



Orange Romania Communications S.A.  
Calea Victoriei, nr. 35  
Sector 1, București, România  
Cod: 010061  
www.orange.ro

# OFERTA COMERCIALA ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS

## I. OFERTA STANDARD PERSOANE FIZICE

### 1. OFERTA DE SERVICII INTEGRATE FIX-MOBIL

Abonamentele Fun și Smart Plus

Cu abonamentele Smart Plus ai internet nelimitat în cea mai bună rețea

**Tabel 1:**

Denumire plan tarifar	Pret euro fara TVA	Pret euro cu TVA
Fun 6	5.04	6
Fun 9	7.56	9
Fun 11	9.24	11
Smart Plus 15	12.60	15
Smart Plus 25	21	25

Toate preturile sunt calculate cu TVA 19%

Abonamentul mobilul oferit de Orange Romania Communications S.A. este disponibil cu o Perioada Initiala de 6, 12 sau 24 luni.

#### 1.1 Descriere servicii mobile:

**Indicatori de calitate tehnici ai Serviciului de Date in Reteaua ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS**  
**Indicatorii de calitate tehnici ai Serviciilor de Date** ("Indicatori tehnici") sunt:(i) intarzierea de transfer al pachetelor de date, respectiv intervalul de timp, calculat in milisecunde, dintre momentul in care primul bit al pachetului de date trece in linia de acces a echipamentului terminal-sursa spre serverul de test si momentul in care ultimul bit al aceluiasi pachet revine de la serverul de test la echipamentul terminal-sursa; (ii) variatia intarzierii de transfer al pachetelor de date, respectiv diferenta, calculata in milisecunde, intre intarzierile de transfer al pachetelor de date realizate de doua pachete de test consecutive. (iii) rata pierderii de pachete de date, respectiv raportul procentual dintre numarul de pachete de date expediate, dar nereceptionate sau incomplet receptionate la destinatie si numarul total de pachete de date expediate de sursa (iv) Viteza de transfer al datelor, respectiv rata de transmitere a datelor, masurata in megabiti/secunda (Mbps), realizata separat pentru transmiterea fisierelor de test specificate pentru sensul de descarcare (downstream), respectiv incarcare (upstream), intre echipamentul terminal al utilizatorului final si un server de test.

**Impactul Indicatorilor tehnici asupra furnizarii Serviciului de Date, in special in utilizarea continutului, aplicatiilor si serviciilor.** Degradarea Indicatorilor tehnici poate influenta in ponderi variabile calitatea Serviciului de acces la Internet mobil (Date mobile) si, in special, utilizarea continutului, a aplicatiilor si a serviciilor (de exemplu viteza mica de transfer a fisierelor si imaginilor, cresterea timpului de incarcare a paginilor web, functionarea incompleta sau chiar imposibilitatea accesarii anumitor aplicatii sau servicii pentru care este necesara o anumita valoare minima a vitezei de transfer cum ar fi serviciile de audio si video

streaming, serviciile de videoconferinta, plati online, televiziune pe mobil. Unele aplicatii pot fi afectate semnificativ la degradari ale Indicatorilor tehnici, cum sunt aplicatiile in timp real, voce si video care necesita o viteza de transfer ridicata si au cerinte foarte stricte referitoare la intarzierea de transfer. Alte aplicatii (HTTP, e-mail, transfer de fisiere de dimenisuni mici) au un grad de afectare mai redus in cazul degradarii Indicatorilor tehnici.

Nume pachet	Fun 6	Fun 9	Fun 11	Smart Plus 15	Smart Plus 25
Roaming See	NU	NU	DA	DA	DA
Valoare taxa abonament cu TVA	6	9	11	15	25
GB nationale	10	25	Nelimitat	Nelimitat	Nelimitat
GB consum date în roaming în SEE	-	-	10.27	14	23.34
acces 5G+/5G	NU	DA			
Minute si sms nationale	Nelimitat	Nelimitat	Nelimitat	nelimitat	Nelimitat
Minute si SMS in retea	Nelimitat	Nelimitat	Nelimitat	nelimitat	nelimitat
Minute internaționale valabile conform ofertei*	100	200	300	600	1000
Acces la o selectie de canale TV**	30 canale TV	30 canale TV	30 canale TV	30 canale TV	30 canale TV

\*Minute internaționale valabile conform ofertei pot fi folosite catre retele fixe si mobile din Uniunea Europeana, SUA si Canada, cu exceptia Estoniei, Letoniei, Lituaniei si cu exceptia prefixelor din lista ce poate fi verificata pe [www.orange.ro/servicii/prefixeabonamente](http://www.orange.ro/servicii/prefixeabonamente)

\*\* Traficul in Orange TV Connect se consuma din traficul de internet disponibil in pachet si dupa epuizarea acestuia se taxeaza la tariful standard al pachetului

Pentru a avea acces la tehnologia 5G+/5G este necesara detinerea unui abonament cu serviciul 5G activ, a unei cartele SIM dedicata 5G si a unui telefon compatibil 5G.

Pentru tehnologia 4G intarzierea maxima de transfer al pachetelor de date este de 100 ms , variatia intarzierii de transfer al pachetelor de date este de 70 ms, rata maxima a pierderii de pachete de date este de 1%

Viteza maxima estimata se determina ca valoarea maxima a tuturor vitezelor masurate intr-un set de masuratori dintr-o anumita locatie. Toate masuratorile se efectueaza in conditii de exterior (nu in interiorul cladirilor, subteran sau orice alta locatie ingradita intrucat pot exista diferente intre parametrii de calitate determinati in exteriorul sau interiorul cladirilor, in special in zonele in care semnalul din interior este perturbat de un obstacol), in locuri degajate de obstacole (de ex. nu intre cladiri inalte apropiate), la interval orare diferite (noaptea deoarece sunt mai putini utilizatori de date mobile active e mai probabil sa se atinga Viteza

Contractuala). Masuratorile se vor efectua cu un terminal smartphone care are specificatii tehnice ce ii permit sa atinga Vitezele Contractuale conform capabilitatilor tehnice ale retelei. În cazul 5G și 5G+ este necesar un terminal care a dispus de un nivel de putere al semnalului (RSRP) > -75dBm și un nivel de calitate a semnalului: (RSRQ) > 19. Pentru 4G, terminalul trebuie sa permita 4G+ pentru a putea atinge Viteza Contractuala de descarcare de 150 Mbps si capabilitate 64 QAM la uplink pentru a putea atinge Viteza Contractuala de incarcare de 50 Mbps. Pentru a se putea atinge Viteza Contractuala, terminalele cu care se fac masuratorile trebuie sa aiba capabilitati compatibile cu standardul de cumulare a capacitatii pe mai multe frecvente (carrier aggregation). In cazul in care terminalele au aceste capabilitati iar Clientul se afla in aria de acoperire aferenta tehnologiei a carei Viteza maxima estimata este masurata (pentru 4G trebuie sa fie aria de acoperire corespunzatoare 4G+ carrier aggregation), la momentul efectuarii masuratorilor pe ecran va aparea afisat LTE+ sau 4G+ (pentru 4G)

Hartile de acoperire a Retelei in functie de tehnologie, disponibile pe <https://www.orange.ro/acoperire/harta-acoperire-retea/>, contin predictii ale ariei de acoperire estimata prin modele matematice.

Obtinerea Vitezelor Contractuale este influentata de diversi factori obiectivi, in afara controlului si raspunderii ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS: (i) Caracteristicile echipamentului terminal utilizat (capabilitatile tehnologice si limitarile impuse de sistemul de operare al echipamentului terminal) - Viteza Contractuala nu poate fi atinsa daca echipamentul terminal al Clientului/Clientului nu suporta viteza de transfer respectiva (de ex. un echipament terminal cu 2G nu poate atinge viteza de transfer corespunzatoare 4G) sau daca sistemele de operare nu sunt actualizate la ultima versiune valabila la momentul efectuarii masuratorilor. Utilizarea echipamentului terminal in modul „economisire baterie” poate impacta in mod negativ valoarea vitezei de transfer. In plus, terminalele cu care se fac masuratorile trebuie sa aiba capabilitati compatibile cu standardul de cumulare a capacitatii pe mai multe frecvente (“carrier aggregation”). (ii) Distanta dintre echipamentul terminal si statia de baza. Pentru atingerea Vitezei Contractuale este necesar ca numarul de liniute sau cerculete liniute pline ale indicatorului de semnal al terminalului sa fie maxim. (iii) Supraaglomerarea sau congestiunea traficului se poate produce atunci cand mai multi utilizatori finali acceseaza simultan serviciul de acces la internet, de regula la ore de varf 9:30 am - 21:00 pm. Prin urmare probabilitatea atingerii Vitezei Contractuale este mai mare in intervalul 22:30 pm si 7:00 am; (iv) Modul de utilizare al aplicatiilor/serviciilor de continut. Viteza de transfer se va reduce in cazul descarcari si incarcarii simultane de continut de pe internet, utilizarii de aplicatii care genereaza trafic de date (de exemplu, programe messaging, filesharing, browsing, videostreaming, videoconferinta); (v) Conditii meteorologice nefavorabile (vant puternic, furtuna, ninsoare etc.) pot afecta semnificativ viteza de transfer al datelor, deoarece aceste conditii afecteaza calitatea legaturilor la serviciul de acces la internet prin intermediul retelelor mobile; (vi) Conditii de propagare a semnalului radio. Transmiterea semnalelor radio electrice poate fi perturbata de surse radio electrice externe, de diferite obstacole (de exemplu, interferente si perturbatii eventuale produse de alti operatori de comunicatii electronice sau operatori radio/TV, cladiri, tunele, denivelari accentuate ale solului, in prezenta lacurilor, marii, locatiilor cu anomalii geomagnetice etc.), inclusiv din cauza caracteristicilor topografice ale terenului (obstructii, vai, defileu etc. ce pot perturba receptia intr-o anumita locatie) sau alti factori, calitatea serviciului de acces la Internet mobil (Date mobile) poate fi afectata si poate duce la scaderea vitezei de transfer. (vii) Mobilitatea utilizatorului final pe durata unei sesiuni de date poate duce la intreruperi ale serviciului de acces la Internet, dar si viteze de transfer mai scazute datorita limitarilor legate de tehnologie. (viii) Viteza proprie a paginilor web accesate de utilizatorul final indiferent de cat de rapida este conexiunea mobila. In acest sens, viteza de transfer va fi viteza celui mai incet segment din lantul de legatura dintre utilizatorul final si continutul accesat. (ix) Conexiunea la internet a serverelor accesate, calculatoarelor accesate (de exemplu, calculatoare dotate cu porturi USB 1.0 avand o rata de transfer a datelor limitata la 1,5 Mbps, prin standardul constructiv); (x) Situarea in alta arie de acoperire decat cea pentru tehnologia a carei viteza face obiectul masuratorilor.

Incidenta oricarua dintre factorii mentionati mai sus poate duce la diferente intre vitezele efective si Viteza Contractuala, impactul asupra conditiilor de furnizare a Serviciului de acces la Internet mobil (Date mobile) fiind cel mentionat in Sectiunea B de mai sus. Diferentele nesemnificative intre valorile vitezelor efective si Viteza Contractuala nu sunt de natura a afecta experienta utilizarii Serviciului de acces la Internet mobil (Date mobile) oferit.



Orange Romania Communications S.A.  
Calea Victoriei, nr. 35  
Sector 1, București, România  
Cod: 010061  
www.orange.ro

Reteaua Orange Romania include rețeaua fixa Orange Romania Communications și rețeaua mobilă Orange Romania

Beneficiile incluse în planurile tarifare din noul portofoliu se vor prorata, dacă e cazul. Toate beneficiile incluse în planurile tarifare din noul portofoliu **nu se vor reporta** în următoarea lună de facturare.

Traficul de date recomandat este național. Traficul național adițional este taxat cu 1 euro / 250 MB pentru abonamentele de voce mobilă. Vitezele pentru traficul de Date, în funcție de tehnologia utilizată sunt: 5G+/5G: 1500/500 Mbps descărcare (downstream) și 160/100 Mbps încărcare (upstream); 4G+: 355,6 Mbps descărcare (downstream) și 47,5 Mbps încărcare (upstream); 3G+: 38,04 Mbps descărcare (downstream) și 5,04 Mbps încărcare (upstream); 2G: 200 kbps descărcare (downstream) și 100 kbps încărcare (upstream). Pentru abonamentul Fun 9, viteza 5G maximă estimată de download este de până la 500 Mbps, iar viteza de upload de până la 100 Mbps.

*Orange Romania Communications S.A. are dreptul să suspende serviciile în cazul generării de trafic artificial sau a unui volum de trafic care nu putea fi realizat în condițiile unei utilizări normale a serviciilor și conform Termenilor Generali ai contractului.*

## 1.2 Politică de tarifare după depășirea beneficiilor din abonament

După consumarea beneficiilor incluse în abonament, politica de tarifare este următoarea:

Unitate de consum	Tarif
Minut național	0.226 euro /minut
SMS național	0.06 euro/ SMS
Minut video în rețea	0.345 euro/ minut
Minut video în rețelele naționale	0.345 euro/ minut
MB național	1 euro/ 250 MB
Minute internaționale Zona 1	0.345 euro/ minut
Minute internaționale Zona 2	0.59 euro/ minut
SMS internațional	0.226 euro/ SMS
Tarif standard pentru SMS internațional Zona SEE	0,071 euro /SMS

**1.3 Oferta cu Telefon** - La achiziția unui abonament mobil în cadrul ofertei Orange Romania Communications în cazul în care clientul optează pentru unul din abonamentele mobile cu telefon, va beneficia de un telefon inclus în limita subvenției planului tarifar. Telefonul poate fi transmis prin curier, în cazul livrării prin curier, sau poate fi ridicat din orice magazin Orange Romania.

Ofertele ce includ terminale sunt valabile în limita stocului disponibil împreună cu unul din abonamentele de voce mobilă din oferta Orange Romania Communications. Preturile acestor oferte promotionale (cu terminale) includ taxa de plată a terminalului, prețul pachetului de servicii și reducerile aferente acordate.

## 1.4 Oferta cu Terminal în 24 rate

Terminalele în rate pot fi achiziționate de abonații la servicii mobile Orange Romania Communications noi sau existenți, care optează pentru Oferta cu Telefon și optează pentru terminal în rate.

Posibilitatea de achiziție în rate a unui terminal (smartphone) va fi disponibilă numai la momentul activării Ofertei sau a migrării unui pachet vechi în oferta nouă.

Pentru fiecare client sunt stabilite anumite limite de credit. Aceste limite sunt setate astfel:

- Pentru clienții existenți: de vechimea în rețea și de numărul de suspendări pe motiv de neplata.
- Pentru activări noi: se va ține cont de scorul standard de activare.

Pot exista cazuri pentru care limita de credit este 0 (deci aceștia nu pot beneficia de oferta cu terminal în rate).

Ratele la terminal vor fi alocate pe aceeași perioadă cu cea a planului tarifar activat (24 de luni), indiferent de valoarea telefonului.

Cliantul va avea posibilitatea de a primi un singur telefon sau tableta pentru oferta fără terminal inclus, în cazul optării pentru terminal în 24 rate.

Cliantul va putea alege un terminal cu o valoare mai mică, egală sau mai mare decât valoarea limitei sale de credit setate în aplicație. În cazul alegerii unui terminal cu o valoare mai mică decât limita de credit, suma rămasă nefolosită se va putea folosi la o achiziție viitoare a unui serviciu de voce/date mobile, în cadrul unui pachet fix-mobil Orange Romania Communications cu un nou terminal în rate. În cazul alegerii unui terminal cu o valoare mai mare decât limita de credit, cliantul va trebui să achite diferența numerar la magazin sau curieri, în funcție de metoda de livrare.

Ratele vor fi fără dobândă.

Plata anticipată a ratelor (înainte de terminarea perioadei contractuale) nu este posibilă.

### 1.5 Oferta specială dedicată persoanelor cu dizabilități

Dacă ai deficiențe auditive, de vorbire sau de vedere și ai un certificat de încadrare în gradele de handicap 3 – auditiv sau 4 - vizual, poți alege unul din următoarele abonamente create special pentru tine:

	
<b>Fun Special 2</b>	<b>Fun Special 4</b>
<b>2000 minute în rețea</b>	<b>Nelimitat SMS în rețea</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ 500 minute naționale</li><li>▪ 2000 minute în rețea</li><li>▪ fără acces roaming</li><li>▪ tarif special date 1€ (tva inclus)/3 GB</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ 1 GB internet național</li><li>▪ 30 minute naționale</li><li>▪ nelimitat minute în rețea</li><li>▪ 300 SMS naționale</li><li>▪ fără acces roaming</li><li>▪ tarif special date 1€ (tva inclus)/3 GB</li></ul>

După terminarea resurselor aferente abonamentului tău, vei fi taxat astfel:

- 0,23 euro/minut pentru apelurile în orice rețea națională
- 0,12 euro/minut pentru apelurile în rețea
- 0,06 euro/SMS național sau în rețea

#### Roaming:

Abonamentele Fun Special 2 și Fun Special 4 sunt abonamente naționale și nu au acces la serviciul de roaming.

Activarea serviciului de Roaming: poate fi realizată doar cu schimbarea abonamentului cu un abonament compatibil cu serviciul Roaming, adică Fun 11, Smart Plus 15, Smart Plus 20 și Smart Plus 25.

#### Tarife standard:

După depășirea beneficiilor incluse în abonament clienții vor fi tarificați cu tariful standard.

#### Trafic de date:

- Abonamentele au acces la trafic de date

#### Ordinea de consum a traficului național de date:

- Traficul național de date inclus în abonament;



Orange Romania Communications S.A.  
Calea Victoriei, nr. 35  
Sector 1, București, România  
Cod: 010061  
www.orange.ro

- Traficul national inclus în optiunea de date: Special Pentru Tine.

Optiunea se poate activa si apeland \*100#.

## 2. OFERTA DE SERVICII FIXE

Pachet de servicii	Tarif lunar Euro cu TVA
Fibra 100*	7
Fibra 500*	8
Fibra 1000*	9
Fibra 2000*	10
TV Esential**	8
TV Premium**	9
Voce Nelimitat	6
Fibra 100+ TV Esential	11
Fibra 500+ TV TV Esential	12
Fibra 1000+ TV Esential	13
Fibra2000+ TV Esential	14
Fibra 100+ TV Premium	12
Fibra 500+ Premium	13
Fibra 1000+ TV Premium	14
Fibra 2000+ TV Premium	14
Fibra 100+ Voce Nelimitat	11
Fibra 500+ Voce Nelimitat	12
Fibra 1000+ Voce Nelimitat	13
Fibra2000+ Voce Nelimitat	14
Fibra 100+ TV Esential+ Voce Nelimitat	15
Fibra 500+ TV Esential+ Voce Nelimitat	16
Fibra 1000+ TV Esential+ Voce Nelimitat	17
Fibra2000+ TV Esential+ Voce Nelimitat	18
Fibra 100+ TV Premium+ Voce Nelimitat	16
Fibra 500+ TV Premium+ Voce Nelimitat	17
Fibra 1000+ TV Premium+ Voce Nelimitat	18
Fibra 2000+ TV Premium+ Voce Nelimitat	19

\* Serviciul de Internet este disponibil doar in pachetele de servicii.

\*\*Serviciul individual de TV este disponibil doar prin satelit.

Oferta valabila pana la 22.03.2023 inclusiv, cu posibilitate de prelungire, pentru o perioada minima contractuala de 24 de luni. Detalii despre Oferta promotionala sunt disponibile in sectiunea „Promotii”.

## II. DESCRIERE SERVICII

### 1. VOCE MOBILA SI INTERNET MOBIL

#### 1.1 SERVICII DE BAZA

##### Serviciul Mesaje Scrise



Orange Romania Communications S.A.  
Calea Victoriei, nr. 35  
Sector 1, București, România  
Cod: 010061  
www.orange.ro

Pentru început trebuie să îți configurezi propriul telefon mobil, selectând opțiunile:

- Mesaje (Messages)
- Setare Mesaje (Message Settings)
- Numarul centrului de mesaje (Message center number): +40744946000
- OK (YES sau tasta verde)

Poți trimite mesaje scrise atât către clienții Orange Romania Communications cât și către clienții altor rețele mobile, naționale sau internaționale, care permit primirea de mesaje scrise, selectând opțiunile:

- Mesaje (Messages)
- Scriere mesaje/Mesaj nou (Write Message/New Message)
- Trimitere (Send) - numărul destinatarului
- OK (YES sau tasta verde)

La primirea unui mesaj scris vei fi instiintat printr-un semnal sonor însoțit de afișarea textului 'Mesaj Nou'. Pentru citirea mesajului, selectează opțiunile:

- Mesaje (Messages)
- Citire mesaje (Read Messages sau Inbox)
- Selectați mesajul
- Cititi mesajul

Numărul maxim de mesaje scrise ce pot fi păstrate pe cartela SIM este de 40.

Durata de păstrare a unui mesaj în centrul de mesaje, dacă acesta nu ajunge la destinație este de 3 zile.

Tarif/SMS 0,06 Euro (TVA inclus), către rețelele naționale\*.

Tarif/SMS către destinații internaționale 0,18 Euro (TVA inclus)

Prin rețele naționale se înțeleg rețeaua Orange Romania Communications și rețelele de telefonie de pe teritoriul României cu care Orange Romania Communications are încheiate acorduri de interconectare

## **Mesageria vocală**

Mesageria Vocală Orange Romania Communications îți permite să fii în contact permanent cu cei care te apelează:

- în timp ce telefonul tău este închis sau nu te afli în aria de acoperire;
- când nu dorești să răspunzi;
- când ești angajat într-o conversație și nu dorești să o întrerupi.

Acest serviciu îți oferă posibilitatea de a primi:

- mesaje vocale în casuta vocală și de a le asculta;
- mesaje fax în casuta vocală și a le redirectiona către un aparat fax;
- o notificare pentru fiecare mesaj vocal sau fax nou.

De asemenea, poți redirectiona toate apelurile către Mesageria Vocală. În acest caz toate apelurile vor fi redirectionate către casuta vocală chiar și atunci când telefonul tău este deschis. Vei fi notificat, printr-un mesaj text (SMS) despre mesajele noi din casuta vocală.

Poți primi în casuta ta vocală până la 30 de mesaje vocale și mesaje fax cu o durată de până la 3 minute.

Mesajele neascultate vor fi păstrate în casuta ta vocală 5 zile.

Activarea casutei vocale se face în momentul încheierii contractului sau ulterior, apelând Serviciul de Relații cu Clienții: 300 (gratuit, apelabil din rețeaua Orange Romania Communications)

Pentru a putea accesa casuta ta vocală, trebuie mai întâi să o initializezi. Apelează 555 de la propriul telefon mobil și introdu 300, codul temporar de acces prestabilit de Orange Romania Communications.





Orange Romania Communications S.A.  
Calea Victoriei, nr. 35  
Sector 1, București, România  
Cod: 010061  
www.orange.ro

Apoi poti incepe procedura de personalizare a casutei tale vocale:

- alege o parola usor de memorat formata din 4 cifre (iti recomandam sa schimbi parola initiala pentru a asigura confidentialitatea casutei vocale);
- inregistreaza un mesaj de salut cu propria voce;
- inregistreaza-ti numele.

Toate aceste setari le poti modifica oricand doresti.

Pentru a accesa casuta vocala ai doua optiuni:

- De la telefonul tau mobil
  - Apeland numarul 555
  - Apeland numarul +40744.945.550 cand esti in roaming
- De la un alt telefon - fix sau mobil
  - Apeland numarul 0744.945.550

Poti asculta mesajele din casuta ta vocala de la telefonul tau mobil sau de la orice alt telefon urmand instructiunile:

- Pentru a asculta mesajele din casuta ta vocala:
  - formeaza 555 cand esti in Romania sau +40744.945.550 cand esti in roaming
  - asculta instructiunile din meniul principal
  - apasa tasta 1.
- Pentru a asculta mesajele din alta casuta vocala:
  - formeaza 0744.945.550 cand esti in Romania sau +40744.945.550 cand esti in roaming
  - introdu numarul casutei vocale (ex 078x.xxx.xxx) urmat de tasta #
  - introdu parola casutei vocale urmata de tasta #
  - asculta instructiunile din meniul principal
  - apasa tasta 1.

### Info Cost

Direct prin intermediul telefonului mobil, cu serviciul Info Cost, poti sa afli, cu titlu orientativ, cat ai consumat din abonamentul sau extraoptiunile tale!

Fie ca este vorba de minutele nationale oferite de abonamentul tau sau de extraoptiunile tale, te poti informa despre numarul minutelor nationale sau in retea ramase, mesajele scrise de care dispui pana la urmatoarea data de facturare sau traficul de date ramas de efectuat, exprimat in KB.

Clientii pot accesa Serviciul Info Cost in urmatoarele moduri:

- accesand meniul USSD: \*100#
- transmitand gratuit un SMS fara text la numarul 1515;
- accesand IVR-ul 300.

Accesul la serviciul Info Cost (mesajele scrise trimise la 1515, apelurile catre \*100# sau 300), cat si mesajele scrise primite nu sunt taxate. Clientii aflati in strainatate si avand serviciul roaming activat, pot accesa serviciul Info Cost. Serviciul Info Cost gratuit, apeland \*100#.

Serviciul Info Cost este disponibil pentru toti utilizatorii de abonamente de telefonie mobila Orange Romania Communications, 24/24 ore. In cazul abonamentelor noi activate, serviciul devine functional dupa emiterea primei facturi. In cazul schimbarii tipului de abonament sau a datei de facturare serviciul devine functional dupa emiterea urmatoarei facturi.

In cazul modificarilor aduse abonamentului, serviciul devine functional dupa emiterea urmatoarei facturi.





Orange Romania Communications S.A.  
Calea Victoriei, nr. 35  
Sector 1, București, România  
Cod: 010061  
www.orange.ro

Pentru a beneficia de acest serviciu, trebuie sa apelezi \*100# sa trimiti un mesaj scris (care nu trebuie sa contina text) la numarul 1515, direct de pe telefonul tau Orange Romania Communications. In cateva secunde, vei primi informatiile solicitate printr-un un mesaj scris care apare direct pe ecranul telefonului tau. Sau poti apela 300. In acest caz informatia iti va fi comunicata verbal. Informatia oferita de Serviciul Info cost apeluri este valabila la data si ora mentionata la inceputul mesajului (scris sau verbal).

Informatiile prezentate in acest mesaj au caracter orientativ si reprezinta volumul de minute, mesaje scrise sau KB, ramase disponibile pana la data de facturare. Informatia furnizata de acest serviciu contine numai apelurile si SMS-urile taxabile si nu furnizeaza informatii referitoare la apelurile si SMS-urile netaxabile. Mesajul de raspuns este scris in limba romana.

Atentie! Pot exista intarzieri intre momentul efectuarii apelurilor si momentul actualizarii informatiilor prezentate in mesaj.

Mentiune: Acest serviciu are caracter orientativ. Numai factura de servicii Orange Romania Communications furnizeaza detalii despre minutele utilizate, numarul de SMS-uri, traficul de date si de asemenea, costurile aditionale pentru intreaga perioada de facturare.

## 1.2 Servicii apel:

### Teleconferinta

Serviciile de date/voce mobila care includ minute nationale nelimitate nu au acces la serviciul teleconferinta.

Serviciul Teleconferinta iti permite sa comunici cu pana la 5 persoane simultan, fiecare apel initiat fiind taxat ca un apel normal.

Pentru a initia o teleconferinta trebuie sa urmezi pasii de mai jos:

- formeaza numarul primului interlocutor si apasa tasta de apelare.
- formeaza numarul celui de-al doilea interlocutor si apasa tasta de apelare.
- in momentul in care esti in legatura cu cel de-al doilea interlocutor apasa tasta 3 urmata de tasta de apelare. Astfel vei fi in legatura cu ambii interlocutori.

Pentru a introduce in teleconferinta un nou interlocutor trebuie sa repeti pasii 2 si 3. Poti adauga pana la 5 interlocutori, astfel vei avea o teleconferinta de 5+1 participanti.

### Prezentarea Identitatii Apelantului (CLIP)

CLIP - Prezentarea Identitatii Apelantului - iti ofera posibilitatea de a identifica numarul de telefon al apelantului cu conditia ca apelul sa fie initiat de la o linie telefonica digitala, fixa sau mobila.

In cazul in care numarul si numele apelantului sunt inregistrate in agenda telefonului tau, pe ecranul telefonului mobil va aparea numele apelantului.

CLIP se poate dezactiva/reactiva apeland 300, Serviciul de Relatii cu Clientii.

### Restrictionarea Identitatii Apelantului (CLIR)

CLIR - Restrictionarea Identitatii Apelantului - asigura confidentialitatea numarului tau de telefon, acesta nefiind afisat pe ecranul telefonului persoanei apelate.

Orange Romania Communications iti ofera posibilitatea de a activa acest serviciu permanent, pentru toate apelurile initiate, sunand la Serviciul de Relatii cu Clientii. In plus, ai urmatoarele posibilitati:

- Daca ai activat Serviciul Restrictionarea Identitatii Apelantului pentru toate apelurile initiate iti poti prezenta identitatea pentru un anumit apel urmand instructiunile:
  - Introdu prefixul \*31#
  - Formeaza numarul de telefon pe care doresti sa il apelezi (ex 07xx.xxx.xxx)
  - Apasa tasta de apelare.



Orange Romania Communications S.A.  
Calea Victoriei, nr. 35  
Sector 1, București, România  
Cod: 010061  
www.orange.ro

- Dacă nu ai activat Serviciul Restrictionarea Identitatii Apelantului pentru toate apelurile initiate, poti folosi acest serviciu pentru un anumit apel urmand instructiunile:
  - Introdu prefixul #31#
  - Formeaza numarul de telefon pe care doresti sa il apelezi (ex 07xx.xxx.xxx)
  - Apasa tasta de apelare.

### Apel in Asteptare - Apel Retinut pe Linie

In timp ce esti angajat intr-o convorbire telefonica, Serviciul Apel in Asteptare iti da posibilitatea sa fii anuntat, printr-un semnal sonor insotit de o notificare pe ecranul telefonului, ca ai un nou apel telefonic. Serviciul Apel Retinut pe Linie iti ofera posibilitatea de a lasa primul apel in asteptare pentru a raspunde celui de-al doilea. Poti alterna cele doua apeluri de cate ori doresti.

### Apel in Asteptare

Serviciul Apel in Asteptare este disponibil inca din momentul activarii.

Serviciul Apel in Asteptare:

- poate fi activat formand codul \*43# urmat de tasta de apelare.
- poate fi dezactivat formand codul #43# urmat de tasta de apelare.
- poti verifica starea acestui serviciu formand codul \*#43# urmat de tasta de apelare.

### Apel Retinut pe Linie

Serviciul Apel Retinut pe Linie este disponibil inca din momentul activarii.

Cu Serviciul Apel Retinut pe Linie:

- poti intrerupe temporar primul apel pentru a raspunde celui de-al doilea apasand tasta 1 urmata de tasta de apelare.
- poti respinge al doilea apel, in timp ce esti angajat intr-o alta convorbire, apasand tasta 0 urmata de tasta de apelare.
- poti alterna doua apeluri apasand tasta 2 urmata de tasta de apelare.

Redirectionarea Apelurilor

Serviciul Redirectionarea Apelurilor iti ofera posibilitatea sa redirectionezi apelurile primite catre orice numar de telefon fix sau mobil sau catre propria casuta vocala, in urmatoarele situatii:

- cand nu poti raspunde;
- cand telefonul tau suna ocupat;
- cand telefonul tau este inchis sau nu te afli in aria de acoperire;
- neconditionat, pentru toate apelurile primite.

Folosind acest serviciu, apelantul plateste o convorbire normala catre telefonul tau, iar tu vei plati costul apelului efectuat de la numarul tau catre numarul ce primeste redirectionarile tale. Redirectionarea catre Mesageria Vocala este gratuita.

### 1.3 Redirectionarea Apelurilor

- Cand nu poti raspunde
  - Activarea serviciului:
    - Formeaza \*\*61\* numarul de telefon #
    - Apasa tasta de apelare
  - Dezactivarea serviciului:
    - Formeaza ## 61#
    - Apasa tasta de apelare
  - Verificare status:
    - Formeaza \*# 61#



- Apasa tasta de apelare
- Cand telefonul tau suna ocupat
  - Activarea serviciului:
    - Formeaza \*\*67\* numarul de telefon #
    - Apasa tasta de apelare
  - Dezactivarea serviciului:
    - Formeaza ## 67#
    - Apasa tasta de apelare
  - Verificare status:
    - Formeaza \*# 67#
    - Apasa tasta de apelare
- • Cand telefonul tau este inchis sau nu te afli in aria de acoperire
  - Activarea serviciului:
    - Formeaza \*\*62\* numarul de telefon #
    - Apasa tasta de apelare
  - Dezactivarea serviciului:
    - Formeaza ## 62#
    - Apasa tasta de apelare
  - Verificare status:
    - Formeaza \*# 62#
    - Apasa tasta de apelare
- Neconditionat, pentru toate apelurile primite
  - Activarea serviciului:
    - Formeaza \*\*21\* numarul de telefon #
    - Apasa tasta de apelare
  - Dezactivarea serviciului:
    - Formeaza ## 21#
    - Apasa tasta de apelare
  - Verificare status:
    - Formeaza \*# 21#
    - Apasa tasta de apelare
- Pentru a-ti redirectiona toate apelurile primite catre Mesageria Vocala urmeaza instructiunile prezentate in sectiunea Mesageria Vocala.

### Restrictionarea Apelurilor

Acest serviciu iti permite sa ai un control strict asupra telefonului mobil. Astfel, poti sa restrictionezi:

- toate apelurile primite;
- toate apelurile initiate;
- toate apelurile primite cand te afli in roaming;
- toate apelurile internationale initiate;
- toate apelurile internationale initiate, cu exceptia celor catre Romania, cand te afli in roaming.

Apelurile pot fi restrictionate atat din meniul telefonului tau utilizand parola presetata 0000, cat si apeland Serviciul de Relatii cu Clientii. Pentru asigurarea securitatii cartei tale iti recomandam schimbarea parolei urmand pasii de mai jos:

- tasteaza prefixul \*\*03\*330\*
- tasteaza vechea parola formata din 4 cifre
- tasteaza \*noua parola\* (noua parola formata din 4 cifre)
- tasteaza din nou noua parola urmata de tasta #
- apasa tasta de apelare.

### Reguli de Restrictionare



- Restrictionarea tuturor apelurilor primite
  - Activarea serviciului:
    - Formeaza \*35\* parola#
    - Apasa tasta de apelare
  - Dezactivarea serviciului:
    - Formeaza #35\* parola #
    - Apasa tasta de apelare
  - Verificare status:
    - Formeaza \*#35#
    - Apasa tasta de apelare
- Restrictionarea tuturor apelurile initiate
  - Activarea serviciului:
    - Formeaza \*33\* parola#
    - Apasa tasta de apelare
  - Dezactivarea serviciului:
    - Formeaza #33\* parola #
    - Apasa tasta de apelare
  - Verificare status:
    - Formeaza \*#33#
    - Apasa tasta de apelare
- Restrictionarea tuturor apelurilor primite cand te afli in roaming
  - Activarea serviciului:
    - Formeaza \*351\* parola#
    - Apasa tasta de apelare
  - Dezactivarea serviciului:
    - Formeaza #351\* parola #
    - Apasa tasta de apelare
  - Verificare status:
    - Formeaza \*#351#
    - Apasa tasta de apelare
- Restrictionarea tuturor apelurilor internationale initiate
  - Activarea serviciului:
    - Formeaza \*331\* parola#
    - Apasa tasta de apelare
  - Dezactivarea serviciului:
    - Formeaza #331\* parola #
    - Apasa tasta de apelare
  - Verificare status:
    - Formeaza \*#331#
    - Apasa tasta de apelare
- Restrictionarea tuturor apelurilor internationale initiate, cu exceptia celor catre Romania, cand te afli in roaming
  - Activarea serviciului:
    - Formeaza \*332\* parola#
    - Apasa tasta de apelare
  - Dezactivarea serviciului:
    - Formeaza #332\* parola #
    - Apasa tasta de apelare
  - Verificare status:
    - Formeaza \*#332#
    - Apasa tasta de apelare



Orange Romania Communications S.A.  
Calea Victoriei, nr. 35  
Sector 1, București, România  
Cod: 010061  
www.orange.ro

### **Apeluri de Urgenta**

In situatii de urgenta, poti apela gratuit numarul 112 - Sistemul National Unic pentru Apeluri de Urgenta (Politie, Pompieri, Ambulanta). Pentru mai multe detalii viziteaza [www.112.ro](http://www.112.ro).

Conform obligatiilor legale, Orange Romania Communications transmite apelurile catre Serviciul de Urgenta 112 continand inclusiv informatia de localizare primara a apelului in momentul in care acesta este initiat. Informatia de localizare primara se refera la celula sau sectorul de celula din rețeaua publica de telefonie mobile din care a fost initiat apelul catre Serviciul de Urgenta 112.

## **1.4 SERVICII SUPLIMENTARE**

### **Serviciul inlocuire SIM**

In cazul in care cartela SIM aferenta contractului de abonament activat de utilizator prezinta defecte de fabricatie care impiedica folosirea in mod adecvat a serviciilor, Orange Romania Communications va inlocui respectiva Cartela SIM fara taxa, la cererea utilizatorului, cu conditia ca solicitarea sa fie formulata in termen de cel mult 30 de zile de la data activarii / inlocuirii acesteia.

Inlocuirea cartelei SIM in afara termenului prevazut mai sus sau in cazul pierderii, furtului, deteriorarii sau in oricare alte situatii, va fi tarifata de catre Orange Romania Communications conform prezentei politici comerciale. In acest sens puteti solicita inlocuirea cartelei SIM la cel mai apropiat magazin Orange Romania Communications sau oricarui partener comercial. Taxa perceputa pentru inlocuirea cartelei SIM este de 2.4 Euro (TVA inclus) si se achita in magazin. Dupa primele 12 luni in retea, toti clientii pot efectua cate o inlocuire de SIM gratuita pe an contractual, fara conditia reinnoirii contractului.

In cazul in care solicitati inlocuirea cartelei va rugam sa veniti in magazin cu SIM-ul deteriorat si cu urmatoarele documente: cartea/buletinul de identitate (este necesar ca ultima factura Orange Romania Communications sa fie achitata);

De asemenea, va fi necesar sa completati si semnati un formular de inlocuire cartela SIM pe care il veti primi in magazin.

### **Serviciul Orange TV Connect**

Experimenteaza cele mai bune canale TV, emisiuni, documentare, filme si seriale cu TV Connect, pe toate ecranele, oricand, oriunde. Cu Orange TV Connect ai acces la continutul preferat online si in aplicatia mobila. OrangeTV Connect (site-ul [tvconnect.orange.ro](http://tvconnect.orange.ro) si aplicatia OrangeTV Connect) este un serviciu oferit de Orange Romania Communications.

Continutul Orange TV Connect achizitionat poate fi accesat de pe un număr de maxim 5 dispozitive. Acelasi continut video va putea rula simultan pe 3 dispozitive. Administrarea dispozitivelor se poate face de către Client din contul lui de pe [tvconnect.orange.ro](http://tvconnect.orange.ro). Serviciul Orange TV Connect poate fi utilizat în conditii optime de pe dispozitive fixe si mobile cu următoarele sisteme de operare: Windows 7 si versiunile mai noi (browser-ele Google Chrome, Internet Explorer si Safari), Android 4, 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5.0 (pe dispozitivele Samsung Galaxy Tab 7/10", Samsung Galaxy Tab 2, Nexus 7, Samsung Galaxy S3/S4/S5/Note3/ Nexus 5), Android 6.0 (M), Android N (Nougat)/Android 7, IOS 7, IOS 8 (pe dispozitivele Ipad 3, Ipad Retina, Iphone 4/4s/5/6/6s).

Descarca gratuit aplicatia TV Connect din Google Play sau App Store si spectacolul continua pe laptop, smartphone sau tableta, oriunde ai fi. Traficul generat pentru descarcarea aplicatiilor mobile va consuma din traficul recomandat. Traficul national efectuat in aplicatie va fi gratuit si nu va consuma din traficul de date recomandat.

## **1.4 REGULI DE CONSUM**



#### **A. REGULI DE CONSUM NATIONAL**

**Pentru apelurile catre numere din retelele Orange Romania, regula de consum va fi urmatoarea:**

- Din minutele in retea nelimitate incluse in abonament

**Pentru apelurile catre numere fixe din retelele Orange Romania, regula de consum va fi urmatoarea:**

- Din minutele in retea nelimitate incluse in abonament

**Pentru apelurile catre destinatiile fixe sau mobile in afara retelei, regula de consum va fi urmatoarea:**

**Pentru planurile cu minute in afara retelei nelimitate incluse in abonament**

- Din minutele in afara retelei nelimitate incluse in abonament

**Pentru planurile cu minute in afara retelei limitate incluse in abonament**

- Din minutele in afara retelei/internationale suplimentare, oferite promotional (daca este cazul)
- Din minutele in afara retelei /internationale incluse in oferta speciala de retentie (daca este cazul)
- Din minutele in afara retelei /internationale incluse in extraoptiuni (daca este cazul)
- Din minutele in afara retelei sau in afara retelei /internationale suplimentare oferite la prelungirea contractului (daca este cazul)
- Din minutele in afara retelei incluse in abonament
- Pentru restul apelurilor, daca exista, se va aplica tariful standard unic pentru apelurile catre retelele fixe sau mobile nationale.

**Pentru apelurile catre destinatiile internationale zona 1, regula de consum va fi urmatoarea:**

- Din minutele in afara retelei /internationale zona 1 suplimentare, oferite promotional (daca este cazul)
- Din minutele in afara retelei /internationale zona 1 sau minute internationale zona 1 si zona 2 incluse in oferta speciala de retentie (daca este cazul)
- Din minutele internationale zona 1 si zona 2 incluse in extraoptiuni (daca este cazul)
- Din minutele international zona 1 si zona 2 incluse in abonament (daca este cazul)
- Pentru restul apelurilor, daca exista, se va aplica tariful standard unic pentru apelurile catre retelele mobile internationale zona 1

**Pentru apelurile catre destinatiile internationale zona 2, regula de consum va fi urmatoarea:**

- Din minutele internationale zona 2 suplimentare, oferite promotional (daca este cazul)
- Din minutele internationale zona 1 si zona 2 incluse in oferta speciala de retentie (daca este cazul)
- Din minutele internationale zona 1 si zona 2 incluse in extraoptiuni (daca este cazul)
- Din minutele internationale zona 1 si zona 2 incluse in abonament (daca este cazul)
- Pentru restul apelurilor, daca exista, se va aplica tariful standard unic pentru apelurile catre retelele mobile internationale zona 2

**Pentru apeluri video catre retelele Orange Romania si catre alte retele nationale, regula de consum va fi urmatoarea:**

- Din apelurile video incluse in extraoptiuni (daca e cazul);
- Pentru restul apelurilor video se va aplica tariful standard pentru apeluri video

**Pentru SMS-urile trimise catre retelele Orange Romania , regula de consum va fi urmatoarea:**

- Din SMS-urile in retea nelimitate incluse in abonament

**Pentru SMS-urile trimise catre alte retele nationale, regula de consum va fi urmatoarea:**

**Pentru planurile tarifare cu SMS-uri in afara retelei nelimitate:**

- Din SMS-urile in afara rețelei nelimitate incluse in abonament

**Pentru planurile tarifare cu SMS-uri in afara rețelei incluse:**

- Din SMS-urile in afara rețelei incluse in extraoptiune (daca este cazul)
- Din SMS-urile in afara rețelei incluse in abonament
- Pentru restul SMS-urilor se va aplica tariful standard unic pentru SMS-uri in afara rețelei

**Pentru SMS-urile trimise catre rețele internationale, regula de consum va fi urmatoarea:**

- Din SMS-urile internationale incluse in abonament (daca este cazul)
- Pentru restul SMS-urilor se va aplica tariful standard unic pentru SMS-uri internationale

**Pentru traficul de date national recomandat in abonament, ordinea de consum va fi urmatoarea:**

- Din traficul de date oferit promotional prin oferta de portare (daca este cazul)
- Din traficul de date inclus in planul tarifar
- Din traficul de date oferit promotional prin optiunea Net Nelimitat (daca este cazul)
- Din traficul de date oferit promotional prin oferta de retentie (daca este cazul)
- Din traficul de date 1GB bonus de Craciun 2015 (daca este cazul)
- Din traficul de date inclus in extraoptiunea Net Mobil (daca este cazul)
- Dupa consumarea traficului recomandat se va aplica viteza corespunzatoare abonamentului de 64kbps sau 128 kbps

## 1.5 TARIFE STANDARD SI ZONE DE TARIFARE

### 1.5.1 TARIFE NATIONALE DUPA CONSUMAREA BENEFICIILOR INCLUSE

Unitate de consum	Tarif
Minut national	0.226 euro /minut
SMS national	0.06 euro/ SMS
Minut video in retea	0.345 euro/ minut
Minut video in rețelele nationale	0.345 euro/ minut
MB national	0.0006 euro/ MB
Mminute internationale Zona 1	0.345 euro/ minut
Minute internationale Zona 2	0.59 euro/ minut
SMS international	0.226 euro/ SMS

### 1.5.2 TARIFE INTERNATIONALE DUPA CONSUMAREA BENEFICIILOR INCLUSE

- **Zona 1:** 0,29 Euro fara TVA, 0,345 Euro cu TVA
- **Zona 2:** 0,49 Euro fara TVA, 0,598 Euro cu TVA
- **Zona 3:** 0,65 Euro fara TVA, 0,780 Euro cu TVA
- **Zona 4:** 3,50 Euro fara TVA, 4,200 Euro cu TVA
- Tarif/SMS catre destinatii internationale: 0,19 Euro fara TVA, 0,228 Euro cu TVA

Taxarea se face la secunda, dupa primul minut indivizibil de convorbire. Timpul de conversatie incepe cu semnalul de raspuns si se incheie cu primul semnal de eliberare a liniei generat fie de partea care a initiat apelul, fie de partea apelata.





### 1.5.2.1 Tarile incluse in fiecare zona

Definirea zonelor	Tarife
<p>Daca beneficiezi de minute internationale catre fix incluse in abonamentul de voce mobila, le poti consuma pentru apeluri către rețelele internaționale fixe din următoarele țări din Zona 1: Albania (355423, 355424, 35543, 35544, 35544417, 35544418, 35545, 355425, 35544416, 35544419, 355422 ), Belarus (prefixul 375), Belgia (prefixul 3270), Republica Ceha (prefixul 42084), Cipru (prefixele 357700, 35777, 35712), Estonia (prefixele 37240, 37270), Finlanda (prefixele 35810, 35820, 35829, 35830, 35860, 35871, 35873, 35875, 35876, 358700, 358800), Franta (prefixele 338), Georgia (prefixul 99544), Irlanda (prefixele 35315, 35376, 353700), Letonia (prefixul 371), Lituania (prefixul 370), Norvegia (prefixele 470, 4785, 47810, 47811, 47812, 47813, 47815, 47880, 471881, 471882), Israel si Palestina (prefixele 97292, 97022, 97092, 97042, 97082, 97222, 97242, 97282), Polonia (prefixele 48118913, 482219888), Rusia (79), San Marino (prefixul 3787), Slovenia (386437), Spania (prefixele 3451, 34902), Marea Britanie (prefixele 44845, 44843, 44844, 44870, 44871, 44872, 44873). <b>Zona 2</b> include retele mobile Europa: Albania, Andorra, Armenia, Austria, Belarus, Belgia, Bosnia Herzegovina, Bulgaria, Cipru, Croatia, Danemarca, Elvetia, Estonia, Finlanda, Franta, Georgia, Germania, Gibraltar, Grecia, Insulele Feroe, Islanda, Irlanda, Italia (Inclusiv orasul Vatican), Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxembourg, Macedonia, Malta, Marea Britanie, (Guernsey, Isle Of Man, Jersey), Moldova, Monaco, Muntenegru, Norvegia, Olanda, Polonia, Portugalia (inclusiv Azores si Madeira), Republica Ceha, Rusia, San Marino, Serbia (inclusiv Kosovo), Slovacia, Slovenia, Spania (inclusiv Insulele Canare), Suedia, Turcia, Ucraina, Ungaria</p>	<p>0,29 Euro fara TVA, 0,345 Euro cu TVA</p>
<p>Daca beneficiezi de minute internationale catre mobil incluse in abonamentul de voce mobile, le poti consuma pentru apeluri către rețelele internaționale mobile din următoarele țări europene din Zona 2: Albania (prefixele 35566, 35567, 35568, 35569), Austria (prefixele 43810, 43820), Andorra (prefixele 3765, 3763, 3764, 3766), Armenia (prefixele 3749, 37477, 37455, 37443, 37441, 37449), Belarus (prefixele 37525, 37529, 37533, 37544), Belgia (prefixele 32466, 324654, 324657, 324630, 324655, 324656, 324658, 324659, 3277, 324651, 324652, 324653, 324671, 324689, 324672, 324660, 324661, 324662, 324663, 324664, 324665, 324666, 324667, 324669), Bosnia (cu exceptia prefixului 3876), Bulgaria (prefixele 35999, 35948), Cipru (prefixele 3571, 357121, 357122, 357123, 35770, 357777), Cehia, Croatia (prefixul 3859), Danemarca, Estonia (prefixele 3725, 37281, 37282), Insulele Feroe (prefixele 2982, 2985, 2987, 2989), Finlanda, Franta (prefixele 3363800, 336400), Germania, Georgia (prefixele 9951, 9955, 9957, 9959), Gibraltar (prefixele 3505, 3506), Grecia (prefixele 3069601), Ungaria, Irlanda (prefixele 35384, 35385, 353818), Islanda, Israel, Italia (prefixele 39313, 39319, 393223505, 393413505, 393505, 393613505, 393623505, 393823505, 3973505, 397413505), Letonia (prefixele 37180, 3712, 37178, 37181, 37190, 37163036, 37163134, 37163284, 37163394, 37163475, 37163654, 37163774, 37163894, 37163994, 37164094, 37164115, 37164215, 37164371, 37164424, 37164584, 37164677, 37164794, 37164884, 37165094, 37165185, 37165284, 37165394, 37165417, 37165633, 37165774, 3716660, 3716661, 3716662, 3716663, 3716664), Liechtenstein (prefixele 4238, 4237, 4236), Lituania (prefixele 3706), Luxembourg (prefixele 3526021, 352621, 352628, 352661, 352668, 352671, 352678, 352691, 352698), Monaco (prefixele 3774, 3776), Macedonia (prefixele 3897), Malta (prefixele 88239), Moldova (prefixele 3736, 37376, 37377, 37378, 37379), Muntenegru (prefixele 38260, 38263, 38266, 38267, 38268, 38269), Olanda, Palestina (prefixele 97059, 97259, 97256, 97056), Norvegia, Polonia (prefixele 48531, 48533, 48535, 485360, 485362, 485363, 485365, 485367, 485369, 48574, 48578, 486666, 486900, 486908, 4869900, 4869902, 4869904, 4869905, 4869907, 4869909, 486991, 486993, 486994, 4869962, 4869963, 4869965, 4869966, 4869969, 48720, 487280, 487291, 4873,</p>	<p>0,49 Euro fara TVA, 0,598 Euro cu TVA</p>



Orange Romania Communications S.A.  
Calea Victoriei, nr. 35  
Sector 1, București, România  
Cod: 010061  
www.orange.ro

<p>4878021, 4878023, 4878024, 487861, 48790, 48791, 48793, 48794, 487956, 487957, 487959, 48796, 487992, 487993, 487995, 4888, 48575, 4869903, 4869906, 4869908, 486992, 4869961, 4869964, 4869968, 48530, 48534, 485361, 485364, 485368, 486909, 487290, 4878022, 4878027, 487862, 48792, 487950, 487958, 487991, 487994, 487997, 487998, 487999, 48570), Portugalia, San Marino (prefixul 3786), Serbia (prefixele 38160, 38161, 38162, 38163, 38164, 38165, 38166, 38168, 38169), Slovacia (prefixul 42190, 42191, 42194), Slovenia (prefixele 386430, 386431, 386432, 386433, 386434, 386435, 386436, 386438, 386439, 38649), Spania, Suedia (prefixul 4674), Elvetia (prefixele 4176, 4179, 4174, 4175, 4177, 4178, 4186), Marea Britanie (prefixele 447406, 447418, 4474391, 447440, 447441, 447457, 447461, 4474650, 4474651, 447559, 4475710, 447589, 447624, 4477000, 4477552, 4477553, 4477554, 447777, 447781, 4478391, 4478392, 4478398, 4478644, 4478722, 4478730, 4478745, 4478920, 4478921, 4478925, 4478930, 4478933, 4478939, 4479110, 4479111, 4479112, 4479118, 447924, 447937, 447978, 4478931, 4475718, 447464, 4478744, 4478397, 4477555, 4478922, 447829, 4478727, 4474080, 4474081, 4474082, 4474088, 4474089, 4474390, 4478938, 4479117, 4470, 447451, 447520, 4474880, 4474408, 4474409, 447417, 447452, 447509, 447537, 447744, 447822, 447797, 4477977, 4477978, 4477979), Ucraina (prefixele 38039, 38050, 38063, 38066, 38067, 38068, 3809), Turcia (prefixul 905).</p>	
<p>Zona 3: Alte tari: Guyana Franceza, Guadeloupe, Martinique si Reunion, Ascensi3n, Comoros, Vanuatu, Puerto Rico, Insulele Virgine (USA), Afghanistan, Alaska, Algeria, Samoa Americana, Angola, Anguilla, Antigua, Argentina, Aruba, Australia, Azerbaijan, Bahamas, Bahrain, angladesh, Barbados, Belize, Benin, Bermuda Is, Bolivia, Botswana, Brazil, Brunei, Burkina</p> <p>Faso, Burundi, Buthan, Cambodgia, Cameroon, Republica Capului Verde, Cayman, Republica Centrafricana, Chad, Chile, China, Colombia, Congo, Congo Dr, Costa Rica, Coasta de Fildes, Cuba, Djibouti, Dominica, Republica Dominicana, Ecuador, Egipt, El Salvador, Republica Guineea Ecuatoriala, Eritreea, Etiopia, Falkland Is., Fiji, Polinezia Franceza, Gabon, Gambia, Ghana, Groenlanda, Grenada, Guam, Guatemala, Guinea, Guyana, Haiti, Hawaii, Honduras, Hong Kong, India, Indonezia, Iran, Irak, Jamaica, Japonia, Iordania, Kazakhstan, Kenya, Kuwait, Kyrgyzstan, Laos, Lebanon, Lesotho, Liberia, Libla, Macau, Madagascar, Malawi, Malaysia, Maldives, Mali, Mariane Saipan, Marshall Is, Mauritania, Mauritius, Mayotte, Mexic, Micronesia, Mongolia, Montserrat, Moroc, Mozambique, Myanmar, Namibia, Nepal, Noua Caledonie, Noua Zeelanda, Nicaragua, Niger, Nigeria, Coreea de Nord, Oman, Pakistan, Panama, Paraguay, Peru, Filipine, Qatar, Rwanda, Samoa, Arabia Saudita, Senegal, Seychelles, Sierra Leone, Singapore, Somalia, Africa de Sud, Coreea de Sud, Sri Lanka, St Kitts Nevis, St Lucia, St Pierre Miquelon, St Vincent, Sudan, Sudanul de Sud, Suriname, Swaziland, Siria, adjikistan, Taiwan, Tanzania, Thailanda, Togo, Tonga, Trinidad Tobago, Tunisia, Turkmenistan, Turks Caicos, Uganda, Emiratele Arabe Unite, Uruguay, Uzbekistan, Venezuela, Vietnam, Insulele Virgine (UK), West Samoa, Republica Yemen, Zambia, Zimbabwe, Restul destinatiilo</p>	<p>0,65 Euro fara TVA, 0,780 Euro cu TVA</p>
<p>Zona 4: : Emsat, Iridium, Inmarsat, Thuraya, Australia Satellites, Maritime Communication Partners, Globalstar, Ellipso si alte tari exotice: Antarctica, Cook Islands, East Timor, Diego Garcia, Guinea Bissau, Kiribati, Nauru, Netherlands Antilles, Niue, Norfolk Island, Palau, Papua New Guinee, Sao Tome si Principe, Solomon Islands, St. Helena, Tokelau, Tuvalu, Wallis si Futuna Island</p>	<p>3,50 Euro fara TVA, 4,200 Euro cu TVA</p>

### 1.5.3 TARIFE PENTRU SVA (SERVICII CU VALOARE ADAUGATA)

Servicii mobile cu valoare adaugata (SVA) furnizate prin SMS

**A ) taxa de pod Fetesti** - printr-un SMS trimis catre **7577** .Textul SMS-ului va cuprinde numarul de inmatriculare al masinii si codul PEAJ; clientii vor primi un SMS de confirmare, apoi un SMS taxabil, prin care isi vor achita taxa de pod corespunzatoare; SMS-ul taxabil va fi primit de la unul din numerele de mai jos, in functie de suma care trebuie achitata conform codului PEAJ:

- 23571 – 2.5 Euro +TVA (2.98 Euro)
- 23572 – 9.05 Euro + TVA (10.77 Euro)
- 23573 – 12.2 Euro + TVA (14.51 Euro)
- 23574 - 17.15 Euro + TVA (20.40 Euro)

Cu un SMS trimis la numărul 7577 clientii pot efectua plata tarifului electronic de trecere, pentru cele patru categorii de vehicule. Plata prin SMS se poate efectua numai pentru o singura trecere. Tariful poate fi achitat inaintea trecerii sau, cel târziu, până la ora 24 a zilei următoare trecerii.

- Pasul 1: clientul trimite SMS la numărul 7577 cu numărul de înmatriculare al masinii urmat categoria corespunzatoare tipului de vehicul. Ex: B54AJV 1.
- Pasul 2: clientul primește un SMS de la 7577 în care i se va solicita să confirme că toate informatiile sunt corecte (numărul de înmatriculare al masinii si categoria vehiculului) si i se comunică costul total al SMS-ului.
- Pasul 3: Dacă informatiile de mai sus sunt corecte, clientul trimite SMS cu textul DA la 7577 în aceeași zi pentru a confirma comanda. Dacă informatiile nu sunt corecte este necesară trimiterea unui nou SMS la 7577 cu detaliile corecte pentru efectuarea comenzii.
- Pasul 4: Clientul primește un SMS de confirmare:

Categorii Peaj	Tip Vehicul	Tarif (Euro TVA inclus)*	Numar de treceri
1	a) Vehicule rutiere de transport persoane cu cel mult 8+1 locuri pe scaune, inclusiv conducătorul auto - autoturisme; b) Vehicule rutiere cu masa totală maximă autorizată mai mică sau egală cu 3,5 tone, exclusiv vehiculele rutiere de transport persoane.	2.98	1 trecere
2	a) Vehicule rutiere de transport persoane cu mai mult de 9 locuri pe scaune, inclusiv conducătorul auto si maximum 23 de locuri pe scaune, inclusiv conducătorul auto; b) Vehicule rutiere cu masa totală maximă autorizată mai mare de 3,5 tone si mai mică de 12,0 tone, exclusiv vehiculele rutiere de transport persoane;	10.77	1 trecere
3	a) Vehicule rutiere de transport persoane cu mai mult de 23 de locuri pe scaune (inclusiv conducătorul auto); b) Vehicule rutiere cu masa totală maximă autorizată mai mare sau egală cu 12,0 tone si cu maximum 3 axe (inclusiv), exclusiv vehiculele rutiere de transport persoane.	14.51	1 trecere
4	Vehicule rutiere cu masa totală maximă autorizată mai mare sau egală cu 12,0 tone si cu minimum 4	20.40	1 trecere

	axe (inclusiv), exclusiv vehiculele rutiere de transport persoane.		
--	--	--	--

\*Preturile sunt rotunjite în plus, la două zecimale.

\*Pentru cartelele prepaid, TVA-ul se plătește la achiziția creditului.

**B) Rovinieta** - printr-un SMS trimis către **7500**. Textul SMS-ului va cuprinde numărul de înmatriculare al mașinii și categoria mașinii; clienții vor primi un SMS de confirmare, apoi un SMS taxabil, prin care își vor achita rovinieta; SMS-ul taxabil va fi primit de la unul din numerele de mai jos, în funcție de suma care trebuie achitată conform categoriei mașinii și duratei de valabilitate a rovinietei:

22500 – 2.74 Euro +TVA (3.26 Euro)

22501 – 5.4 Euro +TVA (6.42 Euro)

22502 – 3.63 Euro +TVA (4.32 Euro)

22503 – 6.21 Euro +TVA (7.39 Euro)

22504 – 7.82 Euro +TVA (9.30 Euro)

22505 – 9.43 Euro + TVA (11.22 Euro)

22506 - 3.63 Euro+TVA (4.32 Euro)

22507 – 6.21 Euro+TVA (7.39 Euro)

Cu un SMS trimis la numărul 7500 clienții pot cumpăra **Rovinieta** pentru categoriile A, B, C, D, E, F, G, H cu durată minimă de utilizare, astfel:

- 1) Pasul 1: se trimite SMS la numărul 7500 cu numărul de înmatriculare al mașinii urmat de spațiu și categoria Rovinietei ce va fi achiziționată (de exemplu: B50STY A);
- 2) Pasul 2: clientul primește un SMS de la 7500 în care i se solicită să confirme că toate informațiile sunt corecte (numărul de înmatriculare al mașinii, categoria Rovinietei și tipul vehiculului) și i se comunică pretul total al Rovinietei cumpărate prin SMS și valabilitatea Rovinietei;
- 3) Pasul 3: Dacă informațiile de mai sus sunt corecte, se trimite SMS cu textul DA la 7500 în aceeași zi pentru a confirma comanda. Dacă informațiile nu sunt corecte este necesară trimiterea unui nou SMS la 7500 cu detaliile corecte pentru efectuarea comenzii.
- 4) Pasul 4: Se primește un mesaj de confirmare a emiterii Rovinietei, seria Rovinietei și durata ei de valabilitate.

**Rovinieta** este valabilă în ziua în care a fost achiziționată, până la orele 23:59:59.

Categorie Rovinietă	Tipul vehiculului	Tarif* (Euro, TVA inclus)	Durata de utilizare (zile)	Text SMS trimis la 7500
A	autoturism	3.26	7	Număr înmatriculare spațiu A (exemplu B50STY A)
B	vehicule de transport marfă cu MTMA mai mică sau egală de 3.5 tone	6.42	7	Număr înmatriculare spațiu B (exemplu B50STY B)

C	a) vehicule de transport marfă cu MTMA mai mare de 3.5 tone si mai mică sau egală cu 7.5 tone; b) vehicule de transport persoane cu mai mult de 9 locuri pe scaune (inclusiv conducatorul auto) si maximum 23 de locuri pe scaune (inclusiv conducatorul auto).	4.32	1	Număr înmatriculare spatiu C (exemplu B50STY C)
D	a) vehicule de transport marfă cu MTMA mai mare de 7.5 tone si mai mică de 12 tone; b) vehicule de transport persoane cu mai mult de 23 de locuri pe scaune (inclusiv conducătorul auto).	7.39	1	Număr înmatriculare spatiu D (exemplu B50STY D)
E	vehicule de transport marfă cu MTMA mai mare sau egală de 12 tone, cu maximum 3 axe (inclusiv)	9.30	1	Număr înmatriculare spatiu E (exemplu B50STY E)
F	vehicule de transport marfă cu MTMA mai mare sau egală de 12 tone, cu minimum 4 axe (inclusiv)	11.22	1	Număr înmatriculare spatiu F (exemplu B50STY F)
G	vehicule de transport persoane cu mai mult de 9 locuri pe scaune (inclusiv conducătorul auto) și maximum 23 de locuri pe scaune (inclusiv conducătorul auto)	4.32	1	Număr de înmatriculare spațiu G (exemplu B50STY G)
H	vehicule de transport persoane cu mai mult de 23 de locuri pe scaune (inclusiv conducătorul auto)	7.39	1	Număr de înmatriculare spațiu H (exemplu B50STY H)

\*Preturile sunt rotunjite în plus, la două zecimale.

☐☐☐☐SMS-urile trimise către numerele 7500 si 7577 au tarif normal de 0.06Euro/SMS (TVA inclus).

In situatia in care clientii de telefonie mobila ai retelei ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS nu au introdus corect textul SMS-ului transmis la 7500 sau la 7577, vor primi un mesaj de eroare cu detalii despre textul corect si in care va fi indicat numarul de telefon **1761** (numar de telefon cu tarif normal in rețeaua ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS) pentru a afla mai multe informatii despre plata prin SMS a taxei de pod Fetesti si a rovinietei.

Apelurile sau SMS-urile catre numerele pentru servicii cu valoare adaugata nu sunt incluse in Abonament; pentru aceste categorii de

numere se aplica tarife mai mari decat tarifele pentru orice tip de apel in rețele nationale.

Serviciile cu valoare adaugata furnizate pe numere scurte (SMS si voce) sau pe numere lungi (voce) sunt disponibile in masura in care ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS are incheiate acorduri cu furnizorii de continut.



Orange Romania Communications S.A.  
Calea Victoriei, nr. 35  
Sector 1, București, România  
Cod: 010061  
www.orange.ro

### **Opțiunile de restrictionare a serviciilor mobile cu valoare adaugata (SVA)**

Clienții ce dețin pachete de telefonie mobilă ai rețelei ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS, persoane fizice, au acces la serviciile cu valoare adăugată furnizate vocal și prin SMS, deschise în ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS. Pentru blocarea accesului la aceste servicii, clienții au posibilitatea de a solicita instalarea uneia din opțiunile: **Restricție mobil SVA** și **Restricție mobil adult**.

Clienții de telefonie mobilă ai rețelei ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS pot accesa toate serviciile cu valoare adăugată furnizate vocal (numerații 080xxxxx, 090xxxxx, 1xyz(t)-9xyz(t), 118xyzt, 116xyzt, deschise în rețeaua ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS. De asemenea clienții de telefonie mobilă ai rețelei ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS au acces la serviciile de plată prin SMS ale taxei de pod Fetesti și ale rovinietei.

Apelurile clienților de telefonie mobilă ai rețelei ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS către numerele SVA furnizate vocal de ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS sau de către Partenerii ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS vor fi tarificate identic cu apelurile clienților de telefonie fixă către aceste numere. Minutele către serviciile cu valoare adăugată nu se consumă din beneficiile incluse în abonamentele de telefonie mobilă ale clienților Orange Romania Communications.

Serviciul de Restrictionare a apelurilor clienților rețelei ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS ce dețin servicii de telefonie mobilă către Servicii cu Valoare Adăugată va fi un serviciu permanent. Serviciul a fost implementat ca urmare a obligațiilor operatorilor de comunicații electronice, obligații stipulate în Decizia ANCOM 1131/2014.

Serviciul de restrictionare va fi disponibil pentru clienții rețelei de telefonie mobilă ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS, noi și existenți,

Utilizatorii pot opta pentru blocarea apelurilor cu valoare adăugată efectuate de pe un singur număr de telefon mobil, utilizând una din opțiunile: **“Restricție mobil SVA”** și **“Restricție mobil adult”**.

Opțiunea **„Restricție mobil SVA”** oferă clienților rețelei de telefonie mobilă ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS posibilitatea de a bloca accesul la numerele Premium pentru SMS trimise și primite, și pentru voce. Primirea și transmiterea mesajelor de la și către numere alocate pentru SMS-uri de Marketing (17xy, 18xy, 27xy, 28xy, 37xy, 38xy) nu este blocată prin intermediul acestei opțiuni.

Opțiunea **„Restricție mobil adult”** permite blocarea accesului clienților rețelei de telefonie mobilă ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS doar către/de la numerele scurte Premium SMS dedicate adulților, (range 15xy) cât și către numerele lungi Premium de voce dedicate adulților (range 0906xyztwa).

#### **Activarea opțiunii „Restricție mobil SVA”**

Abonamentul lunar pentru opțiunea „Restricție mobil SVA” este de 0,6 Euro (TVA inclus)

Clienții care achiziționează servicii de telefonie mobilă ai rețelei ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS își pot activa opțiunea „Restricție mobil SVA” simultan cu activarea contractului, și doar pentru numerele de telefon pentru care s-a solicitat această activare.

Clienții rețelei ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS care dețin servicii de telefonie mobilă își pot activa opțiunea „Restricție mobil SVA” printr-o solicitare adresată reprezentantului de vânzări, prin apel la Serviciul Relații cu Clienții sau în magazinele ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS

În cazul în care clientul are activă opțiunea „Restricție mobil adult”, această opțiune trebuie dezactivată înainte de activarea opțiunii „Restricție mobil SVA”.

După activarea opțiunii „Restricție mobil SVA”, clienții rețelei ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS care dețin servicii de telefonie mobilă nu vor mai putea trimite SMS/apela către numerele Premium.

#### **Activarea opțiunii „Restricție mobil adult”**

Abonamentul lunar pentru opțiunea „Restricție mobil adult” este de 0,3 Euro (TVA inclus)





Orange Romania Communications S.A.  
Calea Victoriei, nr. 35  
Sector 1, București, România  
Cod: 010061  
www.orange.ro

Clienții rețelei ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS care detin servicii de telefonie mobilă noi își pot activa opțiunea “Restricție mobil adult” simultan cu activarea contractului, în magazine, sau prin apel la Serviciul Relații cu Clienții

Clienții rețelei ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS care detin servicii de telefonie mobilă rezidențială existenți își pot activa opțiunea “Restricție mobil adult” prin apel la Serviciul Relații cu Clienții sau la reînnoire. În cazul în care clientul are activă opțiunea “Restricție mobil SVA”, această opțiune trebuie dezactivată înainte de activarea opțiunii “Restricție mobil adult”.

Clienții rețelei ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS care detin servicii de telefonie mobilă noi își pot activa opțiunea “Restricție mobil adult” simultan cu activarea contractului, și doar pentru numerele de telefon pentru care s-a solicitat această activare.

### **Limitări valorice aferente furnizării serviciilor cu valoare adăugată și a celor de interes general**

În conformitate cu legea 209/2019, furnizarea serviciilor cu valoare adăugată și a celor de interes general este supusă unor limitări valorice: pe apel/SMS/MMS și pe perioada lunară de facturare. Aplicarea nu are ca scop limitarea gradului de acces al Clientului la serviciile cu valoare adăugată și la cele de interes general,

Sumele aferente limitelor valorice aplicabile sunt de maximum 50 euro/tranzacție și 200 euro lunar, la nivel de cont. Sumele includ TVA.

În cazul atingerii limitei valorice pe apel, precum și în cazul în care, în cursul apelului, se atinge limita valorică pe perioada lunară de facturare aplicabilă, apelul va fi întrerupt. Dacă s-a atins limita valorică pe perioada lunară de facturare aplicabilă, Clientul va putea iniția un nou apel numai după începerea următoarei perioade lunare de facturare. Dacă nu s-a atins limita valorică pe perioada lunară de facturare aplicabilă, Clientul poate iniția un nou apel care va fi supus atât limitării valorice pe apel, cât și limitării valorice pe perioada lunară de facturare.

În cazul atingerii limitei valorice pe perioada lunară de facturare, accesul general la serviciile cu valoare adăugată și la serviciile de interes general furnizate prin apel/SMS/MMS va fi suspendat până la începerea următoarei perioade lunare de facturare, cu excepția cazului în care sunt incidente alte restricții.

## **1.6 ROAMING**

Serviciul Roaming îți oferă posibilitatea de a folosi numărul tău Orange Romania Communications și în afara teritoriului României, în rețelele operatorilor cu care Orange Romania Communications a încheiat acorduri de roaming. Pentru activarea Serviciului Roaming sună gratuit la 300, Serviciul de Relații cu Clienții.

### **Serviciul de Voce și SMS în Roaming**

#### **Servicii disponibile în Roaming**

- Serviciul Mesaje Scrise
- Mesageria Vocală +40744 945 550
- Serviciul de Relații cu Clienții 0374 300 300

Număr de apel pentru informații tarife Roaming +40711001930, număr gratuit pentru clienții aflați în spațiul Uniunii Europene, la care pot solicita, din țările în care calatoresc, informații despre tarifele de Roaming. Apelurile formate din afara teritoriului UE către numărul special +40711001930 nu sunt gratuite. Ele vor fi taxate ca și orice alte apeluri către România, în conformitate cu tarifele corespunzătoare zonei de Roaming respective.

Serviciul Roaming îți oferă posibilitatea de a folosi numărul tău Orange Romania Communications și în afara teritoriului României, în rețelele operatorilor cu care Orange Romania a încheiat acorduri de roaming.





Orange Romania Communications S.A.  
Calea Victoriei, nr. 35  
Sector 1, București, România  
Cod: 010061  
www.orange.ro

Pentru a apela atunci când te afli în roaming:

- un număr de telefon din țara vizitată, formează numărul de telefon fără codul internațional;
- un număr din România sau altă țară decât cea vizitată, tastează numărul de telefon în format internațional (de ex. pentru a apela un număr Orange România: +4078x xxx xxx)

Pentru a fi apelat atunci când te afli în roaming:

- din România, cel care apelează formează numărul tău Orange România în format național (078x xxx xxx)
- din străinătate (inclusiv din țara pe care o vizitezi), cel care te apelează tastează numărul tău de telefon în format internațional (+4078x xxx xxx)

Serviciile disponibile în roaming:

- Mesaje scrise (SMS);
- Mesageria Vocală – apelând +40744 945 550;
- Serviciul de Relații cu Clienții – apelând +40711001930
- Pentru a afla detalii despre tarifele practicate în roaming – apel către +40711001930 (apel gratuit dacă este apelat din țările UE, dacă se apelează dintr-o țară non-UE taxat pentru apel internațional către România).

Serviciile de Continut (servicii cu valoare adăugată) nu sunt disponibile în roaming

Orice redirectionare cu excepția celei necondiționate va fi taxată la fel ca Mesageria Vocală.

Taxarea apelurilor de voce inițiate în Roaming în țările din Grup 1 (inclusiv Uniunea Europeană) și având ca destinație numere de telefon din țări din Grup 1 (inclusiv Uniunea Europeană) se face la secunda, cu un interval inițial de taxare de 30 de secunde. Taxarea apelurilor de voce primite în Roaming în țări din Grup 1 (inclusiv Uniunea Europeană) se face la secunda începând cu prima secundă a convorbirii. Pentru restul apelurilor de voce inițiate sau primite, tariful se face la minut. Când ești în roaming vei plăti pentru apelurile inițiate cât și pentru apelurile primite. Persoana care te apelează va plăti o convorbire națională ca și când tu te-ai afla în România.

Tariful de Roaming pentru apelurile primite va fi cel corespunzător zonei de tarifare în care te afli. Primirea mesajelor este gratuită. Mesajele multimedia trimise se taxează cu tariful pentru MMS plus costul volumului de date transferat, iar mesajele multimedia primite se taxează doar cu costul volumului de date transferat. Primirea de mesaje în casuta vocală când ești în roaming într-o țară a Uniunii Europene este înlocuită cu primirea gratuită a unui SMS continuând numărul de telefon al apelantului.

Pentru țările din afara Uniunii Europene, mesajele primite în casuta vocală sunt tarifate conform politicii comerciale a Orange Romania Communications S.A.

Orange România oferă gratuit clienților săi, prin intermediul serviciului Bon Voyage SMS, informații legate de tarifele corespunzătoare țărilor în care se afla, împreună cu mesajul de imprimare.

Beneficiezi de acest serviciu odată cu activarea serviciului de roaming.

Reteaua Tele2 din Rusia este o extensie a rețelei Tele2Comviq din Suedia. Tarifele aferente serviciului de roaming în rețeaua Tele2 Rusia sunt : 0.89 Euro/min apel local, 2.61 Euro/min apel către România, 1.42 Euro/min apel primit, 0.45 Euro/SMS.

### **Tarife Roaming**

**Începând cu 15.06.2017**, Clientul beneficiază de „Roaming Grupa 0” pentru Roaming în țările din Spațiul Economic European (Grupa 0), pentru care se aplică următoarele tarife și condiții de utilizare:

- Minutele și SMS-urile în afara rețelei incluse în abonament /extropțiuni/suplimentare vor putea fi utilizate în Roaming, fără tarife adiționale iar după consumarea acestora, se vor aplica tarifele standard în afara rețelei conform planului tarifar;



- Apelurile/SMS-urile primite in Roaming Grupa 0 sunt gratuite;
- Datele nationale din abonament /extroptiuni/suplimentare vor putea fi utilizate in Roaming fara tarife aditionale pana la limita lunara maxima de Date in Roaming Grupa 0 („Limita de Date”), daca este aplicabila Contractului. Dupa depasirea Limitei de Date, se aplica un tarif aditional in cuantum de 0,0089 euro/MB, TVA inclus, iar dupa consumarea Datelor nationale din abonament /extroptiuni/suplimentare se va aplica si tariful standard mentionat in Contract. Limita de Date se determina impartind dublul valorii abonamentului (fara TVA si fara eventualele reduceri care se aplica pe durata Contractului) la tariful reglementat de 7,7 euro/GB. Daca sunt activate extraoptiuni sau bonusuri pentru Servicii de Date, valoarea acestora se adauga la valoarea abonamentului, conform formulei urmatoare: Limita lunara maxima de Date in Roaming (GB) = (valoarea abonament + valoare EO) x 2 / 7,7 euro/GB.

*De exemplu, daca ai un abonament de 5 euro ( fara TVA) si ai activa cand te afli in roaming o extraoptiune de date de 2 euro (fara TVA), pentru a-ti determina Limita de Date vei calcula astfel: (5 euro+2 euro extraoptiune)x2/7,7 euro/GB = 1.8 GB.*

In cazul nerespectarii Politicii de utilizare a Serviciilor de Roaming, se va aplica o suprataxa Serviciului respectiv de Roaming in cuantum de 0,038euro/min apel, 0,0129 Euro/min apel primit, 0,0119 euro/SMS, 0,0089 euro/MB, TVA inclus

- Tarifele aplicate Serviciilor de Roaming, rezultate ca suma intre tarifele nationale ce intervin dupa consumarea beneficiilor si o eventuala suprataxa, nu vor depasi valorile maxime de: 0,2261 Euro/min apel, 0,0714 Euro/SMS si 0,238 Euro/MB, TVA inclus. pentru Serviciile de Roaming in Grupa 1: (i) apelurile primite in Roaming se tarifeaza cu 0,0129 Eur/min;
- Apelurile initiate in Roaming Grup 1 catre tarile din Grup 1, inclusiv Romania, se consuma din minutele in afara Retelei incluse in abonament cu aplicarea unui tarif aditional de 0,06 euro/min;
- SMS-urile se consuma din mesajele in afara Retelei incluse in abonament cu aplicarea unui tarif aditional de 0,0238 euro/SMS;
- Datele se consuma din volumul de date inclus in abonament cu aplicarea unui tarif aditional de 0,06 euro/MB;
- Dupa consumarea Serviciilor de Voce (apeluri), SMS sau date incluse in abonament se aplica tarifele standard in afara Retelei la care se adauga tariful aditional corespunzator tipului de Serviciu. in Grupele 2-6 se va aplica tariful standard Roaming Avantaj.
- Grupa 0 (Spatiul Economic European) va include Austria, Belgia, Bulgaria, Cehia, Cipru, Croatia, 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. Informatii privind componenta Grupelor 1-6 sunt disponibile pe [www.orange.ro](http://www.orange.ro)

### **Roaming Avantaj**

Orange Romania iti ofera o schema unica de tarifare in roaming, Roaming Avantaj. Cu Roaming Avantaj, toti clientii Orange Romania beneficiaza de tarife reduse pentru apelurile initiate sau primite precum si pentru SMS-urile trimise in spatiul UE atunci cand se afla in roaming in tarile Uniunii Europene (incluzand tarile Spatiului Economic European: Liechtenstein, Norvegia si Islanda) indiferent de reseaua utilizata.

Cand esti in Roaming vei plati atat pentru apelurile initiate cat si pentru apelurile primite.

Tariful de roaming pentru apelurile primite va fi cel corespunzator zonei de tarifare in care te afli. Persoana care te apeleaza va plati o convorbire nationala ca si cand tu te-ai afla in Romania.

In conformitate cu prevederile reglementării Uniunii Europene, tarifele Roaming Avantaj valabile de la 30 aprilie 2016, pentru abonații Orange Romania aflați în roaming în țările Uniunii Europene precum si in Elvetia, Gibraltar, Islanda, Liechtenstein si Norvegia sunt:

- tariful national in afara retelei conform planului tarifar achizitionat + 0.06 euro/minut, maxim 0.226 euro/minut pentru apeluri inițiate



Orange Romania Communications S.A.  
 Calea Victoriei, nr. 35  
 Sector 1, București, România  
 Cod: 010061  
 www.orange.ro

- 0.0136 euro/minut pentru apeluri primite
- tariful national in afara rețelei conform planului tarifar achizitionat + 0.024 euro/mesaj, maxim 0.071 euro/mesaj, pentru mesaje trimise

**Tarifele si zonele de roaming incluse in schema Orange Romania Roaming Avantaj sunt urmatoarele:**

Unitati de consum	Grup 0	Grup 1	Grup 2	Grup 3	Grup 4	Grup 5	Grup 6
<b>Apeluri locale în țara vizitată</b>	tarif național	0.0595	0.8925	0.8925	0.8925	0.8925	N/A
<b>Apeluri către România</b>	tarif national	0.0595	1.25	1.666	2.202	2.618	3.57
<b>Apeluri către țările din Grup 0</b>	tarif național	0.0595	1.666	2.083	2.618	2.975	3.570
<b>Apeluri către țările din Grup 1</b>	0.0595	0.0595	1.666	2.083	2.618	2.975	3.570
<b>Apeluri către alte destinații internaționale</b>	1.666	1.666	1.666	2.083	2.618	2.975	3.570
<b>Apeluri către rețele satelit</b>	11.90	11.90	11.90	11.90	11.90	11.90	11.90
<b>Apeluri primite</b>	gratuit	0.0119	0.833	0.833	1.309	1.428	5.355
<b>Mesaje scrise trimise</b>	tarif național	0.0238	0.0465	0.465	0.465	0.465	0.0774

\*Tarifele sunt exprimate in euro si includ TVA.

Grup 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
Grup 1	Elveția, Gibraltar, Monaco, Turcia
Grup 2	Albania, Australia, Bosnia Herțegovina, Insula Man, Insulele Feroe, Kosovo, Macedonia, Moldova, Muntenegru
Grup 3	Africa de Sud, Andorra, Armenia, Belarus, China, Insula Jersey, Nepal, Ucraina.
Grup 4	Azerbaidjan, Canada, Insula Guersney, Egipt, Georgia, Mexic, Noua Zeelandă, Serbia, S.U.A.
Grup 5	Afganistan, Algeria, Angola, Anguilla, Antigua & Barbuda, Arabia Saudită, Argentina, Aruba, Bahamas, Bahrain, Bangladesh, Barbados, Belize, Benin, Bermuda, Bolivia, Brazilia, Brunei, Burkina Faso, Cambodgia, Camerun, Chile, Ciad, Coasta de Fildes, Columbia, Congo Republica Democrata, Coreea de Sud, Costa Rica, Curacao, Cuba, Djibouti, Dominica, E.A.U., Ecuador, El Salvador, Fiji, Filipine, Ghana, Grenada, Guineea, Guyana, Haiti, Honduras, Hong Kong, India, Indonezia, Iordania, Insula Capului Verde, Insula Cook, Insulele Cayman, Insulele Virgine Britanice, Irak, Iran, Israel, Jamaica, Japonia, Kazakhstan, Kenia, Kirgizstan, Kuwait, Laos, Liban, Liberia, Libia, Macao, Madagascar, Malawi, Mali, Malaezia, Maroc, Mauritius, Mongolia, Montserrat, Mozambic, Myanmar, Namibia, Nicaragua, Niger, Nigeria, Oman, Panama, Pakistan, Palestina, Papua Noua Guinee, Paraguay, Peru, Polinezia Franceză, Puerto Rico, Qatar, Republica Dominicană, Rusia, Samoa, San Marino, Satelit Thuraya, Senegal, Serviciul Maritim,



Orange Romania Communications S.A.  
Calea Victoriei, nr. 35  
Sector 1, București, România  
Cod: 010061  
www.orange.ro

	Seychelles, Sierra Leone, Singapore, Siria, St. Kitts & Nevis, St. Lucia, St. Maarten, St. Vincent, Sri Lanka, Sudan, Turks Caicos, Thailanda, Taiwan, Tanzania, Tajikistan, Tonga, Trinidad Tobago, Tunisia, Turkmenistan, Uganda, Uruguay, Uzbekistan, Vanuatu, Venezuela, Vietnam, Yemen, Zambia, și alte destinații.
Grup 6	Acoperire aeriană (avioane)

Unitati de taxare:

- Pentru apelurile initiate din tarile care fac parte din Grupul 1 care tara vizitata, catre Romania si catre tarile UE taxarea se face la secunda, cu un interval initial de taxare de 30 de secunde pe apel.
- Pentru apelurile primite in tarile din Grupul 1, taxarea se face la secunda, incepand cu prima secunda
- Pentru celelalte apeluri, taxarea se face la minut indivizibil.

Serviciul Roaming iti ofera posibilitatea de a folosi numarul tau Orange Romania si in afara teritoriului Romaniei, in retelele operatorilor cu care Orange Romania a incheiat acorduri de roaming. Pentru activarea Serviciului Roaming suna gratuit la 300, Serviciul de Relatii cu Clientii.

#### **Alte informatii referitoare la serviciul de roaming**

Apelarea in Roaming a numerelor scurte nu este posibila.

Primirea de mesaje in casuta vocala cand esti in Roaming intr-o tara a Uniunii Europene este inlocuita cu primirea gratuita a unui SMS continand numarul de telefon al apelantului. Pentru tarile din afara Uniunii Europene, mesajele primite in casuta vocala sunt tarificate conform politicii comerciale a Orange Romania Communications.

In prezent, Orange Romania Communications are acoperire pe toate cele 5 continente, serviciul de roaming este oferit in 470 retele din 172 tari. Deoarece ritmul de incheiere a acordurilor cu noi operatori este foarte rapid, iti recomandam ca inainte de a pleca in strainatate, sa apelezi Serviciul de Relatii cu Clientii sau sa accesezi lista de parteneri pentru a obtine informatii actualizate.

Daca va aflati pe teritoriul Romaniei in apropierea granitelor cu oricare din tarile vecine: Ungaria, Ucraina, Moldova, Bulgaria sau Serbia si aveti activ serviciul de roaming este posibil sa va conectati accidental pe una din retelele de telefonie ale tarii vecine. Acest lucru se intampla in cazul in care pe telefonul dumneavoastra mobil, selectia de cautare a retelei mobile este setata pe modul "Automatic". In aceste cazuri, pentru a evita taxarea conform tarifelor de roaming, va sugeram ca selectia retelei pe telefonul dumneavoastra mobil sa fie setata pe modul "Manual". Totodata, va sugeram ca, atunci cand va aflati in apropierea granitei cu oricare din tarile vecine de mai sus, sa verificati periodic afisajul telefonului dvs. pentru a va asigura ca sunteti localizat in continuare in reseaua Orange Romania Communications si nu in Roaming intr-una din retelele parteneri ale Orange Romania Communications. De asemenea, atunci cand calatoriti in strainatate, va rugam sa verificati periodic ca sunteti localizat intr-o retea partenera de Roaming a Orange Romania Communications din tara pe care o vizitati, pentru a evita trecerea accidentala in zonele de granita, intr-o retea dintr-o tara vecina celei vizitate de dvs., posibil cu tarife de roaming diferite fata de retelele din tara vizitata.

Incepand cu data de 01.07.2014, Clientul care are serviciul de roaming activ poate opta pentru servicii de voce, SMS si comunicatii de date in roaming reglementate, furnizate ca pachet de catre oricare dintre furnizorii alternativi de servicii de roaming care au incheiat contracte cu Orange Romania Communications.

Trecerea la un furnizor alternativ de servicii de roaming sau intre furnizori de servicii de roaming se realizeaza prin introducerea de catre abonat a unei cereri la furnizorul alternativ de roaming si se



proceseaza in termen de maxim 1 zi lucratoare (24h) de la data la care Orange Romania Communications a primit solicitarea furnizorului alternativ de servicii de roaming; trecerea este posibila in cadrul oricarui plan tarifar. Prevederile contractului de abonament cu privire la serviciile de roaming se suspenda pe perioada in care Clientul a optat pentru un alt furnizor alternativ de roaming si se aplica automat, fara alte formalitati, ori de cate ori Orange Romania Communications furnizeaza serviciile de roaming. Inetarea sau suspendarea Contractului de abonament are drept consecinta inetarea serviciilor de roaming furnizate de catre furnizorii alternativi de servicii de roaming. Orange Romania Communications, in calitate de furnizor donor, nu percepe nicio taxa de transfer. In cazul schimbarii furnizorului national, noul furnizor national nu are obligatia de a asigura suport pentru serviciile de roaming furnizate de un anumit furnizor alternativ de servicii de roaming. Informatii actualizate cu privire la furnizorii alternativi de servicii de roaming parteneri Orange Romania Communications si alte detalii sunt disponibile apeland Serviciul de Relatii cu Clientii gratuit la numarul 300 sau in magazinele Orange Romania Communications.

#### **Serviciul "Sistemul de alerta SMS al MAE"**

ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS in colaborare cu Ministerul Afacerilor Externe (MAE) ofera serviciul "Sistemul de alerta SMS al MAE", ce se adreseaza tuturor clientilor Orange Romania Communications aflati in Roaming intr-o tara considerata de MAE ca fiind cu risc crescut in ceea ce priveste siguranta persoanelor. Serviciul "Sistemul de alerta SMS al MAE" este activ din data de 29 octombrie 2012.

Prin serviciul "Sistemul de alerta SMS al MAE", clientii ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS au posibilitatea de a primi un SMS informativ cu datele de contact ale Ambasadei sau Consulatului Romaniei pentru tara in care se afla in Roaming si care se gaseste pe lista tarilor in care serviciul "Sistemul de alerta SMS al MAE" este disponibil. Lista actualizata a acestor tari poate fi accesata pe pagina de internet a Ministerului Afacerilor Externe, la adresa: <http://www.mae.ro/travel-alerts>

Serviciul este activat implicit pentru toti clientii ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS si poate fi dezactivat printr-un SMS gratuit cu textul D MAE trimis la 0764636623.

MAE poarta intreaga responsabilitate pentru acuratetea datelor cuprinsa in SMS-ul transmis prin serviciul "Sistemul de alerta SMS al MAE".

Serviciul de roaming în țările Spatiului Economic European (SEE) este compatibil doar cu anumite oferte sau abonamente, conform portofoliului comercial. Abonamentele care au doar acces national nu sunt compatibile cu serviciul de roaming; dacă ai un abonament doar cu acces national poti alege oricând un abonament cu acces la serviciul de roaming în țările SEE.

Abonamentele care au doar acces national : Nelimitat M, Nelimitat L, Mobil Nelimitat, Net Mobil 5.

Abonamentele care au acces la roaming in tarile SEE: Fun 10, Fun 12, Smart Plus 15, Smart Plus 20 si Smart Plus 25

Beneficiile nationale aferente abonamentelor mobile care au acces la roaming in tarile SEE vor fi aplicabile si in Roaming Grupa 0, dupa cum urmeaza:

minutele si SMS-urile nationale incluse in abonament vor fi disponibile si in Roaming Grupa 0, dupa care, pentru abonamentele care nu beneficiaza de minute / SMS-uri nelimitate se va aplica tariful standard national;

traficul de date disponibil in Roaming va fi calculat in functie de beneficiile nationale, dar nu mai mult decat limita maxima data de formula: (valoarea abonament + valoarea extraoptiune + valoarea bonus)\*2/Tariful Reglementat in vigoare fara TVA – se iau in calcul valorile fara TVA, iar in cazul abonamentelor/extraoptiunilor cu discount se ia in calcul valoarea neta platita de catre client (fara reduceri).

Dupa depasirea Limitei de Date, se aplica Tariful Reglementat cu TVA in vigoare conform tabelului de mai jos („Tariful Reglementat”):

Tarif Reglementat (euro/GB)	Tarif de la 1 iulie 2022	Tarif de la 1 ianuarie 2023	Tarif de la 1 ianuarie 2024	Tarif de la 1 ianuarie 2025	Tarif de la 1 ianuarie 2026	Tarif de la 1 ianuarie 2027
Valoare fără TVA	2	1,8	1,55	1,3	1,1	1
Valoare cu TVA	2.380	2.142	1,845	1,547	1,309	1,190



Orange Romania Communications S.A.  
Calea Victoriei, nr. 35  
Sector 1, București, România  
Cod: 010061  
www.orange.ro

## 1.7 PORTABILITATE

Portabilitatea numerelor de telefon permite tuturor utilizatorilor de telefonie mobila sa isi pastreze numarul de telefon atunci cand schimba rețeaua, fie ca au cartela sau abonament. Asta inseamna ca, daca doresti poti pleca in si din orice rețea a unui furnizor de servicii de telecomunicatii din Romania fara sa schimbi nici macar o cifra din vechiul tau numar de telefon.

Indiferent de ce tip de client, postpaid sau prepaid, ai fost in alta rețea, acum poti alege sa fii abonat al ofertelor Orange Romania Communications.

Pentru a putea fi portat in orice rețea este important ca SIM-ul tau sa nu fie dezactivat, blocat, declarat furat sau pierdut si sa nu mai fie implicat intr-un alt proces de portare aflat in derulare, la Orange Romania Communications sau la un alt operator. In plus trebuie sa fie eligibil din punctul de vedere Orange Romania Communications.

Portarea se solicita prin completarea si semnarea unei cereri de portare in formatul stabilit de lege, cerere disponibila la orice magazin sau partener comercial Orange Romania Communications.

Cererea ta va fi trimisa catre o baza centrala de date de unde va ajunge la furnizorul donor in cel mai scurt timp. Exista posibilitatea ca din cauza numarului mare de cereri, furnizorul donor sa nu poata prelua cererea in ziua trimiterii acesteia de catre furnizorul acceptor catre baza centrala de date, cererea fiind preluata in ziua imediat urmatoare.

In maxim o zi de la primirea cererii, furnizorul donor va comunica rezolutia de acceptare sau respingere a cererii, iar in cazul acceptarii acesteia va fi de acord cu prima fereastra de portare din intervalul indicat de furnizorul acceptor. In cazul in care cererea primita de la furnizorul acceptor este transmisa de baza centrala de date catre furnizorul donor in ziua urmatoare primirii acesteia, furnizorul donor va accepta fereastra de portare din ziua imediat urmatoare zilei in care a primit cererea de la baza centrala de date.

Daca ai solicitat portarea, vei fi tinut la curent despre stadiul fiecarei etape in procesul de portare prin mesaje SMS la numarul ce se doreste portat sau la primul numar din cererea de portare, in caz ca doresti sa portezi mai multe numere.

Conform legii, daca ai solicitat portarea, ai dreptul de a anula cererea de portare cel mai tarziu cu 24 de ore inainte de ora initiala a ferestrei stabilita pentru realizarea portarii. In acest sens, este necesar sa te prezinti la punctul de vanzare al operatorului la care ai depus cererea de portare, in vederea completarii unei cereri de anulare a cererii de portare, in formatul stabilit de lege.

In cazul in care doresti sa portezi un numar de abonat trebuie sa faci dovada faptului ca esti titularul contractului de servicii aferent numarului/numerelor pentru care solicitati portarea, prin prezentarea ultimei facturi alaturi de C.I. si Cartela/(-ele) SIM (optional) si obligatoriu seria/(-ile) cartelei(-lor) SIM aferente numerelor de telefon a caror portare se solicita.

Pana la data stabilita pentru realizarea portarii, vei fi invitat sa te prezinti la punctul de vanzare la care ai completat cererea de portare, impreuna cu toate actele solicitate de catre Orange Romania Communications pentru semnarea contractului de abonament. Exista posibilitatea ca alte acte suplimentare sa fie solicitate, la fel ca si implicarea unor taxe sau depozite.

Ai dreptul de a anula cererea de portare cel mai tarziu cu 24 de ore inainte de ora initiala a ferestrei stabilita pentru realizarea portarii. In acest sens, este necesar sa te prezinti la punctul de vanzare al operatorului la care ai depus cererea de portare, in vederea completarii unei cereri de anulare a cererii de portare, in formatul stabilit de lege, format disponibil aici.

Oferta Orange Romania Communications valabila pentru tine este cea disponibila la momentul semnarii contractului de abonament. Promotional, taxa de portare pentru clientii care se porteaza la abonament este zero.





Orange Romania Communications S.A.  
Calea Victoriei, nr. 35  
Sector 1, București, România  
Cod: 010061  
www.orange.ro

## 2. TELEVIZIUNE

Prin Televiziune se intelege: televiziune prin IPTV, televiziune prin cablu, televiziune prin satelit si Orange TV Connect.

Lista si numarul de canale din oferta TV se pot modifica. Lista actualizata poate fi consultata in magazine si pe [www.orange.ro](http://www.orange.ro). Numărul de canale TV variază în functie de tehnologia disponibilă (IPTV/cablu /satelit) la adresa la care se furnizează serviciul.

Serviciul TV prin IPTV presupune instalarea unui router si a câte unui receiver pentru fiecare televizor, iar serviciul TV prin satelit presupune instalarea unei antene parabolice în exterior si a câte unui receiver pentru fiecare televizor. Kitul antena este disponibil doar pentru serviciul TV prin satelit.

Serviciul TV prin cablu presupune instalarea unui receiver pentru fiecare televizor sau a unui Modul CI+ (disponibil doar pentru televizoarele prevazute cu tuner DVB-C incorporat si slot CI+; compatibilitatea televizorului poate fi verificata in manualul televizorului dumneavoastra).

Telecomanda universală din kitul de instalare permite controlarea cu usurintă atât a receiverului cât si a televizorului. Aceasta este oferită clientilor noi de televiziune.

Echipamentele pentru serviciul de televiziune se pot achizitiona cu plata integrală sau chirie lunară.

Clientii noi de TV prin IPTV vor primi primul receiver, in chirie cu reducere 100%, daca aleg un pachet cu doua sau trei servicii. Pentru al doilea sau al treilea receiver, chiria lunara este de 2 euro, TVA inclus.

Clientii noi de TV prin cablu vor primi la alegere, în chirie cu reducere 100%: primul receiver sau primul modul CI+, daca aleg un pachet cu doua sau trei servicii. Pentru al doilea sau al treilea receiver/modul CI+, chiria lunara este de 2 euro, TVA inclus.

Clientii noi de TV prin satelit vor primi primul receiver, in chirie cu reducere 100%, daca aleg un pachet cu doua sau trei servicii. Pentru al doilea sau al treilea receiver, chiria lunara este de 1,5 euro, TVA inclus.

ECHIPAMENT PENTRU TELEVIZIUNE	CHIRIE LUNARA/BUC. Euro cu tva			TARIF INTEGRAL/BUC. Euro cu tva
	Pachete/servicii individuale	Pachete cu 2 servicii	Pachete cu 3 servicii	
Receiver (TV prin IPTV/cablu)	n/a	0	0	75,9
Receiver (TV prin satelit)	1,5€	0	0	98,8
modul CI+ (TV prin cablu)	n/a	0	0	25,6
Kit Antena	0 (in custodie)			

Pentru a folosi functia de înregistrare a programelor TV (disponibilă exclusiv pentru serviciul TV prin IPTV si Orange TV Connect, în plus față de posibilitatea de a înregistra în Cloud) clientii trebuie să ataseze receiverului un Hard-Disk extern pe care să-l conecteze prin portul USB de pe panoul din spate folosind un adaptor miniUSB. Specificatii tehnice minime: minim 145 GB, 5400 rotatii pe minut, interfata microUSB sau interfata USB la care se ataseaza un adaptor micro USB. Sunt recomandati următorii producători: Western Digital Scorpio, Hitachi Travelstar, Seagate Momentus, însă orice alt model/producător cu specificatii tehnice similare va putea fi utilizat. Vă rugăm să vă asigurati că nu aveti documente importante stocate pe Hard Disk sau să vă copiatii aceste documente înainte utilizării acestuia, întrucât va fi formatat de receiver pentru a putea utiliza functia de înregistrare.





Orange Romania Communications S.A.  
Calea Victoriei, nr. 35  
Sector 1, București, România  
Cod: 010061  
www.orange.ro

## Funcționalitățile serviciului TV prin IPTV

**Opțiunea “Inregistrari in Cloud”** poate fi utilizată pentru înregistrarea de emisiuni, filme, competiții sportive sau orice alt tip de conținut TV pentru care Orange Romania Communications a obținut drepturi de înregistrare de la furnizorii de conținut. În cazul în care un canal TV încetează a mai acorda drepturi de înregistrare către Orange Romania Communications, conținutul respectivului canal TV înregistrat de către Client nu va mai fi disponibil. Conținutul TV ce face obiectul Opțiunii va fi semnalizat în programul TV din interfața serviciului TV prin IPTV sau al aplicației Orange TV Connect.

Opțiunea este disponibilă atât cu serviciul TV prin IPTV, cât și cu Orange TV Connect, iar conținutul TV înregistrat poate fi stocat de client pentru o perioadă de maxim 3 luni. Clientul înțelege că la sfârșitul acestei perioade, în situația în care nu a sters conținutul înregistrat, Orange Romania Communications își rezervă dreptul de a șterge conținutul TV stocat fără a notifica în prealabil clientul.

Spațiul de stocare oferit prin Opțiunea **Inregistrari in Cloud** este calculat la un maxim de ore de conținut standard definition, respectiv HD și poate varia în funcție de calitatea transmisiunii canalului.

**Arhiva TV** (disponibilă exclusiv cu serviciul TV prin IPTV și Orange TV Connect) este o funcționalitate valabilă numai pentru anumite canale și emisiuni, marcate cu simbolul Arhivă TV în ghidul de programe TV.

**Funcționalitățile “Pauza și Continuare” și “Program de la început”** (disponibile exclusiv cu serviciul TV prin IPTV) sunt valabile numai pentru anumite canale și emisiuni, marcate cu simbolul Pauză în ghidul de programe TV.

În cadrul funcționalităților interactive „**Pauză și Continuare**”, „**Program de la început**”, „**Arhiva TV**”, „**Înregistrări in Cloud**” și „**Video la Cerere**” clientul poate opri conținutul (cu butonul de Pauză de pe telecomandă) pentru maximum 30 de minute.

## Pachete suplimentare

PACHET SUPLIMENTAR	TARIF Euro cu tva
ORANGE SPORT*	0,5
HBO	3,08
MAXPAK	4,04
HUNGARIAN	1,5

Se pot adăuga canale suplimentare în pachetul cu televiziune ales, în funcție de canalele disponibile la adresa clientului.

Pachetele suplimentare se păstrează minimum 3 luni de la data activării lor.

\*Pachetul suplimentar Orange Sport este disponibil pentru abonații TV Esential. Canalele din pachetul suplimentar Orange Sport sunt incluse în grila TV Premium.

Verifica lista competițiilor sportive disponibile pe [www.orange.ro](http://www.orange.ro)

## 3. ORANGE TV CONNECT

Serviciul Orange TV Connect oferă acces la conținut TV (canale TV, emisiuni și filme), prin intermediul site-ului [www.tvconnect.orange.ro](http://www.tvconnect.orange.ro) și al aplicației Orange TV Connect.

Serviciul Orange TV Connect poate fi accesat doar după crearea unui cont My Orange Fix pe [www.fix.orange.ro](http://www.fix.orange.ro). Pentru a avea acces la conținutul serviciului Orange TV Connect, clientul trebuie să folosească numele de utilizator și parola My Orange Fix și să acceseze [www.tvconnect.orange.ro](http://www.tvconnect.orange.ro) sau aplicația Orange TV Connect.

Aplicația Orange TV Connect poate fi descărcată din App Store și Google Play pentru device-urile mobile și din Samsung Apps pentru Smart TV-urile Samsung. Aceasta este compatibilă cu următoarele grupe de



televizoare Samsung: 18TV\_PREMIUM, 18TV\_STANDARD, 18TV\_STANDARD2, 18TV\_STANDARD3, 17TV\_PREMIUM.

Ca o conditie pentru functionarea Orange TV Connect minimul de capacitate de transfer al liniei suport (conectivitate la internet) este de 2 Mb/sec (3) Clientul poate accesa continutul Orange TV Connect de pe un numar de maxim 5 dispozitive, printre care computer, laptop, smartphone, tableta, dispozitive de streaming/mirroring. Administrarea dispozitivelor, prin aceasta intelegandu-se adaugarea sau stergerea unui dispozitiv din lista Clientului, se poate face de catre Client din contul lui din website-ul [www.tvconnect.orange.ro](http://www.tvconnect.orange.ro). Orange Romania Communications nu garanteaza functionarea Orange TV Connect pe alte dispozitive sau sisteme de operare decat cele mentionate anterior.

Lista canalelor TV incluse in pachetele online disponibile prin Orange TV Connect, precum si numarul acestora sunt stabilite in functie de drepturile obtinute pentru distribuirea lor online si pe mobil si pot suferi modificari. In plus, continutul canalelor TV incluse poate fi restrictionat in functie de drepturile de difuzare pentru online si mobil detinute de canalele TV.

Pentru informatii suplimentare cu privire la pachetele online disponibile prin Orange TV Connect, accesati [www.tvconnect.orange.ro](http://www.tvconnect.orange.ro).

#### 4. INTERNET

**Indicatori de calitate tehnici ai serviciului de date** ("Indicatori tehnici") sunt: **(i) Intarzierea de transfer a pachetelor de date:** reprezinta intervalul de timp, calculat in milisecunde, dintre momentul in care primul bit al pachetului de date trece in linia de acces a echipamentului terminal-sursa spre serverul de test si momentul in care ultimul bit al aceluiasi pachet revine de la serverul de test la echipamentul terminal-sursa; in retea de date fixe Orange Romania Communications valoarea maxima a intarzierii de transfer a pachetelor de date este de 200ms **(ii) Variatia intarzierii de transfer al pachetelor de date:** reprezinta diferenta, calculata in milisecunde, intre intarzierile de transfer al pachetelor de date realizate de doua pachete de test consecutive; in retea de date fixe Orange Romania Communications variatia maxima intarzierii de transfer are valoarea de 75 ms **(iii) Rata pierderii de pachete de date:** reprezinta raportul procentual dintre numarul de pachete de date expediate, dar nereceptionate sau incomplet receptionate la destinatie si numarul total de pachete de date expediate de sursa; in retea de date fixe Orange Romania Communications rata maxima a pierderii de pachete este de 1% **(iv) Viteza de transfer al datelor:** reprezinta rata de transmitere a datelor, masurata in megabiti/secunda (Mbps), realizata separat pentru transmiterea fisierelor de test specificate pentru sensul de descarcare (downstream), respectiv incarcare (upstream), intre Echipamentul terminal si un server de test.

Valorile vitezelor de transfer al datelor sunt:

Denumire abonament	Tehnologie	Viteza comerciala profil (Mbps descarcare/Mbps incarcare)	Viteza maxima de transfer al datelor (Mbps descarcare/Mbps incarcare)	Viteza normala de transfer al datelor (Mbps descarcare/Mbps incarcare)	Viteza minima de transfer al datelor (Mbps descarcare/Mbps incarcare)
Fibra 2000	FTTH	2000/1000	1800/900	571/300	15/15
Fibra 1000	FTTH	1000/500	940/480	571/407	15/15
Fibra 500	FTTH	500/250	475/240	264/187	15/15
Fibra 100	FTTB	100/30	90/27	56/19	10/3
NetFix xDSL	ADSL, VDSL	Maxim disponibil la adresa pe tehnologia xDSL	90/30	60/18	10/3

**Viteza maxima de transfer al datelor** reprezinta rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta cel putin o data intr-un interval de timp definit. Din ratiuni ce tin de supraaglomerarea

traficului (mai multi utilizatori finali acceseaza simultan Serviciul de Acces la internet), probabilitatea atingerii vitezei maxime este mai mare in intervalul 00:00 am si 10:00 am, in conditiile respectarii conditiilor din procedura pentru efectuarea masuratorilor (punctul 3 din prezenta sectiune). Valoarea vitezei maxime este viteza contractuala stabilita conform profilului comercial al Clientului si calificarea liniei de acces la Internet (pentru liniile de acces de tip XDSL).

**Viteza de transfer al datelor disponibila** in mod normal reprezinta rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta in cea mai mare parte a timpului de accesare a serviciului, pe o perioada de timp definita. Viteza de transfer al datelor disponibila in mod normal poate fi obtinuta de catre Client in majoritatea timpului, dar cu precadere in perioada din afara orelor de varf (11:00 – 14:00 si 20:00 – 23:00), in conditiile respectarii procedurii pentru efectuarea masuratorilor

**Viteza minima de transfer al datelor:** reprezinta cea mai mica rata de transmitere a datelor pe care un Client o poate experimenta in accesarea Serviciului de Acces la Internet, chiar si in conditiile cele mai defavorabile: orele cu trafic de varf, conditii atmosferice deosebite, interferente electromagnetice, cu respectarea conditiilor din procedura de masurare.

Obtinerea vitezelor contractuale este influentata de diversi factori obiectivi, in afara controlului si raspunderii Orange Romania Communications care determina o serie de conditionari: caracteristicile Echipamentului terminal utilizat, supraaglomerarea traficului de date, modul de utilizare al aplicatiilor/serviciilor de continut care implica transfer de date. Astfel, vitezele contractuale pot fi obtinute in cazul in care Serviciul de Acces la Internet nu este influentat de niciunul dintre factorii mentionati mai sus si sunt indeplinite urmatoarele conditii aferente acestora:

- **Caracteristicile Echipamentului terminal utilizat:** Viteza maxima contractuala de transfer al datelor poate fi atinsa daca Echipamentul suporta aceasta viteza (se vor lua in considerare atat capabilitatile tehnologice, cat si limitarile impuse de sistemul de operare al Echipamentului) si daca Echipamentul ruleaza sisteme de operare in ultima versiune actualizata.
- **Supraaglomerarea traficului de date:** Viteza maxima contractuala de transfer al datelor poate fi atinsa daca traficul de date in Retea nu este supraaglomerat, in caz contrar Clientul putand experimenta viteze scazute de transfer de date. Congestionarea locala a Serviciului de Acces la Internet poate determina, de asemenea, viteze mai lente de transfer de date.
- **Inchiderea aplicatiilor / serviciilor de continut.** Viteza maxima contractuala de transfer al datelor poate fi atinsa daca sunt inchise toate aplicatiile si serviciile de continut deoarece atunci cand Clientul descarca si incarca simultan continut de pe Internet, utilizeaza aplicatii care genereaza trafic de date (de exemplu, programe messaging, filesharing, browsing, videostreaming, videoconferinta) sau efectueaza orice alta operatiune care implica transfer de date, va experimenta viteze mai lente de transfer de date.

Incidenta oricareia dintre conditiile mentionate mai sus poate duce la diferente intre vitezele reale si vitezele contractuale.

Diferentele nesemnificative intre valorile vitezelor reale si vitezele contractuale nu sunt de natura a afecta experienta utilizarii Serviciului de Acces la Internet contractat.

Degradarea Indicatorilor tehnici poate influenta in ponderi variabile calitatea Serviciului de Acces la Internet si, in special, utilizarea continutului, a aplicatiilor si a serviciilor (de exemplu viteza mica de transfer a fisierelor si a imaginilor, cresterea timpului de incarcare a paginilor web, functionarea incompleta sau chiar imposibilitatea accesarii anumitor aplicatii sau servicii pentru care este necesara o anumita valoare minima a vitezei de transfer cum ar fi serviciile de audio si video streaming, serviciile de videoconferinta, plati online. Unele aplicatii pot fi afectate semnificativ la degradari ale Indicatorilor tehnici, cum sunt aplicatiile in timp real, voce si video care necesita o viteza de transfer ridicata si au cerinte foarte stricte referitoare la intarzierea de transfer. Alte aplicatii (HTTP, e-mail, transfer de fisiere de dimensiuni mici) au un grad de afectare mai redus in cazul degradarii Indicatorilor tehnici.

Viteza serviciului de internet poate varia în functie de tehnologia disponibilă la adresa la care se furnizează serviciul. Se alocă viteza maximă disponibilă. Viteza poate varia si în functie de configuratia PC-ului.



Orange Romania Communications S.A.  
Calea Victoriei, nr. 35  
Sector 1, București, România  
Cod: 010061  
www.orange.ro

Pentru a atinge viteza maxima la Fibra 2000 trebuie utilizate SIMULTAN minim doua calculatoare (desktop sau laptop) conectate prin LAN/cablu UTP la modem-ul/router-ul Orange, fiecare echipament trebuie sa fie conectat intr-un port ethernet LAN separat de pe router-ul Orange(ex : calculator 1 conectat in portul 1 din router Orange si calculator 2 conectat in portul 2 din router Orange, etc).

Chiria lunara pentru routerul wireless este de 1 Euro. Routerul wireless este oferit clientilor noi de Internet, în chirie cu reducere 100%, pe intreaga perioada minima contractuala, daca aleg un pachet cu doua sau trei servicii.

## 5. VOCE

Beneficii abonament Voce Nelimitat:

- Minute nationale nelimitat (fix si mobil)
- 200 de minute internationale in SEE si Europa (fix)
- 100 de minute internationale in SEE si Europa (mobil)
- 200 minute internationale in SUA si Canada (fix si mobil)

Prin Zona SEE se intelege Zona Spatiul Economic European.

Lista completă a tarifelor valabile pentru apelurile efectuate în afara minutelor incluse în abonamente, precum si orice alte informatii suplimentare sunt disponibile la 300 - apel gratuit din rețeaua Orange sau la 0374300300 - apel cu tarif normal pentru apelurile din alte rețele naționale și din roaming, in magazinele Orange si pe [www.orange.ro](http://www.orange.ro).

Orange Romania Communications are dreptul să suspende serviciile în cazul generării de trafic artificial sau a unui volum de trafic care nu putea fi realizat în condițiile unei utilizări normale a serviciilor si conform Ofertei si Termenilor si Condițiilor Aplicabile Tuturor Serviciilor si Echipamentelor Orange Romania Communications furnizate Clientului, disponibili pe [www.orange.ro](http://www.orange.ro).

Telefoanele fara fir se pot achizitiona cu chirie lunară (0.9 Euro) sau cu plata integrala. Preturile de lista ale telefoanelor difera in functie de model. Detalii in magazine.

Tarifele pentru apeluri sunt exprimate pe minut, iar pentru taxare, fractiunea de minut neinceiat se rotunjeste la un minut intreg.

Apelurile catre numerele pentru servicii cu valoare adaugata nu sunt incluse in abonament; pentru aceste categorii de numere se aplica tarife mai mari decat tarifele pentru orice tip de apel in retele nationale.

Apelurile catre numerele nationale scurte pentru servicii de interes public la nivel national sunt incluse in Abonament, cu exceptia apelurilor catre numerele nationale scurte pentru servicii de interes general; pentru aceasta ultima categorie tarifele pot fi mai mari decat tarifele catre orice tip de apel in retele nationale.

Tarifele pentru abonamente sunt exprimate pentru o perioada de abonament de o luna. Pentru abonamentele cu minute incluse pentru convorbiri, minutele neutilizate intr-un ciclu de facturare (o luna) nu se reporteaza pentru urmatorul ciclu de facturare.

### TARIFE PENTRU APELURI – VOCE NELIMITAT

Dupa consumarea beneficiilor incluse in Abonament pentru Serviciul de voce, se aplica tarifele:

#### A. TARIFE PENTRU APELURI NATIONALE

Tip apel	Tarif Euro pe minut cu TVA inclus
In rețeaua Orange Romania Communications	0



Orange Romania Communications S.A.  
Calea Victoriei, nr. 35  
Sector 1, București, România  
Cod: 010061  
www.orange.ro

In retele nationale de telefonie fixa si mobila	0
---	---

**B. TARIFE PENTRU APELURI INTERNATIONALE**  
**(exprimate in Euro cu TVA inclus):**

Zona	Componenta	Tarif Voce Nelimitat	
		Fix	Mobil
Moldova	Moldova	0,15	0,23
Zona SEE	Austria, Belgia, Bulgaria, Cehia, Cipru, Croația, Danemarca, Estonia, Finlanda (inclusiv Aland), Franța (inclusiv Guadelupa, Guyana Franceză, Réunion, Martinica, Mayotte și Saint-Martin), Germania, Grecia, Irlanda, Islanda, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburg, Malta, Marea Britanie (inclusiv Gibraltar), Norvegia, Olanda, Polonia, Portugalia (inclusiv Azore și Madeira), Slovacia, Slovenia, Spania (inclusiv Insulele Canare), Suedia, Ungaria si Vatican.	0	0,23
Europa, SUA si Canada	Andorra, Elvetia, Feroe, Groenlanda, Israel, Monaco, San Marino, Turcia	0	0,36
	Canada, S U A Alaska, S U A Hawaii, SUA Puerto Rico, SUA Virgine Am, Statele Unite	0	0
Restul Europei	Albania, Armenia, Azerbaidjan, Belarus, Bosnia Hertegovina, Georgia, Macedonia, Rep Srpska, Rusia, Serbia Muntenegru, Ucraina	0,27	0,42
Orientul Mijlociu, Australasia	Algeria, Arabia Saudita, Australia, Bahrain, China, Coreea Sud, Egipt, Emiratele Arabe Unite, Hong Kong, Iordania, Iraq, Japonia, Kuwait, Liban, Libia, Macao, Maroc, Noua Zeelanda, Oman, Palestina, Qatar, Singapore, Siria, Taiwan, Thailanda, Tunisia	0,42	0,66
Asia	Afganistan, Bangladesh, Buthan, Cambodgia, India, Iran, Kazakhstan, Kyrghistan, Laos, Mongolia, Myanmar, Nepal, Pakistan, Seychelles, Sri Lanka, Tadjikistan, Turkmenistan, Uzbekistan, Vietnam, Yemen	0,54	0,84
Africa, America Centrala si de Sud	Africa Centrala, Africa De Sud, Angola, Antigua Barbados, Antilele Olandeze, Argentina, Aruba, Bahamas, Barbados, Belize, Benin, Bolivia, Botswana, Brazilia, Burkina Faso, Burundi, Camerun, Cape Verde, Chile, Ciad, Coasta Fildes, Columbia, Congo, Costa Rica, Dominica, Ecuador, El Salvador, Eritreea, Etiopia, Gabon, Gambia, Ghana, Grenada, Guatemala, Guineea Ecuat, Guyana, Haiti, Honduras, Ins Bermude, Kenya, Lesotho, Madagascar, Malawi, Mali, Mauritania, Mexic, Montserrat, Mozambic, Namibia, Nicaragua, Niger, Nigeria, Panama, Paraguay, Peru, Rep Dem Congo, Rep Dominicana, Rwanda, Senegal, Sierra Leone, St Kitts Nevis, St Lucia, St Pierre Miq, St Vincent, Sudan, Sudanul de Sud, Surinam, Swaziland, Tanzania, Togo, Trinidad	0,36	0,54



Orange Romania Communications S.A.  
Calea Victoriei, nr. 35  
Sector 1, București, România  
Cod: 010061  
www.orange.ro

	Tobago, Turks/Caicos, Uganda, Uruguay, Venezuela, Zambia, Zimbabwe		
Restul lumii	Ascension, Cayman, Djibouti, Guineea, Liberia, Sao Tome, St Helena, Anguilla, Brunei, Casey, Comore, Cook, Coreea R P D, Cuba, Davis, Diego Garcia, East Timor, Falkland Malvine, Fiji, Filipine, Guam, Guineea Bissau, Indonezia, Jamaica, Kiribati, Macquarie Ins, Malayezia, Maldive, Mariane Spain, Marshall, Mauritius, Mawson, Micronezia, Nauru, Niue, Norfolk Ins, Noua Caledonie, Palau, Papua New Guinea, Polinezia Franceza, Samoa Americana, Samoa Vest, Solomon, Somalia, Tokelau, Tonga, Tuvalu, Vanuatu, Virginele Brit, Wallis Futuna	1,08	1,19

Tarifele de mai sus se aplica, dupa caz, inclusiv pentru apelurile internationale efectuate dupa consumarea minutelor internationale incluse in Abonament. Abonatul intelege si accepta ca Orange Romania Communications isi rezerva dreptul de a modifica destinatiile exceptate de la oferta oricand pe durata contractuala, lista actualizata cu destinatiile exceptate fiind disponibila pe [www.orange.ro/prefixe/](http://www.orange.ro/prefixe/).

## SERVICII SUPLIMENTARE

Servicii Suplimentare in Centrale Digitale	Euro, fara TVA (cu TVA)
Accesare Prezentarea identitatii liniei chematoare (CLIP)	Zero
Abonament lunar Prezentarea identitatii liniei chematoare (CLIP)	Zero
Utilizare Apel programat, pentru fiecare activare	0,02 (0,02)
Abonament lunar Numar abreviat	1,50 (1,79)
Abonament lunar Conferinta in trei	1,50 (1,79)
Abonament lunar Apel decalat cu destinatie fixa	1,50 (1,79)
Abonament lunar Apel imediat cu destinatie fixa	2,00 (2,38)

Serviciile suplimentare: Repetarea ultimului numar format, Apel in asteptare, Redirijarea imediata a apelurilor, Apel programat, Restrictionarea cu parola a apelurilor de plecare, Restrictionarea identitatii liniei chematoare (CLIR), Prezentarea identitatii liniei chematoare (CLIP), nu au abonament distinct, fiind incluse in abonamentul de acces la retea. In cazul activarii serviciului Redirijarea imediata a apelurilor, Clientul suporta tariful pentru partea redirijata a apelului.

## RESTRICTIONAREA APELURILOR DE PLECARE

Poti alege una din cele 10 clase de restrictie disponibile (in functie de destinatia / destinatiile alese pentru a fi restrictionate). Serviciul este oferit in doua variante:

- cu parola - se introduce o parola formata din 4 cifre, apoi se introduce un cod urmat de clasa de restrictie dorita; parola si restrictia pot fi activate / dezactivate/ modificate oricand, gratuit;
- fara parola – se ofera la cerere, prin apel la 300 - apel gratuit din rețeaua Orange sau la 0374300300 - apel cu tarif normal pentru apelurile din alte rețele naționale și din roaming sau in magazine. Tariful de activare este de 0,47 Euro (0,56 Euro, TVA inclus) iar deblocarea accesului si anularea sunt gratuite.

Unele operatiuni pot diferi in functie de tipul centralei in care este asigurat postul telefonic si de tipul terminalului: functionare in PULSE sau TONE.

## CLIP





Identificarea liniei apelante se ofera gratuit, la cerere: prin apel la 300 - apel gratuit din rețeaua Orange sau la 0374300300 - apel cu tarif normal pentru apelurile din alte rețele naționale și din roaming sau in magazine. Activarea / dezactivarea serviciului sunt gratuite. Conditii: solicitantul sa dispuna de un telefon compatibil (cu functia Caller ID integrata) si existenta resurselor tehnice in centrale. In prezent, serviciul este oferit numai in centralele digitale Alcatel, Siemens, Ericsson.

#### **CLIR**

ascunderea identitatii liniei apelante este oferit gratuit, in 2 variante:

- apel cu apel - fara solicitare - disponibil numai clientilor posesori de terminale DTMF (cu formare in TONE) si conectati in centrale digitale: Ericsson AXE10, Siemens, Alcatel;
- permanent - la cerere: numarul de telefon nu va fi afisat la niciun apel (poate fi utilizat si de clientii posesori de trunchiuri PBX si de linii in hunting). Serviciul CLIR este disponibil clientilor asignati in centralele digitale: Alcatel, Siemens, Ericsson AXE10, Ericsson ANS, Goldstar PR, Goldstar APR, Goldstar TX.

#### **REPETAREA ULTIMULUI NUMAR FORMAT**

Activarea serviciului este gratuita; codul pentru activarea serviciului depinde de tipul aparatului telefonic: functionare in PULSE sau TONE(DTMF). Serviciul se adreseaza clientilor conectati pe linii analogice si este disponibil in centralele digitale de tipul: Alcatel, Siemens sau Ericsson.

#### **APEL IN ASTEPTARE**

Activarea serviciului este gratuita. Codurile pentru activarea / dezactivarea serviciului depind de tipul aparatului telefonic: functionare in PULSE sau TONE(DTMF). Serviciul este disponibil clientilor conectati in centralele digitale Alcatel, Siemens sau Ericsson.

Redirijare apel este un serviciu oferit gratuit. Codurile pentru activarea/ dezactivarea serviciului depind de functionarea terminalului in PULSE sau TONE(DTMF).

#### **APEL PROGRAMAT**

Pentru fiecare apel programat tariful este de 0,02 Euro (0,0238 Euro, TVA inclus). Codurile pentru activarea / dezactivarea serviciului depind de tipul terminalului telefonic: functionare in PULSE sau TONE(DTMF). Serviciul se adreseaza clientilor conectati in centrale telefonice digitale de tip Alcatel, Siemens sau Ericsson (AXE 10).

#### **APEL CU DESTINATIE FIXA**

Acest serviciu este oferit in doua variante: 1. apel imediat cu destinatie fixa: administrarea serviciului se face numai de catre Orange Romania Communications. Clientul nu are posibilitatea sa formeze numere corespunzatoare altor destinatii, deoarece nu primeste ton de invitatie la numerotare; 2. apel decalat cu destinatie fixa: administrarea serviciului se face de catre client. Abonamentul lunar este de 1,5 Euro (1,8 Euro, TVA inclus). Serviciul se adreseaza clientilor care folosesc terminale telefonice cu formare in TONE conectati in centrale telefonice digitale Alcatel, Siemens sau Ericsson (AXE 10).

#### **CONFERINTA IN TREI**

Permite stabilirea unei comunicatii cu doua posturi telefonice diferite, fie alternativ, cu pastrarea in asteptare a uneia dintre convorbiri, fie simultan, in conferinta. Abonamentul lunar este 1,5 Euro (1,8 Euro, TVA inclus). Serviciul se adreseaza clientilor cu terminale telefonice cu formare in TONE, conectati in centrale telefonice digitale de tip Alcatel, Siemens sau Ericsson (AXE 10).

#### **NUMAR ABREVIAT**

Inregistrarea / verificarea / modificarea / stergerea numarului se fac prin introducerea unor coduri. Administrarea serviciului se face de catre client. Abonament lunar este 1,5 Euro (1,8 Euro, TVA inclus). Serviciul se adreseaza clientilor cu terminale telefonice cu formare in TONE, conectati in centrale telefonice digitale de tip Alcatel, Siemens sau Ericsson (AXE 10).



Orange Romania Communications S.A.  
Calea Victoriei, nr. 35  
Sector 1, București, România  
Cod: 010061  
www.orange.ro

Informatii despre codurile utilizate pentru activarea / dezactivarea / modificarea serviciilor, sunt disponibile la 300 - apel gratuit din rețeaua Orange sau la 0374300300 - apel cu tarif normal pentru apelurile din alte rețele naționale și din roaming sau in magazine.

#### TARIFE PENTRU SERVICII SVA FURNIZATE VOCAL \*

Servicii speciale	Tarife Euro fara TVA (cu TVA)
a) Informatii (118932; 118300 – in limba maghiara) - apelabil din rețeaua Orange Romania Communications si din alte rețele fixe si mobile si din rețeaua RDS	0,80/apel + 0,80/min (0,95) + (0,95)  0,39/min (0,46)
b) Informatii (118932; 118300 – in limba maghiara) - conectare directa - din rețeaua Orange Romania Communications si din alte rețele fixe si mobile si din rețeaua RDS	0,80/apel + 0,80/min (0,95) + (0,95)  0,39/min (0,46)
c) Informatia transmisa prin SMS catre clientii operatorilor de telefonie mobila	0
Apeluri catre Sistemul National Unic pentru Apeluri de Urgenta (112)	Gratuit

In intelesul acestui document, serviciul de urgenta sau social este: 112 Sistemul National Unic Apeluri de Urgenta. Apelarea acestui serviciu este gratuita si implica localizarea apelantului.

\*Nota: minutele de convorbire catre serviciile SVA furnizate vocal nu se consuma din minutele incluse in abonamente.

#### TARIFE PENTRU SERVICIILE SVA ALE ALTOR OPERATORI\*

Denumire Serviciu	Numar apelat	Operator	Tarif din rețeaua Orange Romania Communications
Servicii de interes general	19019	Iristel	0,19 euro/minut (0,23)
Servicii de interes general	19000	Iristel	0,19 euro/minut (0,23)
Servicii de interes general	1911	Ines	0,19 euro/minut (0,23)

\*Nota: minutele de convorbire catre serviciile SVA nu se consuma din minutele incluse in abonamente.

#### INFORMATIILE PRIVIND APELURILE EFECTUATE

Aceasta facilitate se ofera in doua variante: Factura Detaliata Permanenta Completa (FDPC) si Factura Detaliata Ocazionala (FDO). Tariful pentru Factura Detaliata se percepe pe cont, pe perioada de facturare iar fractiunile de perioada se considera perioada intrega.

	Tarif / factura Euro, fara TVA (cu TVA)
FDPC si FDO pe suport hartie	1,00 (1,19)





Orange Romania Communications S.A.  
Calea Victoriei, nr. 35  
Sector 1, București, România  
Cod: 010061  
www.orange.ro

FDP si FDO pe e-mail, fara protectia fisierului	1,00 (1,19)
FDPC si FDO pe e-mail, cu protectia fisierului	3,00 (3,57)
FDP si FDO pe suport magnetic / optic, fara protectia fisierului	5,00 (5,95)
FDPC si FDO pe suport magnetic / optic, cu protectia fisierului	7,00 (8,33)

Factura lunara nedetaliata doar pe suport de hartie, este la un tarif de 1,00 Euro cu TVA (serviciu cu recurenta lunara).

Daca factura nedetaliata este transmisa pe suport de hartie, Abonatul nu va primi factura electronica prin e-mail, inasa va putea accesa un duplicat al facturii in sectiunea MyOrange pe [www.orange.ro](http://www.orange.ro). Factura se va trimite prin posta, fara confirmare de primire, la adresa furnizata de catre Client.

### III. PROMOTII

#### OFERTA PROMOTIONALA LA PACHETELE DE SERVICII FIXE

Pachet de servicii	Tarif lunar Euro cu TVA	
	in primele 6 luni	in lunile 7-24
Fibra 100+ TV Esential	9	11
Fibra 500+ TV Esential	10	12
Fibra 1000+ TV Esential	11	13
Fibra2000+ TV Esential	12	14
Fibra 100+ TV Premium	10	12
Fibra 500+ TV Premium	11	13
Fibra 1000+ TV Premium	12	14
Fibra 2000+ TV Premium	13	15
Fibra 100+ TV Esential+ Voce Nelimitat	13	15
Fibra 500+ TV Esential+ Voce Nelimitat	14	16
Fibra 1000+ TV Esential+ Voce Nelimitat	15	17
Fibra2000+ TV Esential+ Voce Nelimitat	16	18
Fibra 100+ TV Premium+ Voce Nelimitat	14	16
Fibra 500+ TV Premium+ Voce Nelimitat	15	17
Fibra 1000+ TV Premium+ Voce Nelimitat	16	18
Fibra 2000+ TV Premium+ Voce Nelimitat	17	19

#### **HBO & HBO Max 12 luni cadou la activarea unui pachet de servicii cu televiziune prin cablu Premium.**

Oferta promotionala valabila pana la 22.03.2023 inclusiv, cu posibilitate de prelungire, în zonele acoperite de fibra optica (FTTH/FTTB), pentru clientii noi, pe o perioada minima de 24 de luni. Pentru a beneficia de promotie, un client trebuie sa nu beneficieze de servicii fixe de la Orange Romania Communications (voce, internet sau TV) la data solicitarii ofertei si sa nu fi fost titularul unui contract de servicii fixe de la Orange Romania Communications care sa fi incetat in ultimele 2 luni anterior contractarii (indiferent de tipul de abonament).

Serviciile fixe de Internet si TV achizitionate in cadrul promotiei sunt oferite cu reducere de 1 Euro in primele 6 luni ale perioadei minime.

La achizitionarea unui pachet cu internet si televiziune, clientii noi de Televiziune prin IPTV vor primi primul receiver in chirie cu reducere 100%, iar clientii noi de Televiziune prin cablu vor primi la alegere, în chirie cu reducere 100%: primul receiver sau primul modul CI+, pe intreaga perioada minima contractuala.



Orange Romania Communications S.A.  
Calea Victoriei, nr. 35  
Sector 1, București, România  
Cod: 010061  
www.orange.ro

Clientii noi de Internet vor primi un router wireless în chirie cu reducere 100%, pe întreaga perioada minima, la achiziționarea unui pachet cu internet și televiziune.

Viteza serviciului de internet poate varia în funcție de tehnologia disponibilă la adresa la care se furnizează serviciul.

Oferta HBO și HBO MAX 12 luni cadou se aplică la contractele pe 2 ani care includ un abonament de televiziune Premium.

Opțiunea Orange Sport este inclusă 2 luni la contractele pe 2 ani care includ un abonament de televiziune Esential. Canalele din pachetul suplimentar Orange Sport sunt incluse în grila TV Premium.

În plus, dacă adaugi un abonament de voce mobilă peste pachetele cu internet prin fibră și TV, te bucuri de și mai multe beneficii la pachet.

Vino și tu în cea mai rapidă rețea fixă și mobilă, cu cea mai mare acoperire, și ai beneficii speciale la pachetele cu internet prin fibră, televiziune și voce mobilă.

Oferta valabilă până la 22.03.2023 cu posibilitate de prelungire, pentru clienții noi care aleg un abonament de voce mobilă Fun/Smart Plus împreună cu Fibră și TV, pe 2 ani.

Detalii complete despre oferta găsești pe [www.orange.ro/love](http://www.orange.ro/love).

## ALTE OFERTE SPECIALE

### „NORTON SECURITY ONLINE 1 LICENȚĂ - GRATUIT 2 LUNI”

Oferta “Norton Security online 1 licență - gratuit 2 luni” se adresează atât clienților noi, cât și celor existenți și este disponibilă în următoarele condiții cumulative: (i) la încheierea unui contract pentru o perioadă minimă de 24 luni și (ii) la achiziționarea unui pachet care conține serviciul de internet. Tariful Norton Security online 1 licență - gratuit 2 luni (1 licență pentru 1 dispozitiv) va fi de 1,2 Euro/lună cu TVA la expirarea primelor două luni de gratuitate. Dacă nu dorești păstrarea acestui serviciu suplimentar, poți suna oricând pentru dezactivare la 300 - apel gratuit din rețeaua Orange sau la 0374300300 - apel cu tarif normal pentru apelurile din alte rețele naționale și din roaming.

## IV. ALTE INFORMATII CU PRIVIRE LA SERVICIILE ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS

### 1. CONDIȚII DE OBTINERE A SERVICIILOR ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS

Termenul de verificare prealabilă a resurselor tehnice este de 30 de zile de la data primirii cererii; după semnarea contractului pot fi necesare verificări suplimentare, însă termenul de activare a pachetului de servicii nu va depăși 30 de zile lucrătoare de la semnarea contractului.

### 2. LUCRARI DE ACTIVARE SI INSTALARE SERVICII FIXE

Tariful pentru instalarea Serviciului de Voce fixă, Serviciului de Acces la Internet și a Serviciului TV este de 23,8 Euro cu TVA per Serviciu, iar tariful pentru activarea fiecăruia dintre acestea este de 47,6 Euro cu TVA; tariful promotional de instalare și activare este redus cu 100%. Tariful de reconectare Servicii după suspendarea pentru neplata este de 2.98 Euro cu TVA.

Alte lucrări:

Lucrări	Tarife Euro fără TVA (cu TVA)
Schimbarea numărului de apel telefonic (SNA) - la cerere	10,00 (11,9)

Schimbare de nume - pentru fiecare cont (factura)	1,00 (1,19)
Schimbare titular (ST)	Gratuit
Eliberarea unei copii a facturii telefonice	Gratuit
Eliberare adeverinta de abonat telefonic	0,18 (0,21)

Lucrari retea interioara	Tarife Euro fara TVA (cu TVA)
Instalare linie telefonica suplimentara (LTS) exterioara; instalare priza suplimentara la instalatia initiala a unei LTP (instalare LTS); inlocuirea unei prize deteriorate; instalare si mutare interioara cordon de legatura intre aparatul telefonic si rozeta; instalare si mutare interioara sonerie; mutare interioara LTP, trunchi analogic sau LTS	Gratuit
Introducere /scoatere din instalatia de secretariat pt. LTP/ LTS existenta	3,96 (4,71)
Instalare si conectare telefoane analogice / digitale in aceeasi cladire	3,34 (3,97)
Instalare si conectare telefoane analogice / digitale in alta cladire, la aceeasi adresa	7,03 (8,37)
Mutare interioara ISDN2, ISDN2-40	16,7 (19,87)
Mutare interioara ISDN30, ISDN30U, ISDN24, ISDN16, ISDN8	135,39 (161,11)

### 3. RETEAUA DE TELEFONIE MOBILA A ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS

Detalii despre rețeaua de telefonie mobilă a Orange Romania Communications și suprafața acoperită se află pe <https://www.orange.ro/acoperire/harta-acoperire-retea/>.

### 4. PROCEDURA DE MASURARE A VITEZELOR TRAFICULUI DE DATE MOBILE

Procedura pe care Clientul o poate urma pentru a măsura viteza maximă estimată și pentru a constata eventuale diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate între vitezele maxime estimate reale și vitezele contractuale ("Procedura de măsurare").

În cazul în care Clientul dorește măsura viteza maximă estimată și să transmită o reclamație este necesar să respecte următorii pași, în ordinea în care sunt menționați mai jos. Procedura nu se aplică serviciului de Date mobile în roaming.

#### 3.1. Sa verifice indeplinirea urmatoarelor conditii prealabile efectuării măsurătorilor:

**3.1.1. Condiții care tin de echipamentul Clientului și pe care Clientul trebuie să le îndeplinească în mod cumulativ pentru ca măsurătorile să fie valide:**(a) toate măsurătorile utilizate pentru susținerea unei reclamații se vor efectua prin intermediul aceluiași terminal mobil și utilizând aceeași cartela SIM; (b) terminalul trebuie să aibă sistem de operare licențiat actualizat și să funcționeze în parametrii normali; (c) cerințe minime privind configurația hardware pentru atingerea vitezelor contractuale aferente 3G/4G: ecran 4" cu rezoluție minimă 480x854 pixeli, procesor Quad-Core cu frecvență minimă de 1.1GHz/nucleu Cortex-A53, memorie internă minim 8GB (inițială, nu disponibilă la momentul efectuării măsurătorilor), memorie RAM minim 1GB; (d) să utilizeze o cartela SIM compatibilă cu tehnologia aferentă vitezei contractuale contestate; (e) terminalul să nu fie setat să funcționeze doar în tehnologii care permit atingerea unor viteze maxime inferioare celei contestate; (f) toate aplicațiile care rulează pe terminal și toate sesiunile de descărcări sunt oprite pe parcursul efectuării măsurătorilor; (g) numărul de liniute sau ceruculete pline ale indicatorului de semnal al terminalului să fie maxim; (h) pentru 4G terminalul trebuie să permită 4G+ pentru a putea atinge viteza contractuală de descărcare de 150 Mbps și capacitate 64 QAM 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 capacitate EDGE; (i) terminalele trebuie să aibă capacități compatibile cu standardul de cumulare a capacității pe mai multe frecvențe ("carrier aggregation"). În acest scop, la momentul

efectuării măsurătorilor și sub condiția ca Clientul să se afle în aria de acoperire corespunzătoare 4G+ ("carrier aggregation"), pe ecran este afișat LTE+ sau 4G+ (pentru 4G), respectiv HSDPA+ sau DC-HSDPA în cazul 3G și UMTS sau EDGE în cazul 2G.

**3.1.2. Condiții care tin de mediul în care sunt efectuate măsurătorile și pe care Clientul trebuie să le îndeplinească în mod cumulativ pentru ca măsurătorile să fie valide:** (a) toate măsurătorile se vor efectua din aceeași locație, respectiv de la aceleași coordonate GPS - WGS84 (grade, minute, secunde - latitudine / longitudine); (b) să se afle în exteriorul oricăror construcții (nu în interiorul clădirilor, în subteran sau orice altă locație îngrădită); (c) să se afle în aria de acoperire aferentă tehnologiei a cărei Viteză Contractuală este contestată; pentru 4G Clientul trebuie să se afle în aria de acoperire corespunzătoare 4G+ ("carrier aggregation"), conform hartilor de acoperire disponibile pe <https://www.orange.ro/acoperire>; (d) să se asigure că la momentul efectuării măsurătorilor nu sunt condiții meteorologice defavorabile de natură să influențeze negativ vitezele reale; (e) măsurătorile să nu fie efectuate pe perioada existenței unor Deranjamente sau lucrări planificate la Rețea, comunicate ca atare.

**3.1.3. Condiții care tin de caracteristicile Serviciului de Date contractat și pe care Clientul trebuie să le îndeplinească în mod cumulativ pentru ca măsurătorile să fie valide:** (a) în cazul abonamentelor cu trafic de date recomandat, măsurătorile se vor efectua numai utilizând date din volumul recomandat; (b) în cazul abonamentelor cu trafic de date recomandat, măsurătorile se vor efectua numai utilizând date din volumul recomandat; (c) pe perioada măsurătorilor Abonatul va dezactiva serviciile/ofertele active care implică măsuri de gestionare a traficului și care pot fi dezactivate de către Abonat.

Neîndeplinirea oricăreia dintre condițiile prelabile din această secțiune, necesare pentru ca măsurătorile să fie considerate valide, are ca efect respingerea ca neîntemeiată a reclamației Abonatului.

**Neîndeplinirea oricăreia dintre condițiile prelabile din această secțiune, necesare pentru ca măsurătorile să fie considerate valide, are ca efect respingerea ca neîntemeiată a reclamației Clientului.**

**3. 2 Pași necesari pentru efectuarea măsurătorilor și pe care Clientul trebuie să îi urmeze pentru ca măsurătorile să fie valide:** (a) Clientul trebuie să-și creeze și să fie titularul unui cont de utilizator în aplicația Netograf.ro cu numele sau astfel încât Clientul să fie identificabil (prin asigurarea concordanței între contul din aplicația Netograf și IMSI – titular contract de furnizare servicii de date mobile); (b) Să efectueze măsurătorile prin aplicația Netograf (rezultatele măsurătorilor vor fi descărcate de către Abonat/Utilizator în format Excel din Netograf/Rezultate/Istoric); traficul în aplicația Netograf este gratuit (nu se tarifează și nu consumă din beneficiile de Date incluse în Contract); (c) măsurarea Vitezei maxime estimate constă în inițierea descărcării de date (pentru măsurarea vitezei de descărcare), respectiv inițierea încărcării de date (pentru măsurarea vitezei de încărcare). Realizarea măsurătorii poate dura câteva zeci de secunde; (d) Pentru a fi considerate valide, măsurătorile se vor efectua într-un interval de 30 zile (interval înregistrat între prima și ultima zi de efectuare a măsurătorilor), în cel puțin 5 zile lucrătoare și cel puțin două zile de sâmbătă și duminică din săptămâni diferite, realizându-se cel puțin 20 de măsurători în intervalul menționat; (e) în fiecare dintre zilele în care sunt efectuate măsurătorile (0:00 – 23:59) se vor efectua minim 4 măsurători la intervale de cel puțin 4 ore, dintre care cel puțin 2 măsurători în intervalul orar 22:30 – 7:00 am; (f) măsurătorile efectuate în cadrul unui interval unic de măsurătoare de 30 de zile pot fi utilizate de Abonat pentru susținerea unei singure reclamații (o nouă reclamație cu privire la contestarea aceleiași Viteze Contractuale poate fi validă făcută pe baza unui nou set de măsurători realizate conform Procedurii); în cazul în care un Abonat reclamează probleme de performanță sub aspectul Vitezei maxime estimate în mai multe locații sau pentru mai multe SIM-uri în aceeași locație, va efectua măsurători și va depune câte o reclamație, cu respectarea Procedurii, pentru fiecare din locații și fiecare dintre SIM-uri; (g) să salveze rezultatele măsurătorilor din aplicația Netograf, Secțiunea 'Rezultate/Istoric Rezultate' în format Excel (xls, xlsx). Instrucțiuni detaliate pentru utilizarea Netograf se regăsesc și pe [www.orange.ro](http://www.orange.ro).

## 5. PROCEDURA DE MASURARE A VITEZELOR TRAFICULUI DE DATE FIXE

Clientul care dorește să efectueze măsurători ale vitezelor Serviciului de Acces la Internet și să transmită o reclamație în cazul în care, din măsurătorile valid efectuate, reiese o diferență importantă, permanentă sau

care se repeta la intervale regulate, este necesar sa indeplineasca in mod cumulativ toate conditiile prevazute mai jos, precum si sa respecte, in ordinea in care sunt mentionati, pasii descriși mai jos:

#### **5.1. Conditii prealabile efectuării măsurătorilor:**

**5.1.1. Conditii privind Echipamentul:** (a) toate măsurătorile utilizate pentru susținerea unei reclamații se vor efectua prin intermediul aceluiași Echipament (laptop/desktop) conectat în modem cu cablu de rețea; (b) Echipamentul să aibă caracteristicile minime hardware, în funcție de tehnologie, conform instrucțiunilor prevazute în Condițiile tehnice măsurare a vitezelor serviciului de date fixe, disponibile pe [www.orange.ro](http://www.orange.ro), respectiv de sistem de operare original (care nu a fost modificat, Open source sau instalat fără licență) și să funcționeze în parametrii normali; (c) toate aplicațiile care rulează pe Echipament și toate sesiunile de transfer al datelor să fie oprite pe parcursul efectuării măsurătorilor. (d) Pentru a atinge viteza maximă la Fibra 2000 trebuie utilizate SIMULTAN minim două calculatoare (desktop sau laptop) conectate prin LAN/cablu UTP la modem-ul/router-ul Orange, fiecare echipament trebuie să fie conectat într-un port ethernet LAN separat de pe router-ul Orange(ex : calculator 1 conectat în portul 1 din router Orange și calculator 2 conectat în portul 2 din router Orange, etc).

**5.1.2. Conditii care tin de mediul in care sunt efectuate măsurătorile:** măsurătorile să nu fie efectuate pe perioada existenței unor deranjamente sau lucrări planificate la Rețea, comunicate ca atare.

**5.1.3. Conditii care tin de utilizarea Serviciului de Acces la Internet contractat:** pe perioada măsurătorilor Clientul nu va utiliza serviciile care sunt optimizate pentru a îndeplini nivelul de calitate necesar funcționării.

**Neîndeplinirea oricăreia dintre condițiile prelabile necesare pentru ca măsurătorile să fie considerate valide conduce la respingerea ca neîntemeiată a reclamației respective.**

**5.2 Pași necesari pentru efectuarea măsurătorilor:** (a) Clientul trebuie să-și creeze și să fie titularul unui cont de utilizator în aplicația **Netograf.ro** cu numele sau astfel încât Clientul să fie identificabil (prin asigurarea concordanței între contul din aplicația Netograf și IP/MAC router – titular contract de furnizare al Serviciului de Acces la Internet, obiect al reclamației); (b) să efectueze măsurătorile prin aplicația Netograf (rezultatele măsurătorilor vor fi descărcate de către Client în format Excel din Netograf/Rezultate/Istoric); (c) măsurarea vitezei de transfer al datelor constă în inițierea descărcării de date (pentru măsurarea vitezei de descărcare), respectiv inițierea încărcării de date (pentru măsurarea vitezei de încărcare). Realizarea măsurătorii poate dura câteva zeci de secunde; (d) măsurătorile se vor efectua într-un interval de 30 zile (interval înregistrat între prima și ultima zi de efectuare a măsurătorilor), în cel puțin 5 zile lucrătoare și în cel puțin 5 zile nelucrătoare, realizându-se cel puțin 20 de măsurători în intervalul menționat; (e) în fiecare dintre zilele în care sunt efectuate măsurătorile (00:00 – 23:59) se vor efectua minim 4 măsurători, la interval de minim 4 ore; pentru evaluarea vitezei maxime de transfer al datelor se vor efectua cel puțin 2 măsurători în perioada de trafic scăzut ( 00:00 am -10:00 am); (f) măsurătorile efectuate în cadrul unui interval unic de măsurătoare de 60 de zile pot fi utilizate de Client pentru susținerea unei singure reclamații; în cazul în care un Client reclamează probleme de performanță ale Serviciului de Acces la Internet contractat în mai multe locații, va efectua măsurători și va depune câte o reclamație, cu respectarea Procedurii, pentru fiecare din locații; (g) să salveze rezultatele măsurătorilor din aplicația Netograf, Secțiunea 'Rezultate/Istoric Rezultate' în format Excel (xls,xlsx). **Instrucțiuni detaliate pentru utilizarea Netograf se regăsesc și pe [www.netograf.ro](http://www.netograf.ro).** Traficul în aplicația Netograf este gratuit.

## 6. REMEDIERE DERANJAMENTE

Pentru deranjamente sau probleme legate de serviciile Orange Romania Communications, apelează 300 - apel gratuit din rețeaua Orange sau 0374300300 - apel cu tarif normal pentru apelurile din alte rețele naționale și din roaming sau vizitează unul dintre magazine pentru a anunța defectiunea.

Orange Romania Communications remediază deranjamentele Serviciilor, aparute exclusiv din culpa sa, în maxim 72 de ore de la notificarea de către Client, în caz contrar rambursând Clientului Abonamentul proportional cu durata nefuncționării și cu numărul de Servicii afectate

## 7. RECLAMATII REFERITOARE LA DISCREPANTELE INTRE VALORILE MASURATE SI VALORILE CONTRACTUALE ALE VITEZELOR

### A. RECLAMATII REFERITOARE LA DISCREPANTE ALE VITEZELOR DE TRANSFER ALE DATELOR MOBILE

**A.7.1. Transmiterea reclamatiei.** In cazul in care, in urma efectuării măsurătorilor conform prezentei Proceduri, Clientul dorește să depună o reclamație, acesta trebuie să urmeze următorii pași pentru ca reclamația să fie validă: (a) reclamația se depune doar de către Abonat (titularul contractului de abonament în baza căruia este furnizat Serviciul de Date obiect al reclamației), respectiv de către Utilizatorul cartei SIM preplatită; (b) reclamația să fie primită de ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS în termen de maxim 30 de zile de la data la care Clientul a finalizat efectuarea tuturor măsurătorilor necesare conform Procedurii de la capitolul X, în vederea susținerii reclamației, în caz contrar reclamația urmând a fi considerată ca fiind tardiv formulată și, drept consecință, respinsă; (c) în reclamație se vor menționa numele și prenumele, împreună cu elementele de identificare (adresă, număr contract, cod abonat, număr de telefon mobil); (d) menționarea Vitezelor Contractuale contestate și a vitezelor constatate în urma efectuării măsurătorilor conform prevederilor prezentei Proceduri; (e) Indicarea locației în care au fost realizate măsurătorile (nume și număr stradă, localitate sau coordonatele GPS – latitudine /longitudine) și tehnologia prin care se furnizează Serviciul de Date la momentul efectuării măsurătorilor; (f) reclamația se poate depune la sediul ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS, în magazinele ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS sau online pe <https://www.orange.ro/contact/orc/>; (g) reclamația va fi însoțită de rezultatele tuturor măsurătorilor efectuate conform prezentei Proceduri, fie în formă tipărită (pe suport hârtie) dacă reclamația se depune în magazinele ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS sau la sediul ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS, fie vor fi încărcate, împreună cu reclamația, pe pagina de reclamații de pe <https://www.orange.ro/contact/orc/>.

**A.7.2 Soluționarea reclamatiei.** Termenul de răspuns la o reclamație (cu respectarea prevederilor acestei Proceduri) este de maxim 60 zile de la momentul la care toate informațiile și documentele necesare au fost furnizate de Abonat/Utilizator. În scopul soluționării reclamației, Clientul va furniza informațiile suplimentare solicitate de ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS și va coopera pentru efectuarea verificărilor de către ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS. Răspunsul va fi oferit prin intermediul canalului de comunicare indicat de către Abonat/Utilizator în cadrul reclamației. Clientul are posibilitatea de a solicita informații cu privire la stadiul reclamației prin intermediul aceluși canal de comunicare utilizat pentru depunerea acesteia. În vederea furnizării răspunsului la reclamație, ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS va putea realiza măsurători proprii. Înregistrarea unor viteze inferioare atunci când nu sunt îndeplinite condițiile menționate în secțiunile 2.2 și 3.1 de mai sus nu echivalează cu o neconformitate între vitezele rezultate în urma măsurătorilor și Vitezele Contractuale. Dacă Clientul nu este mulțumit de modul de soluționare a reclamației, are dreptul de a utiliza căile de atac prevăzute în secțiunea “Reclamații și Litigii” din Contract, inclusiv pentru obținerea unor măsuri reparatorii disponibile conform legislației naționale.

**A.7.3. Efectele reclamatiei. Măsuri reparatorii.**

Dacă, în urma verificării reclamației și a măsurătorilor efectuate conform condițiilor din Capitolul 3 se constată că rezultatul a cel puțin jumătate din măsurătorile efectuate conform Procedurii de măsurare indică o Viteză maximă estimată mai mică decât valoarea din tabelul de mai jos aferentă tehnologiei măsurate, Abonatul va primi despăgubiri egale cu valoarea pretului lunar al abonamentului pentru perioada în care s-au efectuat măsurătorile. Despăgubirile vor fi evidențiate pe factura/facturile următoare.

Tehnologie	Valoare viteza descarcare (downstream)	Valoare viteza incarcare (upstream)
4G	1,5 Mbps	0,5 Mbps
3G	0,21 Mbps	0,046 Mbps
2G	2 kbps	1 kbps

### B. RECLAMATII REFERITOARE LA DISCREPANTE ALE VITEZELOR DE TRANSFER AL DATELOR FIXE



Clientul care dorește să efectueze măsurători ale vitezelor Serviciului de Acces la Internet și să transmită o reclamație în cazul în care, din măsurătorile valid efectuate, reiese o diferență importantă, permanentă sau care se repetă la intervale regulate, este necesar să îndeplinească în mod cumulativ toate condițiile prevăzute mai jos, precum și să respecte, în ordinea în care sunt menționați, pașii descriși mai sus, la punctul 5.

### **B.1 Transmiterea reclamației**

În cazul în care, în urma efectuării măsurătorilor conform prezentei Proceduri, Clientul dorește să depună o reclamație, acesta trebuie să urmeze pașii detaliați mai jos, astfel încât aceasta să fie validă: **(a)** reclamația se depune doar de către Client; **(b)** reclamația să fie primită de Orange Romania Communications în termen de maximum 30 de zile de la data la care Clientul a finalizat efectuarea tuturor măsurătorilor, în caz contrar reclamația urmand a fi considerată ca fiind tardiv formulată și, drept consecință, respinsă; **(c)** în reclamație se vor menționa numele și prenumele Clientului, împreună cu elementele de identificare (adresă, număr contract, cod abonat, număr de telefon); **(d)** menționarea vitezelor contractuale contestate și a vitezelor constatate în urma efectuării măsurătorilor conform prevederilor prezentei Proceduri; **(e)** indicarea adresei unde au fost realizate măsurătorile (nume și număr stradă, localitate); **(f)** reclamația se poate depune la sediul Orange Romania Communications, în magazinele Orange Romania Communications, online pe [www.orange.ro/contact](http://www.orange.ro/contact); **(g)** reclamația va fi însoțită de rezultatele tuturor măsurătorilor efectuate conform prezentei Proceduri, fie în formă tipărită (pe suport hârtie) dacă reclamația se depune în magazinele Orange Romania Communications sau la sediul Orange Romania Communications, fie vor fi încărcate, împreună cu reclamația, pe pagina de reclamații de pe [www.orange.ro/contact](http://www.orange.ro/contact).

### **B.2 Solutionarea reclamației**

Termenul de răspuns este de maximum 60 zile de la depunerea reclamației și a tuturor documentelor necesare. În scopul solutionării reclamației, Clientul va furniza informațiile suplimentare solicitate de Orange Romania Communications și va coopera pentru efectuarea verificărilor de către Orange Romania Communications. Răspunsul va fi oferit prin intermediul canalului de comunicare indicat de către Client în cadrul reclamației. Clientul are posibilitatea de a solicita informații cu privire la stadiul reclamației prin intermediul aceluiași canal de comunicare utilizat pentru depunerea acesteia. Înregistrarea unor viteze inferioare atunci când nu sunt îndeplinite condițiile din Procedură nu echivalează cu o neconformitate între performanța efectivă a Serviciului de Acces la Internet și valorile indicate în Contract. În vederea furnizării răspunsului, Orange Romania Communications va putea realiza măsurători proprii. În cazul în care Clientul nu este mulțumit de modul de solutionare are dreptul de a utiliza căile de atac prevăzute în secțiunea Procedură Orange Romania Communications privind solutionarea reclamațiilor, inclusiv pentru obținerea unor măsuri reparatorii disponibile conform legislației naționale.

### **B.3 Efectele reclamației. Măsuri reparatorii**

Furnizarea Serviciului de Acces la Internet este considerată ca fiind în conformitate cu vitezele contractate dacă, în urma verificării reclamației și a măsurătorilor valid efectuate, se constată următoarele: **a) Pentru viteza maximă:** cel puțin una din măsurători atinge viteza maximă de transfer al datelor contractată; în caz contrar Orange Romania Communications va verifica situația în vederea remedierii din punct de vedere tehnic. **b) Pentru viteza normală:** cel puțin 50% din măsurători ating viteza normală de transfer al datelor contractată; în caz contrar Orange Romania Communications va verifica situația în vederea remedierii ei din punct de vedere tehnic. **c) Pentru viteza minimă:** Pentru viteza minimă: cel puțin 3 din totalul măsurătorilor sunt peste valoarea minimă a Vitezei minime contractate. În caz de neconformitate, Abonatul va primi despăgubiri egale cu valoarea pretului lunar al abonamentului pentru perioada în care s-au efectuat măsurătorile. Despăgubirile vor fi evidențiate pe factura/facturile următoare. **d) O nouă reclamație cu privire la contestarea unei viteze contractuale poate fi validă făcută pe baza unui nou set de măsurători realizate conform Procedurii. În cazul în care Clientul experimentează diferențe permanente sau care se repetă la intervale regulate și depune cel puțin 4 reclamații valide având ca obiect aceleași neconformități, în decursul a cel mult 4 luni de la data transmiterii primei reclamații, poate considera Contractul reziliat de plin drept, fără intervenția instanței. Rezilierea operează printr-o notificare prealabilă scrisă, Contractul încetând de plin drept în prima zi a lunii următoare celei în care termenul de 30 de zile se împlineste. Exclusiv în scopul acestei**





Orange Romania Communications S.A.  
Calea Victoriei, nr. 35  
Sector 1, București, România  
Cod: 010061  
www.orange.ro

clauze, vor fi considerate reclamatii valide cu privire la viteza minima doar reclamatii ale caror masuratori indica faptul ca minim 50% din masuratori sunt sub valoarea Vitezei minime contractate.

## 8. ECHIPAMENTE

In cazul in care clientul beneficiaza de reduceri promotionala pentru Echipamente Orange Romania Communications, acestea sunt valabile pe durata perioadei minime, dupa expirarea acestora urmand sa se aplice pretul integral al chiriilor cu exceptia cazului in care echipamentul este returnat ca urmare a incetarii inchirierii. Clientul se obliga sa preia si sa nu deterioreze Echipamentul, sa plateasca Chiria, sa nu mute Echipamentul din Locatie, sa suporte riscurile legate de pierrea lui inclusiv in caz fortuit si sa-l predea intr-un magazin Orange Romania Communications in maxim 5 zile de la incetarea inchirierii, altfel Orange Romania Communications il poate recupera contra taxei de 6 Euro cu TVA; altfel, Clientul va plati Orange Romania Communications valoarea Echipamentului conform Termenii si conditiilor.

## 9. TERMEN DE PLATA A FACTURII

Termenul de plata a facturii este de maxim 14 zile de la emitere. Neplata totala/partiala a facturii la scadenta da dreptul Orange Romania Communications sa suspende furnizarea Pachetului de Servicii.

## 10. MODALITATI DE PLATĂ A FACTURII

Clientul poate plati factura: 1) online prin My Orange Fix (<https://myorangefix.orange.ro>) conform [www.orange.ro](http://www.orange.ro); 2) prin debit direct; 3) la bancomat; 4) in numerar in magazinele Orange Romania Communications si la parteneri; 5) prin ordin de plata (intocmit conform cerintelor bancii unde Clientul are contul din care face plata).

Pentru plata facturii Orange Romania Communications, Clientul nu datoreaza comisioane/costuri suplimentare, cu exceptia platii prin ordin de plata, care poate fi purtatoare de costuri suplimentare/comisioane bancare.

Mai multe detalii sunt disponibile pe [www.orange.ro](http://www.orange.ro).

## 11. SERVICIILE DE PRESELECTARE SI SELECTARE A TRANSPORTATORULUI

Orange Romania Communications ofera abonatilor sai posibilitatea de a utiliza serviciile oricarui furnizor de servicii de telefonie destinate publicului, cu care este interconectat, prin preselectare, cu posibilitatea de a renunta la optiunea preselectata la fiecare apel, prin formarea unui indicativ individual de selectare a transportatorului alocat furnizorului de servicii care va efectua, fara a afecta continutul informatiei, transportul semnalului din reseaua Furnizorului catre reseaua de destinatie.

Preselectarea transportatorului este facilitata oferita abonatilor care le permite acestora sa opteze ca toate sau anumite categorii de apeluri sa fie transportate de furnizorul de servicii preselectat (in urma incheierii unui contract), fara a fi necesar ca Clientul sa formeze un indicativ individual de selectare a transportatorului la fiecare apel sau sa utilizeze o alta modalitate in scopul rutarii apelurilor de catre furnizorul preselectat catre reseaua de destinatie.

Selectarea transportatorului (Carrier Selection) permite utilizatorilor finali ca, formand un indicativ inaintea numarului (international sau interurban) pe care doresc sa il apeleze de pe un telefon conectat la reseaua de telefonie fixa, sa aleaga ca apelul respectiv sa fie preluat si finalizat in strainatate sau in alt judet de catre un „transportator”, in locul furnizorului la care sunt abonati, furnizor ale carui servicii le folosesc, de exemplu, pentru a primi si realiza apeluri locale.

Serviciile sunt disponibile pentru toate apelurile, indiferent de numarul apelat, cu exceptia apelurilor catre numarul unic pentru apeluri de urgenta 112, care vor fi rutate de Orange Romania Communications catre Sistemul national unic pentru apeluri de urgenta.



Orange Romania Communications S.A.  
Calea Victoriei, nr. 35  
Sector 1, București, România  
Cod: 010061  
www.orange.ro

## 12.CONTRACTUL

În momentul semnării contractului, clientul trebuie să prezinte documente care să ateste:

- calitatea de titular al serviciilor sau o împuternicire notarială pentru a acționa în numele titularului în vederea soluționării cererii și
- domiciliul sau reședința titularului (copii ale actelor de proprietate sau de folosință asupra spațiului) și
- acordul proprietarului pentru furnizarea serviciilor Orange Romania Communications, în cazul în care titularul deține un drept de folosință asupra spațiului.

Contractul privind furnizarea Serviciului/Pachetului de Servicii se încheie pe Perioada Minimă Inițială prevăzută în Contract, în cazul în care Clientul optează pentru o ofertă promoțională, sau pe perioada nedeterminată în cazul în care Clientul optează pentru un Serviciu/Pachet de Servicii la tariful de abonament/preț de listă.

Despagubirile pentru încetarea prematură a Contractului în privința Serviciului/Pachetului de Servicii se percep numai pentru Serviciul/Pachetul de Servicii contractat la oferta promoțională, sunt calculate în funcție de numărul de luni rămase până la expirarea Perioadei Minimă Inițiale și sunt menționate în Contract.

Clauze contractuale esențiale aferente contractului privind furnizarea pachetului de servicii și/sau a echipamentelor sunt disponibile pe [www.orange.ro](http://www.orange.ro).

Detalii cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal sunt disponibile pe [www.orange.ro/gdpr/orc](http://www.orange.ro/gdpr/orc).

## 13.CONTACT

Serviciul Relații Clienți	300 - apel gratuit din rețeaua Orange sau 0374300300 - apel cu tarif normal pentru apelurile din alte rețele naționale și din roaming
---------------------------	--

Oferta prezentată este destinată clienților persoane fizice. Detalii la 300 - apel gratuit din rețeaua Orange sau la 0374300300 - apel cu tarif normal pentru apelurile din alte rețele naționale și din roaming, în magazine sau pe [www.orange.ro](http://www.orange.ro).

Orange Romania Communications S.A. își rezervă dreptul de a retrage, prelungi sau modifica oferta în orice moment, dacă se consideră necesar sau în cazul în care intervin circumstanțe independente de voința sa.