



## Clauze Contractuale Esentiale („CCE”) aferente Contractului nr. \_\_\_\_\_ din data \_\_\_\_\_

**1. DURATA. COSTURI DE INCETARE.** **1.1** Contractul intra in vigoare de la data incheierii si se incheie cu o Perioada Minima (“PM”) stabilita in considerarea beneficiilor acordate Abonatului prin Contract și se prelungeste automat pe perioada nedeterminata, daca nicio parte nu notifica cu cel putin 30 de zile inainte de expirarea PM ca nu mai continua Contractul. Cu 30 de zile inainte de expirarea PM, Orange Romania notifica Abonatul (scrisoare/e-mail/sms) ca expira PM si ca Abonatul poate opta sa nu se prelungeasca automat Contractul. Dupa expirarea PM, Abonatul are dreptul de a denunta unilateral Contractul oricand in cursul perioadei de prelungire, prin transmiterea unei notificari cu 30 de zile in avans, Abonatul suportând în acest caz doar tarifele aferente utilizării serviciului pe durata perioadei de notificare prealabilă. Despagubirile datorate de Abonat ca urmare a incetarii Contractului inainte de expirarea PM, vor fi egale cu valoarea beneficiilor acordate, fara TVA, așa cum sunt acestea evidențiate în secțiunea de descriere a ofertei comerciale, raportat la numărul de luni executate din PM, la care se adaugă, dupa caz, diferența între Valoarea Beneficiului pentru echipament și Valoarea recuperate. Daca Abonatul a beneficiat de un terminal dintr-un Pachet Promotional, acesta va plati si transele lunare ramase neachitate pana la incetarea PM respectiv despagubirea datorata pentru echipamentul terminal stabilita conform art. 10, dupa caz. **1.2.** La finalul perioadei minime obligatorii, Clientul poate intra intr-o noua PM, daca va dori sa contracteze o noua oferta Orange Romania si isi va manifesta consimtamantul in acest sens. Consimtamantul Clientului se va concretiza prin semnarea ori prin asumarea in alt mod permis de lege a Actului Aditional relevant. **1.3.** De asemenea, in cazul in care pe parcursul derularii Contractului, Clientul doreste adaugarea de servicii sau echipamente suplimentare, perioada contractuala minima va putea fi prelungita in conditiile legii, cu acordul expres al Clientului. Acest acord se va concretiza prin semnarea ori prin asumarea in alt mod permis de lege a Actului Aditional relevant.

### 2. PREVEDERI SPECIFICE PRIVIND SERVICIILE

**2.1.** Serviciile se activeaza in cel mult 10 zile de la data incheierii Contractului sau de la data achizitionarii unui nou Serviciu, cu exceptia Serviciilor care din cauza caracteristicilor lor comerciale se activeaza incepand cu prima data de facturare dupa data solicitarii lor. In cazul nerespectarii termenului de activare sau a nefunctionarii Serviciilor in parametrii din CCE din culpa sau neglijenta Orange Romania, Abonatul poate solicita despagubiri in cel mult 15 zile lucratoare de la data incheierii Contractului/de la data achizitionarii noilor Servicii/de la data la care Abonatul a devenit eligibil pentru activarea noilor Servicii/de la data la care nefunctionalitatea a intervenit. Orange Romania poate oferi despagubiri avand o valoare egala cu contravaloarea Serviciului neprestat/reducerea taxei lunare de abonament proportional cu perioada in care Abonatul nu a beneficiat de Servicii, in conditiile prevazute in TC. Pro-ratarea: beneficiile incluse in abonament disponibile in perioada dintre data intrarii in vigoare a abonamentului ales si prima factura emisa ulterior acestei date va fi calculat vor fi proportionale cu numarul de zile cuprinse in aceasta perioada.

**2.2.** Aria de acoperire difera in functie de tipul de Serviciu si se poate modifica in functie de dezvoltarea retelelor, de specificul propagarii undelor radio si de existenta obstacolelor naturale (munti, paduri, lacuri, precipitatii etc) sau factori artificiali, (constructii etc), de modificarea in orice mod sau de incetarea dreptului Orange Romania de a furniza aceste Servicii prin retelele altor parteneri precum si de specificatiile tehnice ale Retelei si ale echipamentelor folosite de Abonat, care pot determina variatii fata de harta prezentata. Abonatul se poate informa asupra ariei de acoperire la 300, gratuit în rețeaua Orange sau 0374.300.300, apel cu tarif normal din orice rețea și din roaming sau pe [www.orange.ro](http://www.orange.ro). Harta are o valoare informativa, fiind intemeiata pe predictii ale ariei de acoperire estimata prin modele matematice

**2.3.** Cu exceptia 2.5 litera (vi) si 2.6.1 din CCE, Serviciile sunt de tip "best effort", caracteristicile sau disponibilitatea acestora pot diferi, indeosebi in functie sau ca urmare a restrictionarii/suspendarii/incetarii, din orice motiv, a dreptului Orange Romania de a furniza aceste Servicii in retelele altor parteneri. Niciuna dintre obligatiile privind accesul si calitatea Serviciilor nu reprezinta o obligatie de rezultat a Orange Romania, Orange Romania nu raspunde pentru prejudiciile, de orice natura, directe sau indirecte, suferite de Abonat in legatura cu caracteristicile/disponibilitatea Serviciilor daca nu se prevede altfel in Contract. Prin incheierea Contractului, Abonatul accepta furnizarea Serviciilor in aceste conditii.

**2.4.** Apelurile/SMS-urile catre numere de interes general la nivel local sau national sau catre numerele utilizate pentru furnizarea serviciilor cu valoare adaugata (nationale sau internationale) nu sunt incluse in abonament sau extraoptiuni, iar tarifele pentru acestea pot fi mai mari decat tarifele standard. Serviciile cu valoare adaugata furnizate prin intermediul numerelor si/sau codurilor scurte sunt disponibile in masura in care exista incheiate contracte intre Orange Romania si furnizorii acestor servicii.

**2.5. Serviciul de Voce:** (i) Abonatul poate apela fara limitare numarul unic pentru apeluri de urgenta 112, caz in care informatia de localizare a apelantului este transmisa catre operatorul sistemului de urgenta. (ii) “Minut national” reprezinta minutul care se poate utiliza pentru a efectua apeluri catre orice destinatii fixe sau mobile de pe teritoriul Romaniei, inclusiv in cadrul Retelei. “Minut international” reprezinta minutul care se poate utiliza pentru a efectua apeluri catre destinatii fixe sau mobile din afara teritoriului Romaniei. “Minut in afara Retelei” reprezinta minutul care se poate utiliza



in cadrul apelurilor initiate din Reteaua Orange Romania si terminate in retelele altor operatori de comunicatii electronice fixe sau mobile de pe teritoriul Romaniei. "Minut in Retea" reprezinta orice minut inițiat în interiorul Rețelei Orange și care se poate utiliza în cadrul apelurilor către alte destinații fixe sau mobile din Rețeaua Orange (iii) Tarifarea apelurilor nationale si internationale se face la secunda, dupa primul minut de convorbire indivizibil; (iv) Tarifarea apelurilor in Roaming initiate catre tari din Grupele 0 si 1, la secunda dupa primele 30 de secunde indivizibile (b) initiate catre destinatii din celelalte Grupe (2-6), la minut indivizibil (c) primite, la secunda; in restul lumii: apeluri initiate la minut indivizibil si primite, la secunda. (v) Destinatii internationale si exceptii. Definirea zonelor :

**Zona SEE - retele fixe si mobile** din urmatoarele tari: 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. **Zona 1-** retele fixe și mobile din SUA (cu excepția Alaska și Hawaii) și Canada, respectiv retele fixe din Israel, Palestina, Albania, Andorra, Armenia, Belarus, Bosnia Herzegovina, Elveția, Georgia, Insulele Faroe, Macedonia, Moldova, Monaco, Muntenegru, Rusia, San Marino, Serbia, Turcia, Ucraina. **Zona 2: rețele mobile din** Albania, Andorra, Armenia, Belarus, Bosnia Herzegovina, Elveția, Georgia, Insulele Faroe, Macedonia, Moldova, Monaco, Muntenegru, Rusia, San Marino, Serbia, Turcia, Ucraina.

**Zona 3:** retele fixe si mobile din: Ascensión, Comoros, Vanuatu, Puerto Rico, Insulele Virgine (USA), Afghanistan, Alaska, Algeria, Samoa Americana, Angola, Anguilla, Antigua, Argentina, Aruba, Australia, Azerbaidjan, Bahamas, Bahrain, Bangladesh, Barbados, Belize, Benin, Bermuda Is, Bolivia, Botswana, Brazil, Brunei, Burkina 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, Libia, Macau, Madagascar, Malawi, Malaysia, Maldives, Mali, Mariane Saipan, Marshall Is, Mauritania, Mauritius, Mexic, Micronesia, Mongolia, Montserrat, Maroc, 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, Tadjikistan, Taiwan, Tanzania, Thailanda, Togo, Tonga, Trinidad Tobago, Tunisia, Turkmenistan, Turks Caicos, Uganda, Emiratele Arabe Unite, Uruguay, Uzbekistan, Venezuela, Vietnam, Insulele Virgine (Marea Britanie), West Samoa, Republica Yemen, Zambia, Zimbabwe. **Zona 4:** Retele prin satelit Emsat, Iridium, Inmarsat, Thuraya, Australia Satellites, Maritime Communication Partners, Globalstar, Ellipso si retele fixe si mobile din 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. **Destinatii din retele fixe excluse din oferta de minute internationale Zona SEE:** In cazul activarii sau prelungirii Contractului cu unul dintre planurile tarifare din portofoliul Mobil urmatoarele destinatii vor fi tarificate conform tarifului standard si nu vor consuma din beneficiile incluse: Austria (destinatiile cu prefixul 43644), Belgia (destinatiile cu prefixul 3270), Republica Ceha (destinatiile cu prefixul 42084), Estonia (destinatiile cu prefixele 37240, 37270), Finlanda (destinatiile cu prefixele 35810, 35820, 35829, 35830, 35860, 35871, 35873, 35875, 35876, 358700, 358800), Franta (destinatiile cu prefixul 338), Irlanda (destinatiile cu prefixele 35315, 35376, 353700, 353818), Letonia (destinatiile cu prefixul 3716), Lituania (destinatiile cu prefixul 370), Marea Britanie (destinatiile cu prefixele 44843, 44844, 44845, 44870), Norvegia (destinatiile cu prefixele 470, 4785, 47810, 47811, 47812, 47813, 47815, 47880, 471881, 471882), Polonia (destinatiile cu prefixele 48118913, 482219888), Spania (destinatiile cu prefixele 3451, 34902).

**Destinatii din retele mobile incluse in oferta de minute internatioanle Zona SEE:** in cazul activarii sau prelungirii contractului cu unul dintre planurile tarifare din portofoliul Mobil urmatoarele destinatii se pot consuma pentru apeluri catre retelele internationale mobile din urmatoarele tari europene incluse in Zona SEE: Austria (cu exceptia destinatiilor cu prefixele 43820, 43810, 43677, 43678 ), Belgia (cu exceptia destinatiilor cu prefixele 3277, 324630, 324651, 324652, 324653, 324654, 324660, 324661, 324662, 324663, 324664, 324665, 324666, 324667, 324669, 324656, 324657, 324658, 324659, 324659, 324671, 324672, 324689, 324655), Bulgaria (cu exceptia destinatiilor cu prefixele 35948, 35999), Cipru (cu exceptia destinatiilor cu prefixul 3577), Republica Ceha, Danemarca, Finlanda, Franta (cu exceptia destinatiilor cu prefixele 336400, 3363800), Germania (cu exceptia destinatiilor cu prefixul 4917) , Grecia (cu exceptia destinatiei cu prefixul 3069601), Ungaria, Islanda, Irlanda (cu exceptia destinatiilor cu prefixul 3538), Italia (cu exceptia destinatiilor cu prefixele 39313, 39319, 393223505, 393413505, 393505, 393613505, 393623505, 393823505, 3973505, 397413505) Malta (cu exceptia destinatiilor cu prefixele (88239, 3568004 ), Marea Britanie (cu exceptia destinatiilor cu prefixele 4470, 447406, 447418, 447441, 447451, 447457, 447461, 447464, 447509, 447520, 447559, 447589, 447777, 447797, 447822, 447829, 447924, 447937, 447978, 4474080, 4474081, 4474082, 4474088, 4474089, 474390, 4474391, 4474408, 4474650, 4474651, 4475710, 4475718, 4477000, 4477552, 4477553, 4477554, 4477555, 4478391, 4478392, 4478397, 4478398, 4478644, 4478722, 4478727, 4478730, 4478744, 4478745, 4478920, 4478921, 4478922, 4478925, 4478930, 4478931, 4478933, 4478938, 4478939, 4479110, 4479111, 4479112, 4479117, 4479118) Olanda, Norvegia,



Portugalia, Polonia (cu exceptia destinatiilor cu prefixele: 4873, 4888, 48530, 48531, 48533, 48534, 48535, 48570, 48574, 48575, 48578, 48790, 48791, 48792, 48793, 48794, 48796, 485360, 485361, 485362, 485363, 485364, 485365, 485367, 485368, 485369, 486666, 4869, 4872, 487861, 487862, 487950, 487956, 487957, 487958, 487959, 487991, 487992, 487993, 487994, 487995, 487997, 487998, 487999, 4878021, 4878022, 4878023, 4878024, 4878027), Spania, Suedia (cu exceptia destinatiei cu prefixul 4674). **Destinatii excluse din oferta de minute internationale Zona 1:** in cazul activarii sau prelungirii contractului cu unul dintre planurile tarifare din portofoliul Mobil, urmatoarele destinatii vor fi tarificate conform tarifului standard si nu vor consuma din beneficiile incluse: Albania Belarus (destinatiile cu prefixul 375), Georgia (destinatiile cu prefixul 99544), Moldova (destinatiile cu prefixul 373), Muntenegru (destinatiile cu prefixul 382), Macedonia (destinatiile cu prefixul 389), San Marino (destinatiile cu prefixul 3787). (vi) Conform reglementarilor in vigoare, Orange Romania garanteaza urmatorii parametri de calitate a Serviciilor sale de Voce: (i) rata apelurilor de voce intrerupte in timpul convorbirii, < 2%, pe parcursul unei luni; (ii) gradul national de acoperire de serviciul de voce prin celule aflate in trafic comercial (acoperire outdoor) > 80%; (iii) gradul de acoperire a populatiei de serviciul de voce prin celule aflate in trafic comercial (acoperire outdoor) > 92%. Orange Romania foloseste pentru masurarea si gestionarea traficului indicatori de performanta generati in nodurile de retea, conform specificatiilor furnizorilor de echipamente. Performanta acestor indicatori este monitorizata constant in scopul de a evita congestionarea segmentelor de retea sau pentru utilizarea acestora la capacitate maxima. In acest sens, Orange Romania foloseste metode de proiectare a retelei ce au ca scop indeplinirea statistica a criteriilor din licenta de operare. Nivelul calitatii Serviciilor poate fi afectat in situatiile in care se iau masurile sus-mentionate, Orange Romania asigurand un nivel maxim de blocare si intrerupere a apelurilor in proportie de 2% in medie pe Retea (aceasta valoare trebuie inteleasa in sens statistic prin raportare la numarul total al abonatilor intr-un interval de timp determinat si la nivelul intregii retele). "Clientul are posibilitatea sa verifice nivelul consumului, inclusiv consumul in Roaming, prin transmiterea unui sms la numarul 1515. Informatiile despre consumul in roaming se bazeaza pe datele transmise si primite de la operatorii din statele in care a calatorit Clientul, prin urmare, din considerente tehnice, acestea sunt actualizate cu o anumita intarziere

## 2.6. Serviciul de Date.

**2.6.1 Consumul national se va face in timp real.** Unitatea minima de tarifare pentru traficul national este de 1 MB. La finalul fiecarei sesiuni de conectare traficul de date efectuat va fi rotunjit la un numar intreg de unitati minime de tarifare. Unitatea de consum este de 10KB. 1MB = 1024 KB. 1 KB = 1024 bytes. Vitezele Contractuale oferite de Orange Romania pentru Serviciile de Date, in functie de tehnologia utilizata pentru furnizarea Serviciului de Date sunt: (i) 4G: 150 Mbps descarcare (downstream) si 50 Mbps incarcare (upstream); (ii) 3G: 21,1 Mbps descarcare (downstream) si 4,6 Mbps incarcare (upstream); (iii) 2G: 200 kbps descarcare (downstream) si 100 kbps incarcare (upstream). Valorile Vitezelor Contractuale au fost determinate si pot fi atinse strict in conditiile prevazute in sectiunea 2.6.4 din CCE. Orange Romania nu garanteaza o viteza minima a transferului de date specifica fiecarui tip de tehnologie.

**2.6.2 Gestionarea traficului de date.** Orange Romania poate aplica urmatoarele masuri de gestionare a traficului: (i) Interconectarea multipla; (ii) Asigurarea caili optime de acces la internet; (iii) Limitarea vitezei de transfer a datelor dupa consumarea traficului recomandat; (iv) Limitarea vitezei de transfer al datelor pentru o anumita categorie obiectiva de trafic in cazul ofertelor care implica o astfel de caracteristica tehnica; (v) Redirectionarea traficului de date in caz de avarie; (vi) Inspectia traficului de date; (vii) Redirectionarea sesiunii web; (viii) Mecanismul "header enrichment"; (ix) Managementul congestiei; (x) Utilizarea de categorii de trafic cu QoS diferit care beneficiaza de tratament diferit in Retea; (xi) Cresterea capacitatii Rețelei. Detalii privind aceste masuri se regasesc in sectiunea 1.9 din TC. **Efectele gestionarii traficului de date:** (i) blocarea posibilitatii de accesare a anumitor continuturi, site-uri aplicatii sau servicii; (ii) intreruperea temporara a sesiunii de date sau imposibilitatea realizarii unei sesiuni de date; (iii) degradarea Indicatorilor tehnici si chiar imposibilitatea realizarii anumitor actiuni (de ex. descarcare de fisiere cu volum mare); (vi) transmiterea de date cu caracter personal, inclusiv a unor date de trafic/localizare ale Abonatului catre autoritatile competente, in baza unei solicitari transmise de acestea. Pentru cazurile de la literele i) - iii) se poate experimenta o crestere a timpului de incarcare la acces browsing sau imposibilitatea accesarii la o calitate inalta/imposibilitatea accesarii pentru aplicatiile video streaming si pentru comunicarea interactiva audio si/sau video, altele decat serviciile VoIP furnizate de Orange Romania.

**2.6.3 Indicatorii de calitate tehnici ai Serviciilor de Date** ("Indicatori tehnici") sunt: (i) Intarzierea de transfer; (ii) Variatia Intarzierii de transfer; (iii) Rata Pierderii; (iv) Viteza de transfer, asa cum sunt definiti in TC. 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 Date si, in special, utilizarea continutului, a aplicatiilor si a serviciilor (de ex. 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 dimensiuni mici) au un grad de afectare mai redus in cazul degradarii Indicatorilor tehnici.

**2.6.4 Metodologia de determinare a Vitezelor Contractuale si factorii care influenteaza obtinerea acestora**



Metodologia de determinare a Vitezelor Contractuale este descrisa in sectiunea 1.11 din TC si se regaseste si pe [www.orange.ro](http://www.orange.ro). Obtinerea Vitezelor Contractuale este influentata de diversi factori obiectivi, in afara controlului si raspunderii Orange Romania: (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 Abonatului 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 pline ale indicatorului de semnal al terminalului sa fie maxim. (iii) Supraaglomerarea sau congestionarea traficului se poate produce atunci cand mai multi utilizatori finali acceseaza simultan serviciul de acces la internet, de regula la ore de varf in intervalul 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 descararii 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 ex. 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 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 Date, dar si la viteze de transfer mai scazute datorita limitarilor legate de tehnologie. (viii) Viteza proprie a paginilor web accesate de utilizatorul final. 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 oricarui dintre factorii mentionati mai sus poate duce la diferente intre vitezele efective si Viteza Contractuala, impactul asupra conditiilor de furnizare a Serviciilor de Date fiind cel mentionat in sectiunea 2.6.3 de mai sus. Diferentele nesemnificative intre valorile vitezelor efective si Viteza Contractuala nu sunt de natura a afecta experienta utilizarii Serviciului de Date oferit.

**2.7. Serviciul de SMS:** Un SMS are 160 de caractere. Daca sunt utilizate diacritice sau alte simboluri, textul initial va fi automat fragmentat in 3 mesaje diferite, cu maximum 70 de caractere fiecare si va fi tarifat fiecare SMS in parte. Tarifarea se face la transmiterea SMS-ului.

**2.8. Serviciul de Roaming.** Activarea Serviciului de Roaming se face la cererea Abonatului si in urma evaluarii riscului sau financiar de catre Orange Romania conform Contractului, prin Serviciul Relatii Clienti la 300, gratuit in rețeaua Orange sau 0374.300.300, apel cu tarif normal din orice rețea și din roaming, cu exceptia abonamentelor care nu sunt compatibile cu acest serviciu. Lista cu destinatiile incluse in fiecare grupa se regaseste in TC. Unitatea minima de tarifare pentru traficul de date in Roaming in Grupa 1 este de 1KB, in restul lumii este de 10KB. In Roaming, cu exceptia Grupei 0, sunt tarificate atat MMS-urile trimise cat si cele primite astfel: (i) la MMS trimise cu tariful pentru volumul de date transferat la care se adauga tariful pentru un MMS, (ii) la MMS primite cu tariful pentru volumul de date transferat.

**In „Roaming Grupa 0”** (i) Minutele si SMS-urile in afara Retelei incluse in abonament /extroptiuni/suplimentare vor putea fi utilizate in Roaming, fara tarife aditionale, iar dupa consumarea acestora, se vor aplica tarifele standard in afara Retelei conform planului tarifar; (ii) Apelurile/SMS-urile primite in Roaming Grupa 0 sunt gratuite; (iii) Datele nationale din abonament /extroptiuni suplimentare vor putea fi utilizate in Roaming astfel:

a) pentru abonamentele cu Date cvasi-nelimitate, fara tarife aditionale pana la limita lunara maxima de Date in Roaming Grupa 0 („Limita de Date”), daca este aplicabila Contractului.

Abonamentele cu Date cvasi-nelimitate sunt abonamentele la care tariful obtinut prin impartirea pretului total al abonamentului/abonamentului plus extraoptiunii de date active (fara TVA si fara eventuale reduceri) la volumul total de Date disponibil este inferior Tarifului Reglementat fara TVA.

Limita de Date se determina impartind dublul valorii abonamentului (fara TVA si fara eventualele reduceri) la Tariful Reglementat fara TVA. Daca sunt activate extraoptiuni cu Date mobile, valoarea acestora se adauga la valoarea abonamentului, conform formulei urmatoare:



Limita lunara de Date in Roaming (GB) = (valoare abonament fara TVA + valoare extraoptiune cu Date fara TVA) x 2 / Tarif Reglementat fara TVA.

Dupa depasirea Limitei de Date, se aplica Tariful Reglementat cu TVA in vigoare conform tabelului de mai jos („Tariful Reglementat”), iar dupa consumarea Datelor nationale din abonament /abonament plus extroptiune se va aplica si tariful standard mentionat in Contract.

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
Valoare fara TVA	2	1,8	1,55	1,3
Valoare cu TVA (19%)	2.38	2.142	1.8445	1.547

b) pentru abonamentele cu Date care nu sunt cvasi nelimitate, fara tarife aditionale pana la consumarea Datelor incluse in abonament/abonament si extraoptiune activa. Dupa consumarea acestora, se aplica tariful standard mentionat in contract. Abonamentele cu Date care nu sunt cvasi-nelimitate sunt abonamentele la care tariful obtinut prin impartirea pretului total al abonamentului/abonamentului si extraoptiunii dedate active (fara TVA si fara eventuale reduceri) la volumul total de Date disponibil este egal sau mai mare decat Tariful Reglementat fara TVA. (iv) in cazul nerespectarii Politicii de utilizare a Serviciilor de Roaming, se va aplica o suprataxa in cuantum de 0,026 euro/min apel, 0,007 Euro/min apel primit, 0,005 euro/SMS, respectiv Tariful Reglementat in vigoare cu TVA inclus pentru Date. (v) 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.

**In Roaming Grupa 1:** (i) apelurile primite se tarifeaza cu 0,0129 Eur/min; (ii) apelurile initiate catre tarile din Grupa 0 si Grupa 1, inclusiv Romania /SMS-urile/Datele se consuma din beneficiile in afara Retelei din abonament cu un tarif aditional de 0,06 euro/min, 0, 0238 euro/SMS respective (iii) traficul de Date se consuma din beneficiile nationale din abonament/extraoptiuni/suplimentare cu un tarif aditional de 0,06 euro/MB; (v) dupa consumarea beneficiilor in afara Retelei incluse se aplica tarifele standard in afara Retelei la care se adauga tarifele aditionale mentionat la litera ii) de mai sus (vii) MMS-urile se tarifeaza pe unitate; (viii) Apeluri catre alte destinatii decat Grupa 0 si Grupa 1: 1,666 euro/minut.

**In Roaming Grupele 2-6** se aplica tarifele standard Roaming Avantaj.

Traficul efectuat in aplicatia mobila My Orange Fix sau in sectiunea My Orange Fix de pe [www.orange.ro](http://www.orange.ro) utilizand serviciile de date de la Orange Romania nu se tarifeaza si nu se decrementeaza din Datele incluse in abonament/extraoptiuni, cu exceptia utilizarii functiei de geolocalizare a unui magazin Orange Romania.

## **2.9 Serviciul teleconferinta nu este disponibil la abonamentul contractat.**

### **2.10. Limitari valorice aferente furnizarii serviciilor cu valoare adaugata si a celor de interes general**

2.10.1. Furnizarea serviciilor cu valoare adaugata si a celor de interes general este supusa unei limitari valorice pe apel/SMS/MMS si unei limitari valorice pe perioada lunara de facturare.

2.10.2 In situatia in care Abonatul incearca sa achizitioneze prin SMS sau prin MMS servicii cu valoare adaugata sau de interes general a caror valoare conduce la atingerea limitei valorice pe perioada lunara de facturare aplicabila, Abonatul va fi instiintat printr-un SMS ca tranzactia nu se poate efectua.

2.10.3 In cazul atingerii limitei valorice pe apel, precum si in cazul in care, in cursul apelului, se atinge limita valorica pe perioada lunara de facturare aplicabila, apelul va fi intrerupt. Daca s-a atins limita valorica pe perioada lunara de facturare aplicabila, Abonatul va putea initia un nou apel numai dupa inceperea urmatoarei perioade lunare de facturare. Daca nu s-a atins limita valorica pe perioada lunara de facturare aplicabila, Abonatul poate initia un nou apel care va fi supus atat limitarii valorice pe apel, cat si limitarii valorice pe perioada lunara de facturare. 2.10.4 In cazul atingerii limitei valorice pe perioada lunara de facturare, accesul general la serviciile cu valoare adaugata si la serviciile de interes general furnizate prin apel/SMS/MMS va fi suspendat pana la inceperea urmatoarei perioade lunare de facturare, cu exceptia cazului in care sunt incidente alte restrictii, conform Contractului.

2.10.5 Sumele aferente limitelor valorice aplicabile se regasesc la [https://media.orange.ro/images/docs/Legal\\_docs/Mobile/Informare\\_lege\\_servicii\\_de\\_plata\\_13122019.pdf](https://media.orange.ro/images/docs/Legal_docs/Mobile/Informare_lege_servicii_de_plata_13122019.pdf) si includ cota legala de TVA aplicabila acestora.

2.10.6 Aplicarea limitarilor valorice mentionate mai sus intervine din constrangeri legale si este destinata asigurarii conformitatii cu cadrul legislativ. Aplicarea nu are ca scop limitarea gradului de acces al Abonatului la serviciile cu valoare adaugata si la cele de interes general, astfel incat Abonatul va avea obligatia de plata integrala a contravalorii serviciilor cu valoare adaugata si a celor de interes general de care a beneficiat, in raport cu consumul realizat, indiferent de incidenta acestor limitari valorice.



2.10.7 Inclusiv in cazul serviciilor cu valoare adaugata si a celor de interes general, obligatia de plata a Abonatului se stinge la momentul efectuarii platii facturii emise de catre Orange Romania care contine contravaloarea consumului aferent acestor servicii

2.10.8 Serviciul Suplimentar My Orange permite Abonatului, prin utilizarea contului My Orange, accesarea informatiilor referitoare la Serviciile achizitionate de Abonat in baza Contractului sau a altor contracte incheiate cu Orange Romania precum si achizitionarea de noi servicii sau modificarea celor existente, in conditiile mentionate din TC si in Termenii si conditiile utilizarii serviciului My Orange Fix disponibili pe [www.orange.ro](http://www.orange.ro).

2.11 **Drept de despagubire in caz de portare/transfer. Procedura de despagubire.** Abonatul are dreptul de a fi despagubit in cazul intarzierilor culpabile survenite in procesul de portare sau de transfer, in cazul portarii sau transferului abuziv, precum si in cazul nerespectarii programarilor stabilite pentru servicii ori pentru instalare in cadrul procesului de portare sau transfer. Mecanismele si procedura privind acordarea despagubirilor in aceste situatii va fi cea stabilita in cadrul reglementarilor legale aplicabile in vigoare.

2.12 **Nereportare beneficii.** Daca este cazul, beneficiile neutilizate incluse in planurile de tarify /planurile cu volum prestabilit, nu se reporteaza de la o perioada de facturare la alta. Aceasta prevedere se aplica oricarui tip de Serviciu achizitionat de Abonat, optiunea reportarii nefiind oferita si inclusa in Contract.

2.13. **Utilizarea echipamentelor terminale in alte retele in mod gratuit.** Deblocarea echipamentelor terminale se realizează gratuit (i) la cererea Abonatului, la expirarea PM sau (ii) în cazul denunțării unilaterale a Contractului de către Abonat, ca urmare a neacceptării modificărilor unilaterale ale Orange Romania, conform art. 10, cel mai târziu la momentul achitării despăgubirii.

**3. Tarife standard:** 0,1428 euro/minut in retelele Orange Romania; 0,226 euro/minut in afara Retelei; 0,345 euro/minut apel video national; 0,226 euro/MMS national; 0,06 euro/SMS national; SMS international Zona SEE 0,071 euro/SMS, SMS international Zonele 1-4 0,226 euro/SMS, 0,226 euro/minut international Zona SEE, 0,345 euro/minut international Zona 1, 0,583 euro/minut international Zona 2, 0,734 euro/minut international Zona 3, 4,2 euro/minut international Zona 4.

**Tarife alte servicii:** Inlocuire cartela SIM: 2,4 Euro (in caz de pierdere sau deteriorare din orice alt motiv decat culpa Orange precum si in cazul schimbarii formatului). Reconnectare servicii dupa suspendare pentru neplata: 1,12 Euro. Portare din Retea: 11 Euro.

**4. Ordinea de consum a beneficiilor incluse in abonament/extraoptiuni/suplimentare** (dupa epuizarea carora se aplica tarifele mentionate la punctul 3 de mai sus) : **A. Apeluri (Voce):** (i) catre destinatii (mobile sau fixe) din reseaua Orange Romania se consuma din minutele in Retea incluse in abonament; (ii) catre destinatii fixe sau mobile in afara Retelei: (a) pentru abonamentele cu minute in afara Retelei nelimitate se consuma din abonament; (b) pentru abonamentele cu minute in afara Retelei limitate se consuma din minutele in afara Retelei/internationale suplimentare oferite promotional, apoi din minutele in afara Retelei incluse in oferta de migrare de la cartela la abonament, apoi din minutele in afara Retelei/internationale acordate prin oferta de familie, apoi din minutele in afara Retelei /internationale incluse in oferta speciala de retentie, apoi din minutele in afara Retelei /internationale incluse in extraoptiuni, apoi din minutele in afara Retelei sau in afara Retelei /internationale suplimentare oferite la prelungirea contractului, apoi din minutele in afara Retelei incluse in abonament; (iii) catre destinatiile internationale Zona SEE si/sau Zona 1 se consuma din minutele in afara Retelei /internationale Zona 1 suplimentare oferite promotional, apoi din minutele in afara Retelei /internationale Zona 1 acordate prin oferta de familie, apoi din minutele in afara Retelei /internationale Zona 1 sau minute internationale Zona 1 si Zona 2 incluse in oferta speciala de retentie, apoi din minutele internationale Zona 1 si Zona 2 incluse in extraoptiuni, apoi din minutele internationale Zona 1 si Zona 2 incluse in abonament; (iv) catre destinatiile internationale Zona SEE si/sau Zona 2 din minutele internationale Zona 1 si Zona 2 suplimentare, oferite promotional, apoi din minutele internationale Zona 1 si Zona 2 incluse in oferta speciala de retentie, apoi din minutele internationale Zona 1 si Zona 2 incluse in extraoptiuni, apoi din minutele internationale Zona 1 si Zona 2 incluse in abonament; (v) apelurile video catre retelele nationale se consuma din apelurile video incluse in extraoptiuni. **B. SMS/MMS:** (i) catre reseaua Orange Romania se consuma din SMS-urile incluse in abonament; (ii) in afara Retelei: (a) pentru abonamentele cu SMS-uri nelimitate din SMS-urile incluse in abonament; (b) pentru abonamentele cu SMS-uri incluse limitate din SMS-urile incluse in extraoptiune/abonament; (iv) Pentru SMS-urile trimise catre retele internationale- se aplica tariful standard (v) MMS-urile trimise catre reseaua Orange Romania si catre alte retele nationale, se consuma din MMS-urile incluse in extraoptiune (daca este cazul), dupa care se aplica tariful standard. **C. Date:** Din Datele oferite promotional prin oferta de portare, apoi din Datele incluse in alte bonusuri, apoi din Datele incluse in abonament, apoi din Datele incluse in Bonusul Net Nelimitat , apoi din Datele oferite promotional prin oferta de retentie, apoi din Datele incluse in extraoptiuni.

## **5. GARANTIE/PLATI IN AVANS/PLATI INTERMEDIARE/LIMITA DE CREDIT.**

**5.1** La incheierea Contractului sau pe parcursul executării acestuia, in scopul garantării plății obligațiilor contractuale, Orange Romania are dreptul de a solicita Abonatului plata unor sume in avans sau/si constituirea unor Garantii, in conditiile prevazute in aceasta sectiune, in Oferta si art. 12 din TC.

**5.2 Inainte de Activarea Serviciilor.** Conditiile aplicabile platii in avans/Garantie solicitata inainte de activarea Serviciilor (inclusiv Serviciile aditionale solicitate pe parcursul executării Contractului) sunt mentionate in Oferta.



**5.3 Pe parcursul executarii Contractului.** Valoarea Garantiei/ a sumei in avans solicitata pe parcursul executarii Contractului (in orice alte cazuri decat cele in care se solicita plata in avans conform art. 5.2 de mai sus) se va calcula tinand cont dar fara a se limita la: (i) relatiile contractuale anterioare ale Abonatului cu Orange Romania respectiv cu terte parti, conform informatiilor din Preventel; (ii) bonitatea Abonatului; (iii) in caz de conectari multiple; (iv) depasirea Limitei de Credit. Garantia/plata in avans solicitata pe parcursul Contractului nu poate depasi valoarea mai mare dintre:(i) 4 X valoarea consumului facturat si nefacturat sau (ii) 700 de euro pe cartela SIM sau (iii) 80% din pretul standard al echipamentului achizitionat, daca este cazul. Suma depusa cu titlu de garantie nu este purtatoare de dobanda si va fi returnata dupa un interval minim de 6(sase) luni de la constituire conform art. 12.3 din TC. Returnarea la cererea Abonatului a Garantiei pentru Servicii Suplimentare, inclusiv Serviciul de Roaming, atrage dezactivarea Serviciului Suplimentar respectiv. Sumele platite cu titlu de plata in avans vor stinge, pana la epuizare, sumele datorate de Abonat cu orice titlu conform facturilor emise de Orange Romania. Neplata sumelor solicitate cu titlu de garantie/plata in avans atrage anularea cererii de activare Servicii/ suspendarea Serviciilor conform TC.

## **6. FACTURARE. PLATA.**

### **6.1 Pachetul de Servicii si Chiria sunt facturate lunar.**

Clientul intelege si accepta ca Orange Romania emite facturile in format electronic in conformitate cu prevederile legale in vigoare. Facturile nedetaliate sunt puse gratuit la dispozitia Clientului in format electronic, in contul creat prin intermediul My Orange pe [www.orange.ro](http://www.orange.ro). Clientul este responsabil pentru crearea propriului cont pe [www.orange.ro](http://www.orange.ro) si pentru utilizarea datelor de autentificare. Clientul poate opta si pentru primirea facturii pe suport de hartie, prin posta, fara confirmare de primire, la adresa furnizata de catre Client, contra taxei de 1,00 Euro cu TVA (serviciu cu recurenta lunara). Si in acest caz, clientul va putea accesa gratuit factura in sectiunea My Orange pe [www.orange.ro](http://www.orange.ro). Orange Romania garanteaza transparenta facturarii oferind la cerere, acces la factura detaliata incluzand informatii referitoare la nivelul consumului. Clientul nu poate reclama neprimirea facturii sau ca nu a avut acces la ea, nefiind exonerat de plata sumelor datorate, fiind obligat a se interesa asupra sumei de plata. Pentru informatii suplimentare, se poate apela numărul de telefon 300 (gratuit din rețeaua Orange) sau 0374300300 (apel cu tarif normal pentru apelurile din alte rețele naționale și din roaming) sau se poate solicita gratuit factura tiparita in oricare din magazinele Orange.

O eventuala reclamatie privind factura se face in maxim 30 de zile de la emitere conform Art. 14 de mai jos, completat cu prevederile corespunzatoare din TC (Termeni si conditii). Daca reclamatia e justificata, Orange Romania restituie Clientului sumele incasate in plus, prin creditare in factura urmatoare.

**6.2 Modalitati de plata:** (i) numerar; (ii) virament bancar; (iii) debitare directa; (iv) plata cu cardul prin bancomatele bancilor partenere cu care Orange Romania are incheiate contracte privind incasarea facturilor; (v) online prin My Orange Fix pe [www.orange.ro](http://www.orange.ro). Orange Romania isi rezerva dreptul sa modifice cursul de schimb valutar utilizat cu informare prelabila in cazul in care se afla in imposibilitate, din orice motiv, de a continua utilizarea acestuia. Pentru plata facturii Abonatul nu datoreaza comisioane/costuri suplimentare, cu exceptia platii prin ordin de plata, care poate implica costuri suplimentare/comisioane bancare. Pentru neplata facturii la scadenta Abonatul este de drept in intarziere, fara vreo formalitate si datoreaza, pana la plata integrala a datoriei, penalitati de 0,5%/zi, calculate asupra valorii neachitate. Totalul penalitatilor pentru intarziere poate depasi cuantumul sumei asupra careia sunt calculate. Tarifele pentru Serviciile de Roaming vor fi facturate pe baza datelor transmise de partenerii de Roaming cu care Orange Romania are incheiate acorduri (operatori din strainatate). Din motive tehnice specifice functionarii Serviciilor de Roaming, factura emisa Abonatului va putea include contravaloarea Serviciilor utilizate in cursul lunilor precedente celei in care a fost emisa factura.. Reclamatia privind factura se face in maxim 30 de zile de la emitere conform TC, fara a suspenda obligatia de plata a Abonatului. Daca reclamatia este justificata, Orange Romania va restitui Abonatului sumele incasate in plus prin creditare in factura urmatoare. Neplata totala/partiala a facturii la scadenta da dreptul Orange Romania sa suspende total/partial Serviciile sau sa considere Contractul incetat de drept in conditiile prevazute in art. 12 si 13 din CCE. Informatii privind conturile in care se poate efectua plata facturii sunt disponibile pe verso-ul facturii sau prin Serviciul Relatii Clienti.

### **6.3 MODIFICAREA TARIFELOR**

Orange Romania are dreptul de a modifica tarifele pentru serviciile contractate de către Client conform indicelui armonizat al prețurilor de consum (IAPC)/HICP-annual data average index and rate of change, respectiv rata medie anuală a inflației stabilită pentru România de către Eurostat, Oficiul de Statistică al Uniunii Europene, valabilă la data la care se implementează modificarea, dar nu mai mult de 8% din prețurile standard ale serviciilor (fără eventuale reduceri) prezentate în Contract/Act additional.

Orange Romania are dreptul să aplice modificarea de mai sus o singură dată pe an, în mod automat, fără a mai fi necesară altă formalitate sau consimțământul Clientului în acest sens, exclusiv în temeiul notificării trimise de către Orange Romania. Notificarea poate fi comunicată odata cu factura de servicii, prin SMS, e-mail sau scrisoare.



Având în vedere faptul că posibilitatea de modificare a tarifelor, precum și mecanismul de aplicare a acestora au fost agreeate de către Partii încă de la încheierea Contractului, actualizarea tarifelor în temeiul prezentului articol nu reprezintă o modificare unilaterală.

Prin semnarea prezentelor CCE, Clientul este de acord cu aplicarea mecanismului de modificare a tarifelor pentru toate numerele și serviciile contractate de Client.

**7. FUNCTIONAREA SERVICIILOR.** Conform secțiunii 1.8 din TC, Deranjamentele cauzate exclusiv din culpa Orange Romania vor fi remediate în 72 de ore de la primirea reclamației validate de către Orange Romania, în caz contrar Abonatul putând solicita despăgubiri în maxim 15 zile lucrătoare de la data primirii reclamației. Acordarea despăgubirii va fi condiționată de existența unei reclamații privind un deranjament valid, respective raportarea de către Abonat a unei întreruperi în furnizarea Serviciilor și atribuită rețelei prin intermediul careia se furnizează Serviciile necesitând efectuarea de reparații. În cazul în care Orange Romania constată că solicitarea Abonatului este întemeiată, despăgubirea se va acorda prin reducerea taxei lunare de abonament, proporțional cu perioada în care Abonatul nu a beneficiat de Servicii. Reducerea taxei lunare de abonament se va evidenția în factura din luna imediat următoare soluționării în mod favorabil a cererii Abonatului.

**8. UTILIZARE ABUZIVA SI LIMITARI SERVICIILOR.** Serviciile sunt destinate utilizării rezonabile de către Abonat conform art. 8 din TC în calitate de utilizator final, exclusiv pentru nevoile proprii, și nu vor fi utilizate cu scopul de a obține un profit sau de a atrage avantaje comerciale (de ex. desfășurarea de activități de call center, vânzări prin telefon sau telemarketing). Abonatul nu va vinde sau transfera Serviciile către terțe părți, sub orice altă formă, contra unor sume de bani sau cu titlu gratuit. Constituie utilizări abuzive/interzise, inclusiv ale Serviciilor cu beneficii nelimitate: (i) folosirea de echipamente neautorizate de lege, neconforme cu standardele existente sau incompatibile cu Rețeaua, utilizarea Serviciilor în vederea testării unor echipamente; (ii) folosirea Serviciilor pentru scopuri imorale sau ilegale sau în scopul săvârșirii unei Fraude (cum ar fi activitate abuzivă identificată pe baza analizei de trafic: trafic permanent către aceeași destinație sau destinații distincte etc); (iii) oferirea, cu titlu oneros sau gratuit, a posibilității unor terțe părți de a folosi Serviciile, inclusiv prin comercializare; (iv) folosirea Serviciilor în scop de comercializare a acțiunilor Abonatului sau terților; (v) sicanarea sau agresarea clienților Orange Romania sau ai altor furnizori de comunicații electronice, parteneri ai Orange Romania sau a angajaților Orange Romania (inclusiv prin serviciul Relații cu Clienții) sau a unor terți, prin trimiterea de mesaje de natură să calomnieze, hartuiască, deranjeze, defăimeze sau prin care se dezvăluie informații personale sau confidențiale în legătură cu un tert; (vi) inducerea în eroare a altor clienți Orange Romania sau ai altor furnizori de comunicații electronice, parteneri ai Orange Romania, prin apelarea sau prin transmiterea de SMS-uri cu un conținut fals (promisiuni de castiguri, participări la concursuri etc); (vii) utilizarea Serviciilor în vederea intermediării și/sau transferului de convorbiri telefonice internaționale folosind ca mediu de propagare internetul; (viii) redirectionarea cu titlu oneros prin intermediul Serviciilor a traficului generat de către un tert precum și pentru ascunderea și/sau modificarea identității apelantului în aceste scopuri; (ix) folosirea numerelor cu tarif special având ca scop generarea de venituri ilicite pentru Abonat precum și efectuarea unui trafic intens către numere cu tarif special într-un interval de timp scurt (ore/zile); (x) inițierea de apeluri sau utilizarea de date mobile cu ajutorul unor sisteme care permit generarea automată și/sau rutarea automată de apeluri/SMS-uri/MMS-uri/apeluri video, în orice alte scopuri care sunt contrare utilizării rezonabile pentru nevoi proprii a Serviciilor; (xi) generarea de trafic artificial în rețeaua Orange Romania sau către alte rețele, naționale sau internaționale, în dauna Orange Romania și/sau cu scopul de a obține un folos material pentru sine sau pentru o terță persoană; (xii) activitate interzisă identificată pe baza profilului de trafic al Abonatului, respectiv generarea unui volum de trafic național și/sau internațional care nu putea fi realizat în condițiile unei utilizări normale și rezonabile a Serviciilor pentru nevoile proprii. În analiza profilului de trafic al Abonatului se vor avea în vedere apelurile în Rețea și/sau în afara Rețelei primite și/sau inițiate într-o perioadă scurtă de timp, din perspectiva, fără a se limita la, comportamentului de consum neobisnuit, a apelurilor regulate de scurtă durată, a apelurilor către mai multe numere într-o perioadă scurtă de timp, a apelurilor simultane către aceeași destinație sau către mai multe destinații sau apelurilor consecutive cu durată mare generate permanent sau cvasipermanent pe perioada unei zile; (xiii) identificarea unui profil de trafic al Abonatului discrepant în raport cu comportamentul obișnuit al Abonatului dintr-o perioadă de referință anterioară (zi/săptămână/lună), luându-se în considerare, printre altele, elementele utilizate pentru analiza profilului de trafic al Abonatului menționate la punctul (xii) de mai sus; (xiv) expedierea de mesaje nesolicitate sau afișarea de mesaje de tip pachete de reclame comerciale sau anunțuri de informații (de ex: mesaje de tip spam), Abonatul fiind singurul răspunzător pentru expedierea, conținutul sau afișarea unor astfel de mesaje; (xv) continuarea expedierii de mesaje electronice către un adresant care a indicat că nu dorește să mai primească asemenea mesaje; (xvi) expedierea sau afișarea de mesaje care contin virusi și/sau „cai troieni”, mesaje ilegale sau expedierea sau afișarea de mesaje indecente, obscene sau pornografice, cu încălcarea prevederilor legale în vigoare; (xvii) expedierea sau afișarea de mesaje care violează dreptul de proprietate intelectuală sau industrială al Orange Romania sau al unui tert, sau de mesaje conținând informații pentru care Abonatul nu are dreptul legal de transmitere sau difuzare conform legii aplicabile. În situația în care Orange Romania identifică o utilizare a Serviciilor de Date preponderent prin intermediul rețelelor partenere deși Abonatul se află în aria de acoperire a rețelei deținute și/sau operate de Orange Romania, Orange





Romania isi rezerva dreptul de a aplica punctual anumite limitari ale vitezei de transfer a datelor sau de a furniza Serviciile de Date exclusiv prin reseaua detinuta si/sau operata de Orange Romania.

**9. LIMITAREA RASPUNDERII.** Conform art. 7 din TC, cu exceptia cazurilor de despagubiri si limitelor prevazute in CCE si TC, Orange Romania nu va raspunde fata de Abonat si/sau fata de terte parti pentru niciun fel de daune, pierderi de profit, castiguri nerealizate si/sau orice alte pierderi suferite de catre Abonat care rezulta direct sau indirect din, dar fara a se limita: (i) nefunctionarea Retelei sau functionarea necorespunzatoare din motive de ordin tehnic si/sau din actiunile tertilor; (ii) functionarea necorespunzatoare a Retelei in zonele in care aceasta este in dezvoltare sau se executa lucrari de imbunatire a Retelei; (iii) prejudiciile de orice natura determinate de folosirea neadecvata a Serviciilor si echipamentelor de comunicatii de catre Abonat; (iv) nefunctionarea adresei de e-mail a Abonatului pentru comunicari sau notificari care se transmit de catre Orange Romania pe e-mail, Abonatul neputand invoca neprimirea notificarii astfel transmise; (v) Serviciile tertilor accesibile Abonatului prin intermediul Serviciilor, inclusiv calitatea, disponibilitatea si gradul de acoperire al Serviciilor de Roaming sau utilizarea accidentala a Serviciului de Roaming; (vi) alte cazuri prevazute in Contract.

Orange Romania ofera Serviciile in parametri de calitate specificati in TC si/sau in alte documente contractuale si nu garanteaza oferirea unor niveluri minime de calitate per Serviciu, altele decat cele specificate in cadrul acestor documente. In cazul in care Orange Romania nu reactioneaza corespunzator la un incident de securitate, o amenintare sau o vulnerabilitate, clientul are dreptul la despagubiri. In acest sens, in termen de 15 de zile de la data producerii aspectelor reclamate, clientul va inainta o sesizare Orange Romania care va contine toate detaliile relevante cu privire la incidentele de securitate/vulnerabilitatile in privinta carora Orange Romania nu a reactionat corespunzator. Orange Romania va analiza cererea in cel mai scurt timp posibil, iar daca aspectele sesizate se vor dovedi intemeiate va oferi o despagubire in cuantum de 1% din valoarea lunara a Abonamentului lunar.

**10. MODIFICARE CONTRACT.** Orange Romania are dreptul de a modifica unilateral termenii Contractului (cum ar fi tarife, penalitati/costuri de incetare, caracteristici Servicii, termene, transfer drepturi si obligatii), in conformitate cu legea in vigoare la momentul respectiv, pentru motive intemeiate care depind de imposibilitatea continuarii furnizarii Serviciilor in parametrii contractati, schimbari in politica comerciala a Orange Romania, dezvoltari tehnologice, schimbari ale parteneriatelor cu tertii, de situatii cu potential risc financiar sau alte situatii similare care conduc la un dezechilibru economic intre parti. Orange Romania va informa Abonatul, conform art. 21.1 din TC notificându-l asupra modificărilor propuse, cu cel puțin 30 (treizeci) de zile calendaristice înainte ca modificarea să devină efectivă, în format letric (pe hârtie) sau electronic, conform optiunii exprimate de acesta. Modificarea ulterioară a optiunii exprimate de client, cu privire la transmiterea notificarii in format letric (hartie) sau electronic, se poate realiza cu acordul părților. Orange Romania va notifica modificarea Contractului prin orice mijloc prin care se poate considera, în mod rezonabil, că această notificare ajunge la cunoștința Abonatului (de ex.: prin scrisoare, inclusiv o data cu factura, prin fax, poștă electronică transmisă la adresa de e-mail de contact, inclusiv la adresa de e-mail utilizată de Abonat pentru crearea contului de MyOrange, SMS sau prin contul de client de pe pagina de internet [www.Orange.ro](http://www.Orange.ro) însoțit de un SMS și/sau mesaj la adresa de poștă electronică de avertizare cu privire la transmiterea notificării).

Orange Romania nu va efectua modificari unilaterale in ceea ce priveste perioada contractuala initiala sau in sensul adaugarii de servicii/echipamente noi contra cost. Daca Abonatul este de acord cu modificarile, nu este necesara o manifestare de vointa in acest sens, modificarea aplicandu-se de drept, fara act additional. In cazul in care Abonatul nu accepta modificarile propuse, acesta are posibilitatea de a denunta unilateral Contractul fara obligatia de a plati costurile de incetare inainte de expirarea Perioadei Minime, daca este cazul (in afara de cea aferenta echipamentelor terminale, daca este aplicabil si daca Abonatul are dreptul contractual sa le pastreze si decide in acest sens).. Abonatul trebuie sa-si exercite dreptul de denuntare cu buna-credinta. Notificarea va fi depusa de catre Abonat in magazinele Orange Romania sau trimisa de catre Abonat la sediul Orange Romania din Cladirea Tandem, Str. Matei Millo Nr. 5, Sector 1, Bucuresti, Romania, in termen de cel mult 30 zile de la data notificarii din partea Orange Romania cu privire la modificarile aduse, in caz contrar considerandu-se ca Abonatul a acceptat modificarile propuse. Dreptul de denuntare unilateral nu este aplicabil daca modificarile propuse: (i) sunt exclusiv in beneficiul Abonatului, (ii) sunt de natura pur administrativa si nu au niciun efect negativ asupra Abonatului, (iii) sunt impuse prin efectul legii. In caz de denuntare, daca este aplicabil, despagubirea datorata de client pentru echipamentul terminal nu va depasi cea mai mica valoare dintre valoarea echipamentului calculata pro rata temporis fata de pretul acestuia convenit la momentul incheierii Contractului si valoarea partii restante din tariful pentru servicii pana la incetarea PM.

Transferul de catre Abonat al drepturilor si obligatiilor ce decurg din Contract nu se poate realiza fara acordul prealabil al Orange Romania.

**11. SUSPENDAREA SERVICIILOR/REACTIVARE:** in conditiile prevazute in art. 11 din TC, Orange Romania poate suspenda sau restrictiona Serviciile, total sau partial, imediat, fara drept la despagubiri, in urmatoarele situatii: 1. cu notificarea prealabila a Abonatului (prin apel direct la numarul de telefon de contact, SMS, email etc) in caz de: (i) neplata a facturii la termen; (ii) nerespectare de catre Abonat a obligatiilor contractuale si/sau conditiilor de utilizare a Serviciilor; (iii) suspendarea accesului la Servicii in baza unui alt contract incheiat de Orange Romania cu Abonatul; 2. Fara notificarea prealabila a Abonatului in caz de: (i) Frauda, inclusiv in baza altor contracte incheiate cu Orange Romania (ii) utilizare abuziva/interzisa a Serviciilor conform Contractului, in special sectiunea "Utilizare Abuziva si Limitari Servicii" de mai sus si art. 8 din TC; (iii) depasire a duratei de 180 de minute/apel; (iv) daca actiunile sau inactiunile Abonatului pot



determina un risc pentru Orange Romania; (v) alte cazuri prevazute expres in Contract. Suspendarea/restrictionarea se poate aplica pentru oricare/toate Numerele de telefon activate in contul Abonatului, pentru oricare/toate abonamentele incheiate de Abonat, chiar daca motivele de suspendare au intervenit pentru un singur Numar de telefon, un singur Serviciu sau un singur abonament. In caz de suspendare/deconectarii temporare, Abonatul are obligatia platii valorii lunare a abonamentului sau a oricaror sume datorate catre Orange Romania, inclusiv transele lunare de plata aferente terminalului achizitionat care devin automat scadente si exigibile. In cazul suspendarii fara deconectare de la Retea, reluarea furnizarii Serviciilor se va face in maxim 2(doua) zile lucratoare de la data la care plata intregului debit sau a sumelor solicitate a fi achitate a fost confirmata in sistemele Orange Romania respectiv, de la data la care s-a constatat de catre Orange Romania sau s-a probat de catre Abonat ca nu a existat o asemenea incalcare. In situatia in care accesul Abonatului la Servicii a fost suspendat ca urmare a Fraudei sau utilizarii abuzive, fara ca Abonatul sa fi fost deconectat de la Retea, reconectarea Serviciilor se va face in maxim 30 de zile de la suspendare, sau mai devreme, de la data la care s-a constatat de catre Orange Romania sau s-a probat de catre Abonat ca nu a existat o asemenea incalcare. In cazul suspendarii pentru neplata urmata de deconectare de la Retea, dar fara ca incetarea Contractului sa fi intervenit, Abonatul va fi reactivat automat in termen maxim de 4 zile lucratoare de la data la care plata intregului debit sau a sumelor solicitate a fi achitate a fost confirmata in contul Abonatului. In cazurile de Frauda sau utilizare abuziva/interzisa a Serviciilor pe langa masura suspendarii/restrictionarii accesului la Servicii, Orange Romania are dreptul de a retrace Abonatului orice beneficii acordate cu titlu gratuit (bonus-uri etc) si/sau reduceri.

**12. INCETAREA CONTRACTULUI:** **1. De catre Abonat :** (i) in maxim 30 de zile de la notificarea prealabila, facuta prin apel telefonic catre Serviciul Relatii Clienti – 300 sau prin posta la sediul Orange Romania, Cladirea Tandem, Str. Matei Millo Nr. 5, Sector 1, Bucuresti, Romania;(ii) de la data realizarii portarii, prin cerere de portare adresata furnizorului in a carui retea Abonatul doreste sa se porteze ; (iii) de la data anularii de catre Abonat a cererii de portare in Reteaua Orange Romania, in conditiile si termenul stabilit de lege (iv) alte cazuri prevazute expres in Contract. **2. De catre Orange Romania** **1.** Prin reziliere in cazul incalcarii de catre Abonat a obligatiilor sale contractuale, acesta fiind de drept in intarziere prin simpla neexecutare a obligatiilor; **2.** Orange Romania este indreptatita sa considere Contractul reziliat de drept, fara punere in intarziere si/sau preaviz, drept de compensatie sau despagubiri pentru Abonat, de la data constatarii de catre Orange Romania a urmatoarelor cazuri: (i) Abonatul nu isi respecta obligatiile de plata, inclusiv a sumelor solicitate cu titlu de Garantie, rezilierea urmand sa intervina pentru toate Cartelele SIM/Serviciile activate in contul aceluiasi Abonat, indiferent daca pentru acestea exista intarzieri la plata; (ii) Abonatul se face vinovat de utilizarea abuziva sau interzisa a Serviciilor sau pentru orice alt motiv de Frauda; (iii) actele prezentate de Abonat in vederea incheierii Contractului au fost false sau modificate; (iv) in cazul rezilierii de catre Orange Romania a unor alte contracte de abonament incheiate cu Abonatul; (v) in alte cazuri prevazute expres in TC sau CCE. **3.** Orange Romania poate denunta Contractul cu notificare prealabila de 30 de zile, Abonatul nefiind indreptatit la penalitati sau despagubiri daca denuntarea intervine in afara PM. **4.** Contractul va inceta de drept de la data constatarii de catre Orange Romania, fara punere in intarziere si/sau preaviz, drept de compensatie sau despagubiri pentru Abonat: (i) in caz de deces al Abonatului sau daca a fost initiata procedura de dizolvare, lichidare sau sechestrul impotriva acestuia sau aceste proceduri au intervenit la cererea Abonatului; (ii) in cazul in care portarea Abonatului in Retea nu se poate realiza din motive ce nu depind de sau nu se afla sub controlul Orange Romania si Abonatul nu a optat diferit. Fara a afecta dreptul de denuntare unilaterală fara despagubiri de catre Abonat inaintea expirării PM ,in condițiile art. 10 și ale acestui articol. Incetarea Contractului din orice motiv nu inlatura obligatia Abonatului de a achita toate sumele datorate in baza Contractului, inclusiv debitele ce se vor regasi in facturile emise ulterior inregistrării de catre Orange Romania a solicitării de incetare a Contractului, pentru Serviciile consumate dar nefacturate pana la data incetării (inclusive transele lunare de plata aferente terminalului achizitionat de Abonat conform Pachetului Promotional care devin automat scadente si exigibile), precum si eventualele costuri de incetare datorate pentru fiecare Cartela SIM dezactivata inainte de terminarea PM, conform Contractului. Abonatul are dreptul: (a) de a denunta Contractul in ce priveste toate serviciile din pachet inaintea expirării PM, atunci cand are dreptul de a rezilia orice element al pachetului, in cazul nerespectării Contractului sau a nefurnizării Serviciului de catre Orange Romania (b) de a declansa toate mecanismele prevazute de dreptul intern, inclusiv de a rezilia Contractul, in cazul existentei oricarei discrepante semnificative, continue sau care intervine frecvent, intre performanta reala a unui Serviciu, altul decat un serviciu de acces la internet sau un serviciu de comunicatii interpersonale care nu se bazeaza pe numere, si performanta indicata in Contract, doar daca acea performanta a fost garantata expres de Orange Romania

**13. LEGEA APLICABILA. LITIGII. SOLUTIONAREA ALTERNATIVA A LITIGIILOR (SAL).** Contractul este guvernat de legea romana. Orice neintelegere aparuta in legatura cu Contractul, incluzand orice incalcare a acestuia, va fi rezolvata pe cale amiabila, iar daca aceasta nu ajung la o intelegere, litigiul va fi solutionat de catre instantele competente din Romania. Alternativ, clientul are posibilitatea de a se adresa ANPC - Directia de Solutionare Alternativa a Litigiilor, ca entitate SAL stabilita la nivel national, conform prevederilor legale in vigoare, in masura existentei unui Protocol in vigoare intre Orange Romania si entitatea SAL, referitor la aceasta modalitate de rezolvare a diferendelor. Informatiile relevante si datele de contact privind entitatea SAL, inclusiv adresa postala si adresa site-ului de internet, se



vor regasi pe site-ul Orange Romania si in Termenii si Conditile generale (TC) in vigoare, parte din Contract.. De asemenea, Abonatul se poate adresa ANCOM pentru solutionarea diferendelor ocazionate de aplicarea OUG 111/2011 si privind clauzele referitoare la exercitarea drepturilor conferite de aceasta si prevazute in Contract/pentru executarea acestor clauze. Solicitarea de solutionare va fi inaintata ANCOM la sediul: Str. Delea Noua, nr. 2 Sector 3, Cod 030925, Bucuresti, Romania.

**14. PROCEDURA DE RECLAMATII.** Reclamatiiile si Deranjamentele se transmit prin Serviciul Relatii cu Clientii in termen de 15 zile de la data aparitiei motivului pentru care se inainteaza reclamatia, cu exceptia reclamatiiilor facute cu privire la facturi unde termenul este de 30 de zile de la data facturii (la sfarsitul acestei perioade, suma facturata este considerata ca fiind in mod irevocabil acceptata la plata). Reclamatiiile pot fi transmise non-stop: (i) prin apel la 300, gratuit în rețeaua Orange sau 0374.300.300, apel cu tarif normal din orice rețea și din roaming. Pentru reclamatiiile telefonice, Abonatul va primi numarul de inregistrare a reclamatiei inainte de incheierea apelului.(ii) prin posta, la sediul Orange Romania, Serviciul de Relatii cu Clientii – Echipa Reclamatii;(iii) prin formularul de contact disponibil pe [www.orange.ro](http://www.orange.ro) (iv) prin formularele puse la dispozitia clientilor in magazinele Orange Romania. Programul de lucru pentru reclamatii scrise este de Luni pana Vineri intre orele 8:00 - 21:00, cu exceptia zilelor de sarbatori legale. Termenul de raspuns la reclamatii este de cel mult 60 de zile (1.440 de ore) de la data transmiterii lor. Daca verificarile impun prelungirea termenului, cu cel mult 2 zile lucratoare inainte de expirarea acestuia Abonatul va fi informat (prin SMS, e-mail, apel) cu privire la prelungirea termenului cu o noua perioada de 30 de zile calendaristice. In cazul nerespectarii termenului de solutionare a reclamatiiilor din culpa Orange Romania, Abonatul poate solicita despagubiri in maxim 15 zile lucratoare de la data expirarii termenului. Daca solicitarea Abonatului este intemeiata, despagubirea se va acorda prin reducerea taxei lunare de abonament proportional cu perioada de depasire a termenului, dar nu mai mult de valoarea unui abonament lunar (valoarea abonament lunar/numarul de zile din luna relevanta X numarul de zile de intarziere). Reducerea se va evidentia in factura din luna imediat urmatoare solutionarii cererii Abonatului. Reclamatia Abonatului suspenda obligatia de plata a sumelor contestate si curgerea penalitatilor, dar numai in limita acestora, Abonatul avand in continuare obligatia de a achita debitele necontestate, in termenele scadente. Daca reclamatia nu este intemeiata, Abonatul are obligatia de a plati diferenta neachitata, in termen de 14 zile de la data la care Abonatul a primit rezolutia cu privire la reclamatie.

**15. POLITICA DE UTILIZARE A SERVICIILOR IN ROAMING (“Politica”).** Abonatul beneficiaza de “Roaming Grupa 0” in conditiile unei utilizari normale in contextul calatoriilor periodice in tarile din Grupa 0 si nu in conditiile utilizarii preponderent in Roaming. “Roaming Grupa 0” este disponibil Abonatilor Orange Romania care au resedinta pe teritoriul Romaniei sau care au legaturi stabile in Romania determinand prezenta frecventa si substantiala a Abonatului pe teritoriul Romaniei. In caz de nerespectare a Politicii, Orange Romania are dreptul de a aplica o suprataxa pentru Serviciile de Roaming in Grupa 0 dupa cum urmeaza: 0,026 Euro/min apel initiat, 0,007 Euro/min apel primit, 0,005 Euro/SMS iar pentru Date o suprataxa egala cu valoarea Tarifului Reglementat cu TVA in vigoare la data aplicarii. Monitorizarea utilizarii Serviciilor de Roaming Grupa 0, cazurile de aplicare a suprataxei, procedura si termenele sunt prevazute in art. 24 din TC. Prevederile Politicii nu exclud aplicabilitatea pentru Serviciile de Roaming a prevederilor Contractului cu privire la utilizare abuziva si limitari.

**16. PROCEDURA DE MASURARE A VITEZEI MAXIME ESTIMATA** si pentru a constata eventuale diferente importante, permanente sau care se repeta la intervale regulate intre Vitezele maxime estimate reale si Vitezele Contractuale (“Procedura de masurare”). Procedura de masurare nu se aplica in cazul Serviciului de date in Roaming. Prevederile Procedurii de masurare se completeaza cu prevederile procedurii generale de reclamatii din Contract, in caz de contradictie, prevederile Procedurii de masurare prevaleaza.

**16. 1. Conditii prealabile efectuării măsurătorilor.**

16.1.1. Conditii care tin de echipamentul Abonatului si pe care Abonatul trebuie sa le indeplineasca in mod cumulativ pentru ca masuratorile sa fie valide: (a) toate masuratorile utilizate pentru sustinerea unei reclamatii se vor efectua prin intermediul aceluiasi terminal mobil si utilizand aceeasi cartela SIM; (b) terminalul trebuie sa aiba sistem de operare licentiat actualizat si sa functioneze in parametrii normali; (c) cerinte minime privind configuratia hardware pentru atingerea Vitezelor Contractuale aferente 3G/4G: ecran 4” cu rezolutie minima 480x854 pixeli, procesor Quad-Core cu frecventa minima de 1.1GHz/nucleu Cortex-A53, memorie interna minim 8GB (initiala, nu disponibila la momentul efectuării măsurătorilor), memorie RAM minim 1GB; (d) sa utilizeze o cartela SIM compatibila cu tehnologia aferenta Vitezei Contractuale contestate; (e) terminalul sa nu fie setat sa functioneze doar in tehnologii care permit atingerea unor viteze maxime inferioare celei contestate; (f) toate aplicatiile care ruleaza pe terminal si toate sesiunile de descarcari sunt oprite pe parcursul efectuării măsurătorilor; (g) numarul de liniute sau cerucule pline ale indicatorului de semnal al terminalului sa fie maxim;(h) pentru 4G terminalul trebuie sa permita 4G+ pentru a putea atinge Viteza Contractuala de descarcare de 355.6 Mbps si capabilitate 64 QAM la uplink pentru a putea atinge Viteza Contractuala de incarcare de 47.5 Mbps, pentru 3G terminalul trebuie sa fie capabil sa utilizeze doua purtatoare HSDPA iar pentru 2G terminalul trebuie sa aiba capabilitate EDGE; (i) terminalele trebuie sa aiba capabilitati compatibile cu standardul de cumulare a capacitatii pe mai multe frecvente (“carrier aggregation”). In acest scop, la momentul efectuării măsurătorilor si sub conditia ca Abonatul sa se afle in aria de acoperire corespunzatoare 4G+ (“carrier aggregation”), pe ecran este afisat LTE+ sau 4G+ (pentru 4G), respectiv HSDPA+ sau DC-HSDPA in cazul 3G si UMTS sau EDGE in cazul 2G.



16.1.2. Conditii care tin de mediul in care sunt efectuate masuratorile si pe care Abonatul trebuie sa le indeplineasca in mod cumulativ pentru ca masuratorile sa fie valide: (a) toate masuratorile se vor efectua din aceeasi locatie, respectiv de la aceleasi coordonate GPS - WGS84 (grade, minute, secunde - latitudine / longitudine); (b) sa se afle in exteriorul oricaror constructii (nu in interiorul cladirilor, in subteran sau orice alta locatie ingradita); (c) sa se afle in aria de acoperire aferenta tehnologiei a carei Viteza Contractuala este contestata; pentru 4G Abonatul trebuie sa se afle in aria de acoperire corespunzatoare 4G+ ("carrier aggregation"), conform hartilor de acoperire disponibile pe [www.orange.ro](http://www.orange.ro) (d) sa se asigure ca la momentul efectuarii masuratorilor nu sunt conditii meteorologice defavorabile de natura sa influenteze negativ vitezele reale;(e) masuratorile sa nu fie efectuate pe perioada existentei unor Deranjamente sau lucrari planificate la Retea, comunicate ca atare.

16.1. 3. Conditii care tin de caracteristicile Serviciului de Date contractat: in cazul abonamentelor care includ o cantitate lunara de date la o anumita viteza iar dupa consumarea acesteia viteza traficului aditional scade, masuratorile se vor efectua anterior scaderii vitezei.

Neindeplinirea oricareia dintre conditiile prelabile din aceasta sectiune, necesare pentru ca masuratorile sa fie considerate valide, are ca efect respingerea ca neintemeiata a reclamatiei Abonatului

**16.2 Pasii necesari pentru efectuarea masuratorilor** si pe care Abonatul trebuie sa ii urmeze pentru ca masuratorile sa fie valide: (a) Abonatul trebuie sa- si creeze si sa fie titularul unui cont de utilizator in aplicatia Netograf.ro cu numele sau astfel incat Abonatul sa fie identificabil (prin asigurarea concordantei intre contul din aplicatia Netograf si IMSI – titular contract de furnizare servicii de date mobile); (b) Sa efectueze masuratorile prin aplicatia Netograf (rezultatele masuratorilor vor fi descarcate de catre Abonat in format Excel din Netograf/Rezultate/Istoric); traficul in aplicatia Netograf este gratuit (nu se tarifeaza si nu consuma din beneficiile de Date incluse in Contract); (c) masurarea Vitezei maxime estimate consta in initierea descarcarii de date (pentru masurarea vitezei de descarcare), respectiv initierea incarcarii de date (pentru masurarea vitezei de incarcare). Realizarea masuratorii poate dura cateva zeci de secunde; (d) Pentru a fi considerate valide, masuratorile se vor efectua intr-un interval de cel mult 30 zile (interval inregistrat intre prima si ultima zi de efectuare a masuratorilor), in cel putin 5 zile lucratoare si cel putin o zi de sambata si o zi de duminica din saptamani diferite, realizandu-se cel putin 20 de masuratori in intervalul mentionat; cel putin jumatate dintre masuratori trebuie sa fie efectuate in intervalul orar 22:30 – 7:00 am; (e) masuratorile efectuate in cadrul unui interval unic de masuratoare de cel mult 30 de zile pot fi utilizate de Abonat pentru sustinerea unei singure reclamatii (o noua reclamatie cu privire la contestarea aceleiasi Viteze Contractuale poate fi valid facuta pe baza unui nou set de masuratori realizate conform Procedurii); in cazul in care un Abonat reclama probleme de performanta sub aspectul Vitezei maxime estimate in mai multe locatii sau pentru mai multe SIM-uri in aceeasi locatie, va efectua masuratori si va depune cate o reclamatie, cu respectarea Procedurii, pentru fiecare din locatii si fiecare dintre SIM-uri;(f) sa salveze rezultatele masuratorilor din aplicatia Netograf, Sectiunea 'Rezultate/Istoric Rezultate' in format Excel (xls, xlsx). Instructiuni detaliate pentru utilizarea Netograf se regasesc si pe [www.orange.ro/contact](http://www.orange.ro/contact).

**16.4 Solutionarea reclamatiei.** Termenul de raspuns la o reclamatie este de maxim 60 zile de la momentul la care toate informatiile si documentele necesare au fost furnizate de Abonat. In scopul solutionarii reclamatiei, Abonatul va furniza informatiile suplimentare solicitate de furnizor si va coopera pentru efectuarea verificarilor de catre acesta. Raspunsul va fi oferit prin intermediul canalului de comunicare indicat de catre Abonat in cadrul reclamatiei. Abonatul are posibilitatea de a solicita informatii cu privire la stadiul reclamatiei prin intermediul aceluiasi canal de comunicare utilizat pentru depunerea acesteia. In vederea formularii raspunsului la reclamatie, furnizorul va putea realiza masuratori proprii. Inregistrarea unor viteze inferioare atunci cand nu sunt indeplinite conditiile mentionate in sectiunile 2.6.4 si 16.1 din CCE nu echivaleaza cu o neconformitate intre vitezele rezultate in urma masuratorilor si Vitezele Contractuale. Daca Abonatul nu este multumit de modul de solutionare a reclamatiei, are dreptul de a utiliza caile de atac prevazute in sectiunea 13 din CCE

**16.5 Efectele reclamatiei.** Daca, in urma verificarii reclamatiei si a masuratorilor efectuate conform conditiilor din sectiunile 2.6.4 si 16.1 din CCE, se constata ca rezultatul a cel putin jumatate din masuratorile efectuate conform Procedurii de masurare indica o viteza mai mica decat valoarea din tabelul de mai jos aferenta tehnologiei masurate, Abonatul va primi despagubiri egale cu valoarea pretului lunar al abonamentului pe perioada in care s-au efectuat masuratorile. Despagubirile vor fi evidentiate pe factura/facturile urmatoare

Tehnologie	Valoare viteza descarcare (downstream)	Valoare viteza incarcare (upstream)
5G+	1500 Mbps	160 Mbps
5G	500 Mbps	100 Mbps



4G	1,5 Mbps	0,5 Mbps
3G	0,21 Mbps	0,046 Mbps
2G	2 kbps	1 kbps

În cazul în care Abonatul depune cel puțin 4 reclamații valide având ca obiect aceeași neconformitate, 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, făcută prin apel telefonic către Serviciul Relații Clienti – 300 sau în scris, prin poșta la sediul Orange România din Clădirea Tandem, Str. Matei Millo Nr. 5, Sector 1, București, România, Contractul încetând de plin drept în prima zi a lunii următoare celei în care termenul de 30 de zile se împlineste.

**17. INFORMATII CLIENTI** prin Serviciul de Relații cu Clientii 300 (gratuit în rețeaua Orange sau 0374.300.300, apel cu tarif normal din orice rețea și din roaming ), pe [www.orange.ro](http://www.orange.ro), la sediul **Orange Romania**.

#### **ABONAT**