



Orange Romania S.A.  
Matei Millo, Nr.5  
Sector 1, București, România  
Cod: 010061  
www.orange.ro

# OFERTA COMERCIALA ORANGE ROMANIA

## 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 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**

**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



Orange Romania S.A.  
Matei Millo, Nr.5  
Sector 1, București, România  
Cod: 010061  
www.orange.ro

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 Go** 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 să permită 4G+ pentru a putea atinge viteza Contractuala de descarcare de 150 Mbps și capacitate 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 măsurătorile trebuie să aibă capacități compatibile cu standardul de cumulare a capacității pe mai multe frecvențe (carrier aggregation). În cazul în care terminalele au aceste capacități iar Clientul se află în aria de acoperire aferentă tehnologiei a cărei viteza maximă estimată este măsurată (pentru 4G trebuie să fie aria de acoperire corespunzătoare 4G+ carrier aggregation), la momentul efectuării măsurătorilor pe ecran va apărea afișat LTE+ sau 4G+ (pentru 4G)

Hartile de acoperire a Rețelei în funcție de tehnologie, disponibile pe <https://www.orange.ro/acoperire/harta-acoperire-retea/>, conțin predicții ale ariei de acoperire estimată prin modele matematice.

Obținerea vitezelor Contractuale este influențată de diversi factori obiectivi, în afara controlului și răspunderii ORANGE ROMANIA : (i) Caracteristicile echipamentului terminal utilizat (capacitățile tehnologice și limitările impuse de sistemul de operare al echipamentului terminal) - viteza Contractuala nu poate fi atinsă dacă echipamentul terminal al Clientului/Clientului nu suportă viteza de transfer respectivă (de ex. un echipament terminal cu 2G nu poate atinge viteza de transfer corespunzătoare 4G) sau dacă sistemele de operare nu sunt actualizate la ultima versiune valabilă la momentul efectuării măsurătorilor. Utilizarea echipamentului terminal în modul „economisire baterie” poate impacta în mod negativ valoarea vitezei de transfer. În plus, terminalele cu care se fac măsurătorile trebuie să aibă capacități compatibile cu standardul de cumulare a capacității pe mai multe frecvențe (“carrier aggregation”). (ii) Distanța dintre echipamentul terminal și stația de bază. Pentru atingerea vitezei Contractuale este necesar ca numărul de linii sau ceruculete liniute pline ale indicatorului de semnal al terminalului să fie maxim. (iii) Supraaglomerarea sau congestiunea traficului se poate produce atunci când mai mulți utilizatori finali accesează simultan serviciul de acces la internet, de regulă la ore de varf 9:30 am - 21:00 pm. Prin urmare probabilitatea atingerii vitezei Contractuale este mai mare în intervalul 22:30 pm și 7:00 am; (iv) Modul de utilizare al aplicațiilor/serviciilor de conținut. viteza de transfer se va reduce în cazul descărcării și încărcării simultane de conținut de pe internet, utilizării de aplicații care generează trafic de date (de exemplu, programe messaging, filesharing, browsing, videostreaming, videoconferință); (v) Condițiile meteorologice nefavorabile (vânt puternic, furtuna, ninsoare etc.) pot afecta semnificativ viteza de transfer al datelor, deoarece aceste condiții afectează calitatea legăturilor la serviciul de acces la internet prin intermediul rețelelor mobile; (vi) Condițiile de propagare a semnalului radio. Transmiterea semnalelor radio electrice poate fi perturbată de surse radio electrice externe, de diferite obstacole (de exemplu, interferențe și perturbații eventuale produse de alți operatori de comunicații electronice sau operatori radio/TV, clădiri, tunele, denivelări accentuate ale solului, în prezența lacurilor, mării, locațiilor cu anomalii geomagnetice etc.), inclusiv din cauza caracteristicilor topografice ale terenului (obstrucții, văi, defileu etc. ce pot perturba recepția într-o anumită locație) sau alți factori, calitatea serviciului de acces la Internet mobil (Date mobile) poate fi afectată și poate duce la scăderea vitezei de transfer. (vii) Mobilitatea utilizatorului final pe durata unei sesiuni de date poate duce la întreruperi ale serviciului de acces la Internet, dar și viteze de transfer mai scăzute datorită limitărilor legate de tehnologie. (viii) Viteza proprie a paginilor web accesate de utilizatorul final indiferent de cât de rapidă este conexiunea mobilă. În acest sens, viteza de transfer va fi viteza celui mai încet segment din lanțul de legătură dintre utilizatorul final și conținutul accesat. (ix) Conexiunea la internet a serverelor accesate, calculatoarelor accesate (de exemplu, calculatoare dotate cu porturi USB 1.0 având o rată de transfer a datelor limitată la 1,5 Mbps, prin standardul constructiv); (x) Situarea în alta arie de acoperire decât cea pentru tehnologia a cărei viteza face obiectul măsurătorilor.

Incidența oricărui dintre factorii menționați mai sus poate duce la diferențe între vitezele efective și viteza Contractuala, impactul asupra condițiilor de furnizare a Serviciului de acces la Internet mobil (Date mobile) fiind cel menționat în Secțiunea B de mai sus. Diferențele nesemnificative între valorile vitezelor efective și viteza Contractuala nu sunt de natură a afecta experiența utilizării Serviciului de acces la Internet mobil (Date mobile) oferit.

Reteaua Orange Romania include rețeaua fixă Orange Romania și rețeaua mobilă Orange Romania



Orange Romania S.A.  
Matei Millo, Nr.5  
Sector 1, București, România  
Cod: 010061  
www.orange.ro

Beneficiile incluse in planurile tarifare din noul portofoliu se vor prorata, daca e cazul. Toate beneficiile incluse in planurile tarifare din noul portofoliu **nu se vor reporta** in urmatoarea luna de facturare.

Traficul de date recomandat este national. Traficul national aditional este taxat cu 1euro / 250 MB pentru abonamentele de voce mobila. Vitezele pentru traficul de Date, in functie de tehnologia utilizata sunt: 5G+/5G: 1500/500 Mbps descarcare (downstream) si 160/100 Mbps incarcare (upstream); 4G+: 355,6 Mbps descarcare (downstream) si 47,5 Mbps incarcare (upstream); 3G+: 38,04 Mbps descarcare (downstream) si 5,04Mbps incarcare (upstream); 2G: 200 kbps descarcare (downstream) si 100 kbps incarcare (upstream). Pentru abonamentul Fun 9, viteza 5G maxima estimata de download este de pana la 500 Mbps, iar viteza de upload de pana la 100 Mbps.

*Orange Romania 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 Politica de tarifare dupa depasirea beneficiilor din abonament

Dupa consumarea beneficiilor incluse in abonament, politica de tarifare este urmatoarea:

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 retelele nationale	0.345 euro/ minut
MB national	1 euro/ 250 MB
Minute internationale Zona 1	0.345 euro/ minut
Minute internationale Zona 2	0.59 euro/ minut
SMS international	0.226 euro/ SMS
Tariful standard pentru SMS international Zona SEE	0,071 euro /SMS

**1.3 Oferta cu Telefon** - La achizitia unui abonament mobil in cadrul ofertei Orange Romania in cazul in care clientul opteaza pentru unul din abonamentele mobile cu telefon, va beneficia de un telefon inclus in limita subventiei planului tarifar. Telefonul poate fi transmis prin curier, in cazul livrarilor prin curier, sau poate fi ridicat din orice magazin Orange Romania.

Ofertele ce includ terminale sunt valabile in limita stocului disponibil impreuna cu un unul abonamentele de voce mobila din oferta Orange Romania . Preturile acestor oferte promotionale (cu terminale) includ transa de plata a terminalului, pretul pachetului de servicii si reducerile aferente acordate.

## 1.4 Oferta cu Terminal in 24 rate

Terminalele in rate pot fi achizitionate de aboantii la servicii mobile Orange Romania noi sau existenti, care opteaza pentru Oferta cu Telefon si opteaza pentru terminal in rate.

Posibilitatea de achizitie in rate a unui terminal (smartphone) va fi disponibila numai la momentul activarii Ofertei sau a migrarii unui pachet vechi in oferta noua.

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

- Pentru clientii existenti: de vechimea in retea si de numarul de suspendari pe motiv de neplata.
- Pentru activari noi: se va tine cont de scorul standard de activare.

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

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

Clientul va avea posibilitatea de a primi un singur telefon sau tableta pentru oferta fara terminal inclus, in cazul optarii pentru terminal in 24 rate.

Clientul va putea alege un terminal cu o valoare mai mica, egala sau mai mare decat valoarea limitei sale de credit setate in aplicatie. In cazul alegerii unui terminal cu o valoare mai mica decat limita de credit, suma ramasa nefolosita se va putea folosi la o achizitie viitoare a unui serviciu de voce/date mobile, in cadrul unui pachet fix-mobil Orange Romania cu un nou terminal in rate In cazul alegerii unui terminal cu o valoare mai mare decat limita de credit, clientul va trebui sa achite diferenta numerar la magazin sau curieri, in functie de metoda de livrare. .

Ratele vor fi fara dobanda.

Plata anticipata a ratelor (inainte de terminarea perioadei contractuale) nu este posibila.

### 1.5 Oferta speciala dedicata persoanelor cu dizabilitati

Daca ai deficiente auditive, de vorbire sau de vedere si ai un certificat de incadrare in gradele de handicap 3 – auditiv sau 4 - vizual, poti alege unul din urmatoarele 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>

Dupa terminarea resurselor aferente abonamentului tau, vei fi taxat astfel:

- 0,23 euro/minut pentru apelurile in orice retea nationala
- 0,12 euro/minut pentru apelurile in retea
- 0,06 euro/SMS national sau in retea

#### Roaming:

Abonamentele Fun Special 2 si Fun Special 4 sunt abonamente nationale si nu au acces la serviciul de roaming.

Activarea serviciului de Roaming: poate fi realizata doar cu schimbarea abonamentului cu un abonament compatibil cu serviciul Roaming, adica Fun 11, Smart Plus 15 si Smart Plus 25.

#### Tarife standard:

Dupa depasirea beneficiilor incluse in abonament clientii vor fi tarifati cu tariful standard.

#### Trafic de date:

- Abonamentele au acces la trafic de date

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

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

Optiunea se poate activa si apeland \*100#.



Orange Romania S.A.  
Matei Millo, Nr.5  
Sector 1, București, România  
Cod: 010061  
www.orange.ro

## 2. OFERTA DE SERVICII FIXE

Pachet de servicii	Tarif lunar Euro cu TVA
Fibra 2300	11
TV Esential*	8
TV Premium*	9
Entry (Fibra 100 + TV Esential)	7
Entry (Fibra 500 + TV Esential)	7
Classic (Fibra 500 + TV Premium)	9
Extra (Fibra 1000 + TV Premium)	12
Supreme (Fibra 1000 + TV Premium)	18
Ultra (Fibra 2300+ Premium)	19
Premiere (Fibra 2300+ TV Premium)	30
Entry (Fibra 100 + TV Esential) + Voce Nelimitat	10
Entry (Fibra 500 + TV Esential) + Voce Nelimitat	10
Classic (Fibra 500 + TV Premium) + Voce Nelimitat	11
Extra (Fibra 1000 + TV Premium) + Voce Nelimitat	15
Supreme (Fibra 1000 + TV Premium) + Voce Nelimitat	21
Ultra (Fibra 2300+ Premium) + Voce Nelimitat	22
Premiere (Fibra 2300+ TV Premium) + Voce Nelimitat	33

Oferta valabila pana la 12.06.2023 inclusiv, cu posibilitate de prelungire, pentru o perioada minima contractuala de 24 de luni. Detalii despre Oferta promotionala sunt disponibile in sectiunea „Promotii”.

\*Pachete disponibile pentru TV prin satelit.

## II. DESCRIERE SERVICII

### 1. VOCE MOBILA SI INTERNET MOBIL

#### 1.1 SERVICII DE BAZA

##### Serviciul Mesaje Scrise

Pentru inceput trebuie sa iti configurezi propriul telefon mobil, selectand optiunile:

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

Poti trimite mesaje scrise atat catre clientii Orange Romania cat si catre clientii altor retelele mobile, nationale sau internationale, care permit primirea de mesaje scrise, selectand optiunile:

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

La primirea unui mesaj scris vei fi instiintat printr-un semnal sonor insotit de afisarea textului 'Mesaj Nou'. Pentru citirea mesajului, selecteaza optiunile:

- Mesaje (Messages)
- Citire mesaje (Read Messages sau Inbox)



Orange Romania S.A.  
Matei Millo, Nr.5  
Sector 1, București, România  
Cod: 010061  
www.orange.ro

- Selectati mesajul
- Cititi mesajul

Numarul maxim de mesaje scrise ce pot fi pastrate pe cartela SIM este de 40.

Durata de pastrare a unui mesaj in centrul de mesaje, daca acesta nu ajunge la destinatie este de 3 zile.

Tarif/SMS 0,06 Euro (TVA inclus), catre retelele nationale\*.

Tarif/SMS catre destinatii internationale 0,18 Euro (TVA inclus)

Prin retele nationale se inteleg reseaua Orange Romania si retelele de telefonie de pe teritoriul Romaniei cu care Orange Romania are incheiate acorduri de interconectare

### Mesageria vocala

Mesageria Vocala Orange Romania iti permite sa fii in contact permanent cu cei care te apeleaza:

- in timp ce telefonul tau este inchis sau nu te afli in aria de acoperire;
- cand nu doresti sa raspunzi;
- cand esti angajat intr-o conversatie si nu doresti sa o intrerupi.

Acest serviciu iti ofera posibilitatea de a primi:

- mesaje vocale in casuta vocala si de a le asculta;
- mesaje fax in casuta vocala si a le redirectiona catre un aparat fax;
- o notificare pentru fiecare mesaj vocal sau fax nou.

De asemenea, poti redirectiona toate apelurile catre Mesageria Vocala. In acest caz toate apelurile vor fi redirectionate catre casuta vocala chiar si atunci cand telefonul tau este deschis. Vei fi notificat, printr-un mesaj text (SMS) despre mesajele noi din casuta vocala.

Poti primi in casuta ta vocala pana la 30 de mesaje vocale si mesaje fax cu o durata de pana la 3 minute.

Mesajele neascultate vor fi pastrate in casuta ta vocala 5 zile.

Activarea casutei vocale se face in momentul incheierii contractului sau ulterior, apeland Serviciul de Relatii cu Clientii: 300 (gratuit, apelabil din reseaua Orange Romania )

Pentru a putea accesa casuta ta vocala, trebuie mai intai sa o initializezi. Apeleaza 555 de la propriul telefon mobil si introdu 300, codul temporar de acces prestabilit de Orange Romania .

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





Orange Romania S.A.  
Matei Millo, Nr.5  
Sector 1, București, România  
Cod: 010061  
www.orange.ro

- apăsa 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
  - apăsa 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 , 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.

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 . 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 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





Orange Romania S.A.  
Matei Millo, Nr.5  
Sector 1, București, România  
Cod: 010061  
www.orange.ro

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 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.
- Daca 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 apelurilor 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:



Orange Romania S.A.  
Matei Millo, Nr.5  
Sector 1, București, România  
Cod: 010061  
www.orange.ro

- 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

### 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 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 reseaua 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 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 tarificata de catre Orange Romania conform prezentei politici comerciale. In acest sens puteti solicita inlocuirea cartelei SIM la cel mai apropiat magazin Orange Romania sau oricarui partener comercial. Taxa perceputa pentru inlocuirea cartelei SIM este de 2.4 Euro (TVA inclus) si se achita

in magazin. După primele 12 luni în rețea, toți clienții pot efectua câte o înlocuire de SIM gratuită pe an contractual, fără condiția reînnoirii contractului.

În cazul în care solicitați înlocuirea cartelei vă rugăm să veniți în magazin cu SIM-ul deteriorat și cu următoarele documente: cartea/buletinul de identitate (este necesar ca ultima factură Orange Romania să fie achitată);

De asemenea, va fi necesar să completați și semnati un formular de înlocuire cartela SIM pe care îl veți primi în magazin.

### **Serviciul Orange TV Go**

Ai acces la o mulțime de canale TV, filme, seriale și documentare, pe telefon, tabletă sau smart TV prin aplicația Orange TV Go sau pe laptop pe site-ul [tvgo.orange.ro](http://tvgo.orange.ro)

Poți accesa serviciul Orange TV Go pe maximum 3 dispozitive, dintre care maximum 2 pot funcționa în același timp.

Descarca gratuit aplicația Orange TV Go din Google Play, App Store sau Huawei App Gallery și spectacolul continuă pe telefon, tableta, laptop sau smart TV, oriunde ai fi. Traficul generat pentru descărcarea aplicațiilor mobile va consuma din traficul recomandat. Traficul național efectuat în aplicație va fi gratuit și nu va consuma din traficul de date recomandat.

## **1.4 REGULI DE CONSUM**

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

**Pentru apelurile către numere din rețelele Orange Romania, regula de consum va fi următoarea:**

- Din minutele în rețea nelimitate incluse în abonament

**Pentru apelurile către numere fixe din rețelele Orange Romania, regula de consum va fi următoarea:**

- Din minutele în rețea nelimitate incluse în abonament

**Pentru apelurile către destinațiile fixe sau mobile în afara rețelei, regula de consum va fi următoarea:**

**Pentru planurile cu minute în afara rețelei nelimitate incluse în abonament**

- Din minutele în afara rețelei nelimitate incluse în abonament

**Pentru planurile cu minute în afara rețelei limitate incluse în abonament**

- Din minutele în afara rețelei/internationale suplimentare, oferite promotional (dacă este cazul)
- Din minutele în afara rețelei /internationale incluse în oferta specială de retenție (dacă este cazul)
- Din minutele în afara rețelei /internationale incluse în extraopțiuni (dacă este cazul)
- Din minutele în afara rețelei sau în afara rețelei /internationale suplimentare oferite la prelungirea contractului (dacă este cazul)
- Din minutele în afara rețelei incluse în abonament
- Pentru restul apelurilor, dacă există, se va aplica tariful standard unic pentru apelurile către rețelele fixe sau mobile naționale.

**Pentru apelurile către destinațiile internaționale zona 1, regula de consum va fi următoarea:**

- Din minutele în afara rețelei /internationale zona 1 suplimentare, oferite promotional (dacă este cazul)
- Din minutele în afara rețelei /internationale zona 1 sau minute internaționale zona 1 și zona 2 incluse în oferta specială de retenție (dacă este cazul)
- Din minutele internaționale zona 1 și zona 2 incluse în extraopțiuni (dacă este cazul)
- Din minutele internaționale zona 1 și zona 2 incluse în abonament (dacă este cazul)



- Pentru restul apelurilor, dacă există, se va aplica tariful standard unic pentru apelurile către rețelele mobile internaționale zona 1

**Pentru apelurile către destinațiile internaționale zona 2, regula de consum va fi următoarea:**

- Din minutele internaționale zona 2 suplimentare, oferite promoțional (dacă este cazul)
- Din minutele internaționale zona 1 și zona 2 incluse în oferta specială de retenție (dacă este cazul)
- Din minutele internaționale zona 1 și zona 2 incluse în extraopțiuni (dacă este cazul)
- Din minutele internaționale zona 1 și zona 2 incluse în abonament (dacă este cazul)
- Pentru restul apelurilor, dacă există, se va aplica tariful standard unic pentru apelurile către rețelele mobile internaționale zona 2

**Pentru apeluri video către rețelele Orange Romania și către alte rețele naționale, regula de consum va fi următoarea:**

- Din apelurile video incluse în extraopțiuni (dacă e cazul);
- Pentru restul apelurilor video se va aplica tariful standard pentru apeluri video

**Pentru SMS-urile trimise către rețelele Orange Romania, regula de consum va fi următoarea:**

- Din SMS-urile în rețea nelimitate incluse în abonament

**Pentru SMS-urile trimise către alte rețele naționale, regula de consum va fi următoarea:**

**Pentru planurile tarifare cu SMS-uri în afara rețelei nelimitate:**

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

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

- Din SMS-urile în afara rețelei incluse în extraopțiune (dacă este cazul)
- Din SMS-urile în afara rețelei incluse în abonament
- Pentru restul SMS-urilor se va aplica tariful standard unic pentru SMS-uri în afara rețelei

**Pentru SMS-urile trimise către rețele internaționale, regula de consum va fi următoarea:**

- Din SMS-urile internaționale incluse în abonament (dacă este cazul)
- Pentru restul SMS-urilor se va aplica tariful standard unic pentru SMS-uri internaționale

**Pentru traficul de date național recomandat în abonament, ordinea de consum va fi următoarea:**

- Din traficul de date oferit promoțional prin oferta de portare (dacă este cazul)
- Din traficul de date inclus în planul tarifar
- Din traficul de date oferit promoțional prin opțiunea Net Nelimitat (dacă este cazul)
- Din traficul de date oferit promoțional prin oferta de retenție (dacă este cazul)
- Din traficul de date 1GB bonus de Craciun 2015 (dacă este cazul)
- Din traficul de date inclus în extraopțiunea Net Mobil (dacă este cazul)
- După consumarea traficului recomandat se va aplica viteza corespunzătoare 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 național	0.226 euro /minut
SMS național	0.06 euro/ SMS
Minut video în rețea	0.345 euro/ minut



Orange Romania S.A.  
Matei Millo, Nr.5  
Sector 1, București, România  
Cod: 010061  
www.orange.ro

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 Tarife incluse in fiecare zona

Definirea zonelor	Tarife
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 rețele mobile Europa: Albania, Andorra, Armenia, Austria, Belarus, Belgia, Bosnia Herzegovina, Bulgaria, Cipru, Croatia, Danemarca, Elvetia, Estonia, Finlanda, Franta, Georgia, Germania, Gibraltar, Grecia, Insulele Faroe, 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	0,29 Euro fara TVA, 0,345 Euro cu TVA
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	0,49 Euro fara TVA, 0,598 Euro cu TVA





Orange Romania S.A.  
Matei Millo, Nr.5  
Sector 1, București, România  
Cod: 010061  
www.orange.ro

<p>(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, 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, Ascension, 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,</p>	<p>0,65 Euro fara TVA, 0,780 Euro cu TVA</p>

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	
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	3,50 Euro fara TVA, 4,200 Euro cu TVA

### 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 primeste 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 aceeasi 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 primeste un SMS de confirmare:

Categorie 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	10.77	1 trecere

	<p>auto si maximum 23 de locuri pe scaune, inclusiv conducătorul auto;</p> <p>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;</p>		
3	<p>a) Vehicule rutiere de transport persoane cu mai mult de 23 de locuri pe scaune (inclusiv conducătorul auto);</p> <p>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.</p>	14.51	1 trecere
4	Vehicule rutiere cu masa totală maximă autorizată mai mare sau egală cu 12,0 tone si cu minimum 4 axe (inclusiv), exclusiv vehiculele rutiere de transport persoane.	20.40	1 trecere

\*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 prețul 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 Rovinetă	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 și mai mică sau egală cu 7.5 tone; b) 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 înmatriculare spațiu C (exemplu B50STY C)
D	a) vehicule de transport marfă cu MTMA mai mare de 7.5 tone și 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 spațiu 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 spațiu 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 spațiu 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)

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

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



Orange Romania S.A.  
Matei Millo, Nr.5  
Sector 1, București, România  
Cod: 010061  
www.orange.ro

In situatia in care clientii de telefonie mobila ai retelei ORANGE ROMANIA 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 reseaua ORANGE ROMANIA ) 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 retele 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 are incheiate acorduri cu furnizorii de continut.

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

Clientii ce detin pachete de telefonie mobila ai retelei ORANGE ROMANIA , persoane fizice, au acces la serviciile cu valoare adaugata furnizate vocal si prin SMS, deschise in ORANGE ROMANIA . Pentru blocarea accesului la aceste servicii, clientii au posibilitatea de a solicita instalarea uneia din optiunile:

#### **Restrictie mobil SVA si Restrictie mobil adult.**

Clientii de telefonie mobila ai retelei ORANGE ROMANIA pot accesa toate serviciile cu valoare adaugata furnizate vocal (numerotatii 080xxxxx, 090xxxxx, 1xyz(t)-9xyz(t), 118xyzt, 116xyzt, deschise in reseaua ORANGE ROMANIA . De asemenea clientii de telefonie mobila ai retelei ORANGE ROMANIA au acces la serviciile de plata prin SMS ale taxei de pod Fetesti si ale rovinietei.

Apelurile clientilor de telefonie mobila ai retelei ORANGE ROMANIA catre numerele SVA furnizate vocal de ORANGE ROMANIA sau de catre Partenerii ORANGE ROMANIA vor fi tarificate identic cu apelurile clientilor de telefonie fixa catre aceste numere. Minutele catre serviciile cu valoare adaugata nu se consuma din beneficiile incluse in abonamentele de telefonie mobila ale clientilor Orange Romania .

Serviciul de Restrictionare a apelurilor clientilor retelei ORANGE ROMANIA ce detin servicii de telefonie mobila catre Servicii cu Valoare Adaugata va fi un serviciu permanent. Serviciul a fost implementat ca urmare a obligatiilor operatorilor de comunicatii electronice, obligatii stipulate in Decizia ANCOM 1131/2014.

Serviciul de restrictionare va fi disponibil pentru clientii retelei de telefonie mobila ORANGE ROMANIA , noi si existenti,

Utilizatorii pot opta pentru blocarea apelurilor cu valoare adaugata efectuate de pe un singur numar de telefon mobil, utilizand una din optiunile: **“Restrictie mobil SVA”** si **“Restrictie mobil adult”**.

Optiunea **„Restrictie mobil SVA”** ofera clientilor retelei de telefonie mobila ORANGE ROMANIA posibilitatea de a bloca accesul la numerele Premium pentru SMS trimise si primite, si pentru voce. Primirea si transmiterea mesajelor de la si catre numere alocate pentru SMS-uri de Marketing (17xy, 18xy, 27xy, 28xy, 37xy, 38xy) nu este blocata prin intermediul acestei optiuni.

Optiunea **„Restrictie mobil adult”** permite blocarea accesului clientilor retelei de telefonie mobila ORANGE ROMANIA doar catre/de la numerele scurte Premium SMS dedicate adultilor, (range 15xy) cat si catre numerele lungi Premium de voce dedicate adultilor ( range 0906xyztwa).

#### **Activarea optiunii „Restrictie mobil SVA”**

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

Clientii care achizitioneaza servicii de telefonie mobila ai retelei ORANGE ROMANIA isi pot activa optiunea „Restrictie mobil SVA” simultan cu activarea contractului, si doar pentru numerele de telefon pentru care s-a solicitat aceasta activare.

Clientii retelei ORANGE ROMANIA care detin servicii de telefonie mobila isi pot activa optiunea „Restrictie mobil SVA” printr-o solicitare adresata reprezentantului de vanzari, prin apel la Serviciul Relatii cu Clientii sau in magazinele ORANGE ROMANIA



Orange Romania S.A.  
Matei Millo, Nr.5  
Sector 1, București, România  
Cod: 010061  
www.orange.ro

In cazul in care clientul are activa optiunea "Restrictie mobil adult", aceasta optiune trebuie dezactivata inainte de activarea optiunii "Restrictie mobil SVA".

Dupa activarea optiunii "Restrictie mobil SVA", clientii retelei ORANGE ROMANIA care detin servicii de telefonie mobila nu vor mai putea trimite SMS/apela catre numerele Premium.

#### **Activarea optiunii „Restrictie mobil adult”**

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

Clientii retelei ORANGE ROMANIA care detin servicii de telefonie mobila noi isi pot activa optiunea "Restrictie mobil adult" simultan cu activarea contractului, in magazine, sau prin apel la Serviciul Relatii cu Clientii

Clientii retelei ORANGE ROMANIA care detin servicii de telefonie mobila rezidential existenti isi pot activa optiunea "Restrictie mobil adult" prin apel la Serviciul Relatii cu Clientii sau la reinnoire.

In cazul in care clientul are activa optiunea "Restrictie mobil SVA", aceasta optiune trebuie dezactivata inainte de activarea optiunii "Restrictie mobil adult".

Clientii retelei ORANGE ROMANIA care detin servicii de telefonie mobila noi isi pot activa optiunea "Restrictie mobil adult" simultan cu activarea contractului, si doar pentru numerele de telefon pentru care s-a solicitat aceasta activare.

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

In conformitate cu legea 209/2019, furnizarea serviciilor cu valoare adaugata si a celor de interes general este supusa unor limitari valorice: pe apel/SMS/MMS si pe perioada lunara de facturare. Aplicarea nu are ca scop limitarea gradului de acces al Clientului la serviciile cu valoare adaugata si la cele de interes general,

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

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, Clientul 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, Clientul poate initia un nou apel care va fi supus atat limitarii valorice pe apel, cat si limitarii valorice pe perioada lunara de facturare.

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.

## **1.6 ROAMING**

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.

### **Servicul de Voce si SMS in Roaming**

#### **Servicii disponibile in Roaming**

- Serviciul Mesaje Scrise
- Mesageria Vocala +40744 945 550
- Serviciul de Relatii cu Clientii 0374 300 300

Numar de apel pentru informatii tarife Roaming +40711001930, numar gratuit pentru clientii aflati in spatiul Uniunii Europene, la care pot solicita, din tarile in care calatoresc, informatii despre tarifele de Roaming.





Orange Romania S.A.  
Matei Millo, Nr.5  
Sector 1, București, România  
Cod: 010061  
www.orange.ro

Apelurile formate din afara teritoriului UE catre numarul special +40711001930 nu sunt gratuite. Ele vor fi taxate ca si orice alte apeluri catre Romania, in conformitate cu tarifele corespunzatoare zonei de Roaming respective.

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 a apela atunci cand te afli in roaming:

- un numar de telefon din tara vizitata, formeaza numarul de telefon fara codul international;
- un numar din Romania sau alta tara decat cea vizitata, tasteaza numarul de telefon in format international (de expl. pentru a apela un numar Orange Romania: +4078x xxx xxx)

Pentru a fi apelat atunci cand te afli in roaming:

- din Romania, cel care apeleaza formeaza numarul tau Orange Romania in format national (078x xxx xxx)
- din strainatate (inclusiv din tara pe care o vizitezi), cel care te apeleaza tasteaza numarul tau de telefon in format international (+4078x xxx xxx)

Serviciile disponibile in roaming:

- Mesaje scrise (SMS);
- Mesageria Vocala – apeland +40744 945 550;
- Serviciul de Relatii cu Clientii – apeland +40711001930
- Pentru a afla detalii despre tarifele practicate in roaming – apel catre +40711001930 (apel gratuit daca este apelat din tarile UE, daca se apeleaza dintr-o tara non-UE taxat pentru apel international catre Romania).

Serviciile de Continut (servicii cu valoare adaugata) nu sunt disponibile in roaming

Orice redirectionare cu exceptia celei neconditionate va fi taxata la fel ca Mesageria Vocala.

Taxarea apelurilor de voce initiate in Roaming in tarile din Grup 1 (inclusiv Uniunea Europeana) si avand ca destinatie numere de telefon din tari din Grup 1 (inclusiv Uniunea Europeana) se face la secunda, cu un interval initial de taxare de 30 de secunde. Taxarea apelurilor de voce primite in Roaming in tari din Grup 1 (inclusive Uniunea Europeana) se face la secunda incepand cu prima secunda a convorbirii. Pentru restul apelurilor de voce initiate sau primite, tarifarea se face la minut. Cand esti in roaming vei plati pentru apelurile initiate cat si pentru apelurile primite. Persona care te apeleaza va plati o convorbire nationala ca si cand tu te-ai afla in Romania.

Tarifal de Roaming pentru apelurile primite va fi cel corespunzator zonei de tarifare in care te afli. Primirea mesajelor este gratuita. Mesajele multimedia trimise se taxeaza cu tariful pentru MMS plus costul volumului de date transferat, iar mesajele multimedia primite se taxeaza doar cu costul volumului de date transferat. 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 S.A.

Orange Romania ofera gratuit clientilor sai, prin intermediul serviciului Bon Voyage SMS, informatii legate de tarifele corespunzatoare tarilor in care se afla, impreuna cu mesajul de intampinare.

Beneficiezi de acest serviciu odata cu activarea serviciului de roaming.

Reteaua Tele2 din Rusia este o extensie a retelei Tele2Comviq din Suedia. Tarifele aferente serviciului de roaming in reseaua Tele2 Rusia sunt : 0.89 Euro/min apel local, 2.61 Euro/min apel catre Romania, 1.42 Euro/min apel primit, 0.45 Euro/SMS.

## Tarife Roaming





**Incepand cu 15.06.2017**, Clientul beneficiaza de „Roaming Grupa 0” pentru Roaming in tarile din Spatiul Economic European (Grupa 0), pentru care se aplica urmatoarele tarife si conditii de utilizare:

- Minuttele 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;
- 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 minuttele 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, 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. 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.



Orange Romania S.A.  
 Matei Millo, Nr.5  
 Sector 1, București, România  
 Cod: 010061  
 www.orange.ro

În 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 și în Elveția, Gibraltar, Islanda, Liechtenstein și Norvegia sunt:

- tariful național în afara rețelei conform planului tarifar achiziționat + 0.06 euro/minut, maxim 0.226 euro/minut pentru apeluri inițiate
- 0.0136 euro/minut pentru apeluri primite
- tariful național în afara rețelei conform planului tarifar achiziționat + 0.024 euro/mesaj, maxim 0.071 euro/mesaj, pentru mesaje trimise

**Tarifele și zonele de roaming incluse în schema Orange Romania Roaming Avantaj sunt următoarele:**

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 național	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 rețelele 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 în euro și 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 Fildeș, Columbia, Congo Republica Democrată, 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,



Orange Romania S.A.  
Matei Millo, Nr.5  
Sector 1, București, România  
Cod: 010061  
www.orange.ro

	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, 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 . In prezent, Orange Romania 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 si nu in Roaming intr-una din retelele partenere ale Orange Romania . De asemenea, atunci cand calatoriti in strainatate, va rugam sa verificati periodic ca sunteti localizat intr-o retea partenera de Roaming a Orange Romania 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 .



Trecerea la un furnizor alternativ de servicii de roaming sau între furnizori de servicii de roaming se realizează prin introducerea de către abonat a unei cereri la furnizorul alternativ de roaming și se procesează în termen de maxim 1 zi lucrătoare (24h) de la data la care Orange Romania a primit solicitarea furnizorului alternativ de servicii de roaming; trecerea este posibilă în cadrul oricărui plan tarifar. Prevederile contractului de abonament cu privire la serviciile de roaming se suspendă pe perioada în care Clientul a optat pentru un alt furnizor alternativ de roaming și se aplică automat, fără alte formalități, ori de câte ori Orange Romania furnizează serviciile de roaming. Incetarea sau suspendarea Contractului de abonament are drept consecință încetarea serviciilor de roaming furnizate de către furnizorii alternativi de servicii de roaming. Orange Romania, în calitate de furnizor donor, nu percepe nicio taxă de transfer. În cazul schimbării furnizorului național, noul furnizor național nu are obligația de a asigura suport pentru serviciile de roaming furnizate de un anumit furnizor alternativ de servicii de roaming. Informații actualizate cu privire la furnizorii alternativi de servicii de roaming parteneri Orange Romania și alte detalii sunt disponibile apelând Serviciul de Relații cu Clientii gratuit la numărul 300 sau în magazinele Orange Romania.

#### Serviciul "Sistemul de alertă SMS al MAE"

ORANGE ROMANIA în colaborare cu Ministerul Afacerilor Externe (MAE) oferă serviciul "Sistemul de alertă SMS al MAE", ce se adresează tuturor clienților Orange Romania aflați în Roaming într-o țară considerată de MAE ca fiind cu risc crescut în ceea ce privește siguranța persoanelor. Serviciul "Sistemul de alertă SMS al MAE" este activ din data de 29 octombrie 2012.

Prin serviciul "Sistemul de alertă SMS al MAE", clienții ORANGE ROMANIA au posibilitatea de a primi un SMS informativ cu datele de contact ale Ambasadei sau Consulatului României pentru țara în care se afla în Roaming și care se găsește pe lista țărilor în care serviciul "Sistemul de alertă SMS al MAE" este disponibil. Lista actualizată a acestor țări poate fi accesată pe pagina de internet a Ministerului Afacerilor Externe, la adresa: <http://www.mae.ro/travel-alerts>

Serviciul este activat implicit pentru toți clienții ORANGE ROMANIA și poate fi dezactivat printr-un SMS gratuit cu textul D MAE trimis la 0764636623.

MAE poartă întreaga responsabilitate pentru acuratețea datelor cuprinsă în SMS-ul transmis prin serviciul "Sistemul de alertă SMS al MAE".

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

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

Abonamentele care au acces la roaming în țările SEE: Fun 10, Fun 12, Smart Plus 15 și Smart Plus 25  
Beneficiile naționale aferente abonamentelor mobile care au acces la roaming în țările SEE vor fi aplicabile și în Roaming Grupa 0, după cum urmează:

minutele și SMS-urile naționale incluse în abonament vor fi disponibile și în Roaming Grupa 0, după care, pentru abonamentele care nu beneficiază de minute / SMS-uri nelimitate se va aplica tariful standard național;

traficul de date disponibil în Roaming va fi calculat în funcție de beneficiile naționale, dar nu mai mult decât limita maximă dată de formula: (valoare abonament + valoare extraopțiune + valoare bonus)\*2/Tariful Reglementat în vigoare fără TVA – se ia în calcul valorile fără TVA, iar în cazul abonamentelor/extraopțiunilor cu discount se ia în calcul valoarea netă plătită de către client (fără reduceri).

După depășirea Limitei de Date, se aplică Tariful Reglementat cu TVA în 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



Orange Romania S.A.  
Matei Millo, Nr.5  
Sector 1, București, România  
Cod: 010061  
www.orange.ro

Valoare cu TVA	2.380	2.142	1,845	1,547	1,309	1,190
----------------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

### 1.7 PORTABILITATE

Portabilitatea numerelor de telefon permite tuturor utilizatorilor de telefonie mobila sa isi pastreze numarul de telefon atunci cand schimba retea, fie ca au cartela sau abonament. Asta inseamna ca, daca doresti poti pleca in si din orice retea 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 retea, acum poti alege sa fii abonat al ofertelor Orange Romania .

Pentru a putea fi portat in orice retea 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 sau la un alt operator. In plus trebuie sa fie eligibil din punctul de vedere Orange Romania .

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 .

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 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 valabila pentru tine este cea disponibila la momentul semnarii contractului de abonament. Promotional, taxa de portare pentru clientii care se portea la abonament este zero.



Orange Romania S.A.  
Matei Millo, Nr.5  
Sector 1, București, România  
Cod: 010061  
www.orange.ro

## 2. TELEVIZIUNE

Prin Televiziune se intelege: televiziune prin cablu, televiziune prin satelit si **Orange TV Go**.

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 variaza în functie de tehnologia disponibilă (cablu /satelit) la adresa la care se furnizează serviciul.

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 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 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)			

### Pachete suplimentare

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

Se pot adauga canale suplimentare in pachetul cu televiziune ales, in functie de canalele disponibile la adresa clientului.

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



\*Pachetul suplimentar Sport este disponibil pentru abonatii TV Esential. Canalele din pachetul suplimentar Sport sunt incluse in grila TV Premium.

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

### 3. ORANGE TV Go

Serviciul Orange TV Go ofera acces la continut TV (canale TV, emisiuni si filme), prin intermediul aplicatiei Orange TV Go si al site-ului [tvgo.orange.ro](http://tvgo.orange.ro)

Serviciul Orange TV Go 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 continutul serviciului Orange TV Go, clientul trebuie sa foloseasca numele de utilizator si parola My Orange Fix si sa acceseze [tvgo.orange.ro](http://tvgo.orange.ro) sau aplicatia Orange TV Go.

Poți accesa serviciul Orange TV Go pe maximum 3 dispozitive, dintre care maximum 2 pot funcționa în același timp.

Lista canalelor TV incluse in pachetele online disponibile prin Orange TV Go, 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 lista de canale disponibile prin Orange TV Go, accesati [www.orange.ro/tv](http://www.orange.ro/tv)

### 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 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 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 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 2300	FTTH	2300/1000	2100/1000	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 puțin o data într-un interval de timp definit. Din rațiuni 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 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.



Orange Romania S.A.  
Matei Millo, Nr.5  
Sector 1, București, România  
Cod: 010061  
www.orange.ro

Viteza serviciului de internet poate varia în funcție de tehnologia disponibilă la adresa la care se furnizează serviciul. Se alocă viteza maximă disponibilă. Viteza poate varia și în funcție de configurația PC-ului.

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).

Chiria lunară pentru routerul wireless este de 1 Euro. Routerul wireless este oferit clienților noi de Internet, în chirie cu reducere 100%, pe întreaga perioadă minimă contractuală, dacă aleg un pachet cu două sau trei servicii.

### Pachete suplimentare

PACHET SUPLIMENTAR	TARIF Euro cu tva
NORTON SECURITY ONLINE	1.19
CHIRIE ULTRA WI-FI 6 MESH	2

## 5. VOCE

Beneficii abonament Voce Nelimitat:

- Minute naționale nelimitat (fix și mobil)
- 200 de minute internaționale în SEE și Europa (fix)
- 100 de minute internaționale în SEE și Europa (mobil)
- 200 minute internaționale în SUA și Canada (fix și mobil)

Prin Zona SEE se înțelege Zona Spațiul Economic European.

Lista completă a tarifelor valabile pentru apelurile efectuate în afara minutelor incluse în abonamente, precum și orice alte informații 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, în magazinele Orange și pe [www.orange.ro](http://www.orange.ro).

Orange Romania 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 Ofertei și Termenilor și Condițiilor Aplicabile Tuturor Serviciilor și Echipamentelor Orange Romania furnizate Clientului, disponibili pe [www.orange.ro](http://www.orange.ro).

Telefoanele fără fir se pot achiziționa cu chirie lunară (0.9 Euro) sau cu plata integrală. Prețurile de listă ale telefoanelor diferă în funcție de model. Detalii în magazine.

Tarifele pentru apeluri sunt exprimate pe minut, iar pentru taxare, fracțiunea de minut neîncheiat se rotunjește la un minut întreg.

Apelurile către numerele pentru servicii cu valoare adăugată nu sunt incluse în abonament; pentru aceste categorii de numere se aplică tarife mai mari decât tarifele pentru orice tip de apel în rețele naționale.

Apelurile către numerele naționale scurte pentru servicii de interes public la nivel național sunt incluse în Abonament, cu excepția apelurilor către numerele naționale scurte pentru servicii de interes general; pentru această ultimă categorie tarifele pot fi mai mari decât tarifele către orice tip de apel în rețele naționale.

Tarifele pentru abonamente sunt exprimate pentru o perioadă de abonament de o lună. Pentru abonamentele cu minute incluse pentru convorbiri, minutele neutilizate într-un ciclu de facturare (o lună) nu se reportează pentru următorul 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	0
In rețele naționale de telefonie fixa și mobilă	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 și Vatican.	0	0,23
Europa, SUA și 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 Herțegovina, 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 și 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,	0,36	0,54



Orange Romania S.A.  
Matei Millo, Nr.5  
Sector 1, București, România  
Cod: 010061  
www.orange.ro

	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 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 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 PLECARÉ

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 asignat 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 . 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**



Orange Romania S.A.  
Matei Millo, Nr.5  
Sector 1, București, România  
Cod: 010061  
www.orange.ro

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).

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 si din alte rețele fixe si mobile	0,80/apel + 0,80/min (0,95) + (0,95)
si din rețeaua RDS	0,39/min (0,46)
b) Informatii (118932; 118300 – in limba maghiara) - conectare directa - din rețeaua Orange Romania si din alte rețele fixe si mobile	0,80/apel + 0,80/min (0,95) + (0,95)
si din rețeaua RDS	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
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.



Orange Romania S.A.  
Matei Millo, Nr.5  
Sector 1, București, România  
Cod: 010061  
www.orange.ro

## 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 intreaga.

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

Pachetele de servicii Ultra (Fibra 2300 + TV Premium) si Premiere (Fibra 2300 + TV Premium) beneficiaza de HBO & HBO Max inclus pe toata durata perioadei contractuale.

Pachetele de servicii Extra (Fibra 1000 + TV Premium), Supreme (Fibra 1000 + TV Premium), Ultra (Fibra 2300 + TV Premium) si Premiere (Fibra 2300 + TV Premium) beneficiaza de Norton Security Online inclus pe toata perioada contractuala.

Pachetele de servicii Ultra (Fibra 2300 + TV Premium) si Premiere (Fibra 2300 + TV Premium) beneficiaza de 100% reducere pentru chiria primului echipament de tip mesh.

Pachetul Supreme (Fibra 1000 + TV Premium) beneficiaza de acces inclus la Netflix Basic pe toata durata perioadei contractuale. Pachetul Premiere (Fibra 2300 + TV Premium) beneficiaza de acces inclus la Netflix Standard pe toata durata perioadei contractuale.

La activarea unui pachet Entry (Fibra 500 + TV Essential), Classic (Fibra 500 + TV Premium), Extra (Fibra 1000 + TV Premium) sau Ultra (Fibra 2300 + TV Premium) clientii pot opta pentru activarea Netflix Basic, Standard sau Premium la pret promotional (cu 100% reducere pentru lunile 1,6 si 12).

La activarea unui pachet Entry (Fibra 500 + TV Essential), Classic (Fibra 500 + TV Premium), Extra (Fibra 1000 + TV Premium) sau Supreme (Fibra 1000 + TV Premium) clientii pot opta pentru activarea optiunii HBO & HBO Max cu 50% reducere.





Orange Romania S.A.  
Matei Millo, Nr.5  
Sector 1, București, România  
Cod: 010061  
www.orange.ro

Oferta promotionala valabila pana la 13.06.2023 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 SA (voce, internet sau TV) la data solicitarii ofertei si sa nu fi fost titularul unui contract de servicii fixe de la Orange Romania SA care sa fi incetat in ultimele 2 luni anterior contractarii (indiferent de tipul de abonament).

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

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

### 1. CONDITII DE OBTINERE A SERVICIILOR ORANGE ROMANIA

Termenul de verificare prealabila a resurselor tehnice este de 30 de zile de la data primirii cererii; dupa semnarea contractului pot fi necesare verificari suplimentare, insa termenul de activare a pachetului de servicii nu va depasi 30 de zile lucratoare de la semnarea contractului.

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

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

Alte lucrari:

Lucrari	Tarife Euro fara TVA (cu TVA)
Schimbarea numarului 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

Detalii despre rețeaua de telefonie mobilă a Orange Romania 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 cerucule 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 oricărui construcții (nu în interiorul clădirilor, în subteran sau orice altă locație îngrădită); (c) să se afle în aria de acoperire aferentă tehnologiei a cărei viteza 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) in cazul abonamentelor cu trafic de date recomandat, masuratorile se vor efectua numai utilizand date din volumul recomandat; (c) pe perioada masuratorilor Abonatul va dezactiva serviciile/ofertele active care implica masuri de gestionare a traficului si care pot fi dezactivate de catre Abonat.

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.

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

### **3. 2 Pasii necesari pentru efectuarea masuratorilor si pe care Clientul trebuie sa ii urmeze pentru ca masuratorile sa fie valide:**

(a) Clientul trebuie sa-si creeze si sa fie titularul unui cont de utilizator in aplicatia Netograf.ro cu numele sau astfel incat Clientul 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/Utilizator 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 30 zile (interval inregistrat intre prima si ultima zi de efectuare a masuratorilor), in cel putin 5 zile lucratoare si cel putin doua zile de sambata si duminica din saptamani diferite, realizandu-se cel putin 20 de masuratori in intervalul mentionat; (e) in fiecare dintre zilele in care sunt efectuate masuratorile (0:00 – 23:59) se vor efectua minim 4 masuratori la intervale de cel putin 4 ore, dintre care cel putin 2 masuratori in intervalul orar 22:30 – 7:00 am; (f) masuratorile efectuate in cadrul unui interval unic de masuratoare de 30 de zile pot fi utilizate de Abonat pentru sustinerea unei singure reclamatii (o noua reclamatie cu privire la contestarea aceleasi 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;(g) 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](http://www.orange.ro).

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

Clientul care doreste sa efectueze masuratori ale vitezelor Serviciului de Acces la Internet si sa transmita o reclamatie in cazul in care, din masuratorile valid efectuate, reiese o diferenta importanta, permanenta 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 descrisi mai jos:

### **5.1. Conditii prelabile efectuării masuratorilor:**

**5.1.1. Conditii privind Echipamentul:** (a) toate masuratorile utilizate pentru sustinerea unei reclamatii se vor efectua prin intermediul aceluiasi Echipament (laptop/desktop) conectat in modem cu cablu de retea; (b) Echipamentul sa aiba caracteristicile minime hardware, in functie de tehnologie, conform instructiunilor prevazute in Conditii tehnice masurare 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 fara licenta) si sa functioneze in parametrii normali; (c) toate aplicatiile care ruleaza pe Echipament si toate sesiunile de transfer al datelor sa fie oprite pe parcursul efectuării masuratorilor. (d) 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).

**5.1.2. Conditii care tin de mediul in care sunt efectuate masuratorile:** masuratorile sa nu fie efectuate pe perioada existentei unor deranjamente sau lucrari planificate la Retea, comunicate ca atare.

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

**Neindeplinirea oricareia dintre conditiile prelabile necesare pentru ca masuratorile sa fie considerate valide conduce la respingerea ca neintemeiata a reclamatiei respective.**

**5.2 Pasii necesari pentru efectuarea masuratorilor:** (a) Clientul trebuie sa-si creeze si sa fie titularul unui cont de utilizator in aplicatia **Netograf.ro** cu numele sau astfel incat Clientul sa fie identificabil (prin asigurarea concordantei intre contul din aplicatia Netograf si IP/MAC router – titular contract de furnizare al Serviciului de Acces la Internet, obiect al reclamatiei); (b) sa efectueze masuratorile prin aplicatia Netograf (rezultatele masuratorilor vor fi descarcate de catre Client in format Excel din Netograf/Rezultate/Istoric); (c) masurarea vitezei de transfer al datelor 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) masuratorile se vor efectua intr-un interval de 30 zile (interval inregistrat intre prima si ultima zi de efectuare a masuratorilor), in cel putin 5 zile lucratoare si in cel putin 5 zile nelucratoare, realizandu-se cel putin 20 de masuratori in intervalul mentionat; (e) in fiecare dintre zilele in care sunt efectuate masuratorile (00:00 – 23:59) se vor efectua minim 4 masuratori, la interval de minim 4 ore; pentru evaluarea vitezei maxime de transfer al datelor se vor efectua cel putin 2 masuratori in perioada de trafic scazut ( 00:00 am -10:00 am); (f) masuratorile efectuate in cadrul unui interval unic de masuratoare de 60 de zile pot fi utilizate de Client pentru sustinerea unei singure reclamatii; in cazul in care un Client reclama probleme de performanta ale Serviciului de Acces la Internet contractat in mai multe locatii, va efectua masuratori si va depune cate o reclamatie, cu respectarea Procedurii, pentru fiecare din locatii; (g) 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.netograf.ro](http://www.netograf.ro).** Traficul in aplicatia Netograf este gratuit.

## 6. REMEDIERE DERANJAMENTE

Pentru deranjamente sau probleme legate de serviciile Orange Romania , apeleaza 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 anunta defectiunea.

Orange Romania remediaza deranjamentele Serviciilor, aparute exclusiv din culpa sa, in maxim 72 de ore de la notificarea de catre Client, in caz contrar rambursand Clientului Abonamentul proportional cu durata nefunctionarii si cu numarul 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 efectuarii masuratorilor conform prezentei Proceduri, Clientul doreste sa depuna o reclamatie, acesta trebuie sa urmeze urmatoorii pasi pentru ca reclamatia sa fie valida: (a) reclamatia se depune doar de catre Abonat (titularul contractului de abonament in baza caruia este furnizat Serviciul de Date obiect al reclamatiei), respectiv de catre Utilizatorul cartei SIM preplatita; (b) reclamatia sa fie primita de ORANGE ROMANIA in termen de maxim 30 de zile de la data la care Clientul a finalizat efectuarea tuturor masuratorilor necesare conform Procedurii de la capitolul X, in vederea sustinerii reclamatiei, in caz contrar reclamatia urmand a fi considerata ca fiind tardiv formulata si, drept consecinta, respinsa; (c) in reclamatie se vor mentiona numele si prenumele, impreuna cu elementele de identificare (adresa, numar contract, cod abonat, numar de telefon mobil); (d) mentionarea Vitezelor Contractuale contestate si a vitezelor constatate in urma efectuarii masuratorilor conform prevederilor prezentei Proceduri; (e) Indicarea locatiei in care au fost realizate masuratorile (nume si numar strada, localitate sau coordonatele GPS– latitudine /longitudine) si tehnologia prin care se furnizeaza Serviciul de Date la momentul efectuării masuratorilor; (f) reclamatia se poate depune la sediul ORANGE ROMANIA , in magazinele



ORANGE ROMANIA 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 sau la sediul ORANGE ROMANIA, fie vor fi încărcate, împreună cu reclamația, pe pagina de reclamații de pe <https://www.orange.ro/contact/orc/>.

**A.7.2 Soluționarea reclamației.** 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 și va coopera pentru efectuarea verificărilor de către ORANGE ROMANIA. 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 aceluiași canal de comunicare utilizat pentru depunerea acesteia. În vederea furnizării răspunsului la reclamație, ORANGE ROMANIA 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 calea de atac prevăzută în secțiunea "Reclamații și Litigii" din Contract, inclusiv pentru obținerea unor măsuri reparatorii disponibile conform legislației naționale.

### **A.7.3. Efectele reclamației. 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 viteză descărcare (downstream)	Valoare viteză încărcare (upstream)
4G	1,5 Mbps	0,5 Mbps
3G	0,21 Mbps	0,046 Mbps
2G	2 kbps	1 kbps

## **B. RECLAMAȚII 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 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, în magazinele Orange Romania, 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 sau la sediul Orange Romania, 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 reclamatiei

Termenul de raspuns este de maximum 60 zile de la depunerea reclamatiei si a tuturor documentelor necesare. In scopul solutionarii reclamatiei, Clientul va furniza informatiile suplimentare solicitate de Orange Romania si va coopera pentru efectuarea verificarilor de catre Orange Romania . Raspunsul va fi oferit prin intermediul canalului de comunicare indicat de catre Client in cadrul reclamatiei. Clientul are posibilitatea de a solicita informatii cu privire la stadiul reclamatiei prin intermediul aceluasi canal de comunicare utilizat pentru depunerea acesteia. Inregistrarea unor viteze inferioare atunci cand nu sunt indeplinite conditiile din Procedura nu echivaleaza cu o neconformitate intre performanta efectiva a Serviciului de Acces la Internet si valorile indicate in Contract. In vederea furnizarii raspunsului, Orange Romania va putea realiza masuratori proprii. In cazul in care Clientul nu este multumit de modul de solutionare are dreptul de a utiliza caile de atac prevazute in sectiunea Procedura Orange Romania privind solutionarea reclamatilor, inclusiv pentru obtinerea unor masuri reparatorii disponibile conform legislatiei nationale.

## B.3 Efectele reclamatiei. Masuri reparatorii

Furnizarea Serviciului de Acces la Internet este considerata ca fiind in conformitate cu vitezele contractate daca, in urma verificarii reclamatiei si a masuratorilor valid efectuate, se constata urmatoarele: **a) Pentru viteza maxima:** cel putin una din masuratori atinge viteza maxima de transfer al datelor contractata; in caz contrar Orange Romania va verifica situatia in vederea remedierii din punct de vedere tehnic. **b) Pentru viteza normala:** cel putin 50% din masuratori ating viteza normala de transfer al datelor contractata; in caz contrar Orange Romania va verifica situatia in vederea remedierii ei din punct de vedere tehnic. **c) Pentru viteza minima:** Pentru viteza minima: cel putin 3 din totalul masuratorilor sunt peste valoarea minima a Vitezei minime contractate. In caz de neconformitate, Abonatul va primi despagubiri egale cu valoarea pretului lunar al abonamentului pentru perioada in care s-au efectuat masuratorile. Despagubirile vor fi evidentiata pe factura/facturile urmatoare. **d) O noua reclamatie** cu privire la contestarea unei viteze contractuale poate fi valid facuta pe baza unui nou set de masuratori realizate conform Procedurii. În cazul în care Clientul experimentează diferente permanente sau care se repetă la intervale regulate și depune cel puțin 4 reclamatii valide având ca obiect aceeasi neconformitate, în decursul a cel mult 4 luni de la data transmiterii primei reclamatii, poate considera Contractul reziliat de plin drept, fara interventia instantei. Rezilierea opereaza printr-o notificare prealabila scrisa, Contractul incetand de plin drept in prima zi a lunii urmatoare celei in care termenul de 30 de zile se implineste. Exclusiv in scopul acestei 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 , acestea sunt valabile pe durata perioadei minime, dupa expirarea acesteia 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 pieirea lui inclusiv in caz fortuit si sa-l predea intr-un magazin Orange Romania in maxim 5 zile de la incetarea inchirierii, altfel Orange Romania il poate recupera contra taxei de 6 Euro cu TVA; altfel, Clientul va plati Orange Romania valoarea Echipamentului conform Termeni si conditii.

## 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 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 si la



Orange Romania S.A.  
Matei Millo, Nr.5  
Sector 1, București, România  
Cod: 010061  
www.orange.ro

parteneri; 5) prin ordin de plata (intocmit conform cerintelor bancii unde Clientul are contul din care face plata).

Pentru plata facturii Orange Romania , 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 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 rețeaua Furnizorului catre rețeaua 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 rețeaua 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 rețeaua 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 catre Sistemul national unic pentru apeluri de urgenta.

## 12.CONTRACTUL

In momentul semnarii contractului, clientul trebuie sa prezinte documente care sa ateste:

- calitatea de titular al serviciilor sau o imputernicire notariala pentru a actiona in numele titularului in vederea solutionarii cererii si
- domiciliul sau resedinta titularului ( copii ale actelor de proprietate sau de folosinta asupra spatiului) si
- acordul proprietarului pentru furnizarea serviciilor Orange Romania , in cazul in care titularul detine un drept de folosinta asupra spatiului.

Contractul privind furnizarea Serviciului/Pachetului de Servicii se incheie pe Perioada Minima Initiala prevazuta in Contract, in cazul in care Clientul opteaza pentru o oferta promotionala, sau pe perioada nedeterminata in cazul in care Clientul opteaza pentru un Serviciu/Pachet de Servicii la tariful de abonament/preț de lista.

Despagubirile pentru incetarea prematura a Contractului in privinta Serviciului/Pachetului de Servicii se percep numai pentru Serviciul/Pachet de Servicii contractat la oferta promotionala, sunt calculate in functie de numarul de luni ramase pana la expirarea Perioadei Minime Initiale si sunt mentionate in Contract.

Clauze contractuale esentiale aferente contractului privind furnizarea pachetului de servicii si/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
---------------------------	--





Orange Romania S.A.  
Matei Millo, Nr.5  
Sector 1, București, România  
Cod: 010061  
www.orange.ro

Oferta prezentata este destinata clientilor 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, in magazine sau pe [www.orange.ro](http://www.orange.ro).

Orange Romania 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.