclienti@Orange.com](mailto:infoclienti@Orange.com), prin adresă scrisă transmisă la sediul Orange Romania Communications indicat în Ofertă sau puteți consulta broșurile/ pliantele tipărite din magazinele Orange Romania Communications.

## **9. PREVEDERI FINALE**

**9.1.** Prevederile prezenților TC completează prevederile Ofertei și CCE. În caz de discrepanțe între documente, următoarea ordine de prevalare se va aplica (i) Oferta; (ii) CCE (iii) TC. Documentele ce reglementează achiziția și modalitatea de plată a terminalului de către Abonat la data semnării Contractului, completează Contractul, și constituie, în același timp, un accesoriu al acestuia.

**9.2.** Pentru evitarea oricărui dubiu, Abonatul declară că înțelege și acceptă în mod expres clauzele următoarelor articole/capitole din TC: capitolul 7 „Răspunderea Orange Romania Communications”, capitolul 8 „Răspunderea Abonatului”, capitolul 11 „Suspendarea Serviciilor/Reactivare”, capitolul 16 „Încetarea Contractului la inițiativa Orange Romania Communications”, capitolul 17 „Costuri de încetare înainte de expirarea Perioadei Minime”, capitolul 23 „Reclamații și litigii”.

