



PARTEA III

TERMENI SI CONDITII GENERALE PENTRU CLIENTII PERSOANE JURIDICE

ORANGE ROMANIA S.A.



PARTEA III	1
TERMENI SI CONDITII GENERALE PENTRU CLIENTII PERSOANE JURIDICE.....	1
ORANGE ROMANIA S.A.....	1
PARTEA III	1
SECTIUNEA 1	3
1. Definitii si interpretare.....	3
1.1. Definitii	3
2. Durata si tarifele contractului	6
3. Plata.	7
4. Functionarea Serviciului. Echipamente	7
5. Serviciu - suport. Portare	14
6. Modificarea unilaterala a Contractului.	14
7. Incetarea Contractului.	15
8. Alte clauze	16
9. Niveluri de calitate privind furnizarea Serviciilor	20
10. Fraude/Abuz	32
11. Garantie/Plati in avans/Plati intermediare	34
12. Securitatea si sanatate in munca; obligatiile privind protejarea mediului.	35
13. Cesiune	35
14. Despagubiri. Limitarea raspunderii.	35
Livrarea echipamentelor furnizate de Orange Romania S.A.	37
16. Deranjamente	38
17. Reclamatii	38
18. NULITATEA UNEI CLAUZE.	38
19. INSOLVENTA SI FALIMENT	38
20. Legea. Litigii.	39

SECTIUNEA 1

1. Definitii si interpretare

1.1. Definitii

In prezentul Contract, termenii si expresiile urmatoare vor avea semnificatiile de mai jos, daca din context sau din celelalte parti ale Contractului nu rezulta sau nu se prevede altfel:

Abonament Lunar – inseamna Serviciile sau Pachetul de Servicii de comunicatii electronice si IT oferite Clientului de catre Orange Romania S.A. prin intermediul Retelei Orange Romania S.A., care poate cuprinde un anumit volum de Servicii si, dupa caz, Servicii Suplimentare conform celor mentionate in Partea I a Contractului si in cadrul Anexei(lor) Comerciale relevante, precum si Servicii Incluse in schimbul tuturor carora Clientul datoreaza catre Orange Romania S.A. o suma fixa datorata lunar de catre Client catre Orange Romania S.A., in schimbul dreptului de a folosi Serviciul pe durata Contractului. Abonamentul Lunar este stabilit in Euro, fara TVA.

ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) - reprezinta tehnologia de acces ce permite transmitia digitala a datelor peste reseaua de cupru existenta la locatia Clientului furnizand largimi de banda asimetrice;

Aria de Acoperire reprezinta zona in care Orange Romania S.A. pune la dispozitie publicului serviciile, in conformitate cu licentele si autorizatia detinuta pentru furnizarea Serviciilor Orange Romania S.A. prin GSM/ GPRS/ UMTS/ EDGE/ 4G/ 4G+/ 5G/ 5G+.

CCB (Clauzele Contractuale de Baza) inseamna contractul-cadru in care se stabilesc principiile de baza ale colaborarii cu clientul, inclusiv structura contractului, conditiile de facturare si plata, modalitatile de stabilire a tarifelor si cazurile de incetare anticipata a contractului.

CATV (*Cable television*) – inseamna tehnologia prin intermediul careia sunt retransmise programe de televiziune prin cablu coaxial.

EDGE (Enhanced Data rates for Global Evolution) este o tehnologie ce permite conectarea permanenta la internet prin intermediul retelei radio.

UMTS (Eng. Sistem Universal pentru Telecomunicatiile Mobile) - reprezinta o tehnologie de generatia a 3-a (3G) ce permite conectarea permanenta la internet prin intermediul retelei radio.

VDSL (Very High Bitrate Digital Subscriber Line) - reprezinta o tehnologie de acces similara cu ADSL dar la viteze mai mari de transmisie a datelor;

FTTB (Fiber To The Building) - reprezinta o tehnologie de acces care presupune conectarea pe cablu cu fibra optica pana la nivelul cladirii in care se gaseste locatia Clientului, folosind pentru distributia finala reseaua de cupru existenta in locatia Clientului;

FTTH (Fiber To The Home) - reprezinta o tehnologie de acces care presupune conectarea pe cablu cu fibra optica pana la Locatia Clientului.

“Contul meu” - reprezinta serviciul online pus de catre Orange Romania S.A. la dispozitia clientilor sai la adresa <https://www.orange.ro/> sau prin intermediul aplicatiei dedicate.

Cartela SIM - inseamna cartela proprietatea Orange Romania S.A., oferita de catre Orange Romania S.A. SA Clientului la data sau dupa semnarea Contractului si care, conectarea a un Echipament (e.g. echipament GSM/UMTS, terminal de comunicatii electronice - telefon mobil, tableta etc.) permite accesul si utilizarea de catre Client a Serviciilor contractate precum si identificarea Clientului in Reteaua Orange.

Client - inseamna persoana juridica semnatar a Contractului, ale carei date de identificare sunt mentionate in Partea I a Contractului si care utilizeaza Serviciile furnizate de Orange Romania S.A., fara a furniza la randul sau aceste Servicii catre terti.

Contract - inseamna contractul incheiat intre Client si Orange Romania S.A., incluzand toate partile si avand structura descrisa in Partea I a Contractului.

Data Activarii inseamna data de la care unul sau mai multe Servicii sunt furnizate Clientului.

Data de Facturare inseamna data alocata automat Clientului in momentul Activarii Serviciilor, in functie de care Orange Romania S.A. SA stabileste Perioada de Facturare.

GSM (Global System for Mobile) - inseamna standardul radio digital international creat de Institutul European pentru Standardele de Telecomunicatii. GSM este standardul digital 2G dominant pentru telefoanele mobile din intreaga lume.

MSISDN - reprezinta numarul a carui folosinta este oferita Clientului, fie de catre Orange Romania S.A. , dupa semnarea Contractului, fie de catre un alt furnizor de servicii de comunicatii electronice, in cazul in care Clientul este portat in Reteaua Orange Romania S.A. , pentru ca acesta sa foloseasca Serviciile.

Chiria – inseamna pretul datorat lunar de catre Client pentru folosinta Echipamentului Orange Romania S.A.

DTH (Direct to Home) – inseamna tehnologia prin intermediul careia sunt retransmise programe de televiziune si radio prin satelit, incluse in pachete diverse, precum si in furnizarea de servicii cu valoare adaugata

Retea - reprezinta reseaua de comunicatii electronice apartinand Orange Romania S.A. si in care Orange Romania S.A. opereaza in conformitate cu autorizatiile si licentele sale sau reseaua apartinand unui partener Orange Romania S.A. S.A., utilizata de Orange Romania S.A., prin intermediul careia acesta din urma a dobandit dreptul de a furniza Serviciile.

Serviciul Roaming - reprezinta Serviciul care permite Clientului sa primeasca si sa efectueze convorbiri si/sau transmisii de date sau mesaje scrise cand se afla in strainatate, daca se afla in aria de acoperire apartinand unui operator cu care Orange Romania S.A. a incheiat un contract in acest sens. Lista actualizata a tarilor si operatorilor in retelele carora este posibila folosirea acestui serviciu va fi pusa la dispozitie la solicitarea expresa a Clientului prin apel la Serviciul Clienti la numarul dedicat clientilor persoane juridice 1921, apelabil din toate retelele nationale fixe si mobile (apel gratuit din reseaua Orange Romania S.A. si la tarif national din celelalte retele nationale) sau la 300 gratuit din retelele Orange. Conditiiile de utilizare ale Serviciului Roaming sunt descrise in cadrul sub-clauzelor 4.16 - 4.17 din TCG.

SMS - ofera posibilitatea de a comunica prin transmiterea si primirea de mesaje scrise de pana la 160 de caractere (inclusiv semnele de ortografie, cifrele, spatiile si alte simboluri).

Minutul in reseaua proprie - se refera la minutul incheiat pentru un apel in reseaua Orange Romania S.A. .

Minutul in retele nationale fixe - se refera la minutul incheiat pentru un apel in retelele nationale fixe, inclusiv Orange Romania S.A. .

Minutul in retele nationale mobile - se refera la minutul incheiat pentru un apel in retelele nationale mobile.

Minutul international - se refera la minutul incheiat pentru un apel in retele internationale fixe sau mobile, conexiune telefonica realizata cu operatori din alte tari cu care Orange Romania S.A. are incheiate contracte.

Minutul in grup - se refera la minutul incheiat pentru un apel intre liniile de acces ale Clientului, la un tarif redus cu 100% fata de tarifele de lista Orange Romania S.A. aferente planului tarifar ales. Minutul in grup este fie pe liniile fixe fie pe cele mobile din cadrul Orange Romania S.A. detinute de Client.

Data Activarii sau Data Activarii Serviciului - este data la care Clientul incepe sa aiba acces la Serviciul achizitionat, fiind data la care este activat Serviciul. Data Activarii Serviciului marcheaza, totodata, momentul de la care curge Perioada minima in privinta Serviciului, precum si momentul de la care Clientul datoreaza Abonamentul (daca partile nu stabilesc astfel de momente printr-un alt document semnat de ambele parti). Obligatia Orange Romania S.A. de a furniza Serviciul de voce mobila/date mobile nu implica si obligatia de a furniza terminalul aferent; aceasta este responsabilitatea exclusiva a Clientului si in toate cazurile Data Activarii Serviciului de voce mobila/date mobile este data de data furnizarii Cartelei SIM catre Client, indiferent de momentul la care Clientul alege sa conecteze Cartela SIM la un terminal corespunzator.

Echipament - inseamna orice dispozitiv sau echipament necesar furnizarii Serviciului, pus la dispozitia Clientului de catre Orange Romania S.A. sau partenerii acestuia de regula prin vanzare (cu plata integrala/in rate), sau prin acordarea dreptului de folosinta asupra acestuia contra cost. In intelesul prezentei definitii, termenul Echipamente include atat Echipamentele obtinute si utilizate de catre Client in mod independent de relatia comerciala cu Orange Romania S.A. SA cat si Echipamentele dobandite de catre Client de la Orange Romania S.A. S.A. in virtutea prezentului Contract: (i) ca parte a unui Pachet de Servicii sau (ii) separat, in baza unui Contract de vanzare-cumparare de Echipamente. De asemenea, prin Echipament se poate intelege si echipamentul propriu al Clientului

Echipament Orange Romania S.A. - inseamna orice dispozitiv sau echipament necesar furnizarii Serviciului, pus la dispozitia Clientului de catre Orange Romania S.A. prin acordarea dreptului de folosinta asupra acestuia contra cost (in regim de inchiriere).

Kit antena - inseamna antena si LNB (pentru solutia de instalare individuala).

Lista de tarife - este documentul cuprinzand tarifele percepute de Orange Romania S.A. pentru furnizarea Serviciului/Pachetului de Servicii si pretul folosintei/de vanzare a Echipamentelor, si modalitatea de aplicare a acestora. Lista de tarife poate fi consultata pe <https://www.orange.ro> si prin apel la Serviciul Clienti la numarul dedicat clientilor persoane juridice 1921, apelabil din toate retelele nationale fixe si mobile (apel gratuit din reseaua Orange Romania S.A. si la tarif national din celelalte retele nationale) sau la 300 gratuit din retelele Orange si in orice magazin Orange Romania S.A./partener Orange Romania S.A. . Tarifele care nu sunt expres mentionate in documentele Contractului sunt prevazute in Lista de tarife. Convorbirile sunt tarifate la tarifele din Lista de tarife in vigoare la data efectuarii apelului.

Locatie – inseamna adresa unde Clientul este autorizat sa receptioneze Serviciile si unde este instalat Echipamentul (dupa caz).

Luna – este intervalul de 28/29/30/31 zile consecutive.

Optiunile de voce - contin tarife speciale pentru anumite tipuri de convorbiri; pentru orice alte tipuri de convorbiri se percep tarifele corespunzatoare tipului de abonament ales, astfel cum sunt mentionate in Lista de tarife in vigoare la momentul efectuarii apelului.

Perioada minima („PM”) - inseamna durata de furnizare a Serviciului agreata de parti la semnarea Contractului; Perioada minima se calculeaza de la Data Activarii Serviciului sau de la data indicata expres in Contract.

Durata Contractului - reprezinta perioada de valabilitate a prezentului contract.

Punct terminal - inseamna punctul fizic la care Clientului ii este furnizat accesul la Retea, si care demarcheaza proprietatea si domeniul de responsabilitate al Orange Romania S.A., de cele al Clientului; Punctul terminal este determinat in functie de conditiile tehnice de furnizare a fiecarui Serviciu.

Serviciu - inseamna fiecare serviciu furnizat de Orange Romania S.A. in baza Contractului prin intermediul Retelei, sau prin intermediul retelelor partenerilor Orange Romania S.A. (ex: o singura linie telefonica; un singur serviciu acces la Internet, un singur serviciu mobil de voce/date, un singur Pachet Suplimentar).

Serviciul/Pachetul Suplimentar - inseamna un serviciu/extraoptiune/optiune/pachet de minute/pachet de canale TV, furnizat/a suplimentar, contra abonamentelor/tarifelor aferente.

Serviciul de Continut - reprezinta serviciile de acces la informatii si/sau servicii informationale si de divertisment oferite de Orange Romania S.A. sau de partenerii acestuia.

Serviciu suport - inseamna orice Serviciu de furnizarea caruia depinde furnizarea unui alt Serviciu (ex. linia telefonica principala este suport pentru serviciul de acces la internet prin tehnologia ADSL).

Smart Card - inseamna cardul de acces conditionat furnizat de Orange Romania S.A. ce permite accesul la Serviciul TV prin decodarea canalelor TV retransmise. Clientul va utiliza orice Smart Card numai impreuna cu STB-ul aferent.

STB (Receiver) - inseamna receptor digital impreuna cu telecomanda aferenta care prin activarea Smart Card-ului si conectat la o sursa de curent electric, la televizorul Clientului si la antena, face posibila receptia.

SVA - sunt serviciile suplimentare cu valoare adaugata furnizate de Orange Romania S.A. , la cererea Clientului (ex. serviciile pay-per-view), in schimbul unui tarif suplimentar per SVA, in afara Abonamentului, care contin programe de televiziune si/sau evenimente neincluse in Serviciu sau in Pachetele Suplimentare.

Teritoriu - inseamna teritoriul Romaniei.

Termenul de activare - inseamna termenul maxim intre data semnarii Contractului si Data Activarii Serviciului.

TDM (Eng. Time division multiplexing) - inseamna un tip de multiplexare digitala in care doua sau mai multe fluxuri de biti sau semnale sunt transmise aparent simultan ca sub-canale intr-un canal de comunicare, dar apar pe rand in cadrul canalului.

VoIP (Eng. Voice over Internet Protocol) - inseamna tehnologia de transmisie a serviciului de Voce in format IP, pe suportul retelei de date.

4G (fourth generation) - inseamna o tehnologie de generatia a 4-a, care permite conectarea permanenta la internet prin intermediul retelei radio.

5G (fifth generation) - inseamna o tehnologie de generatia a 5-a, care permite conectarea permanenta la internet prin intermediul retelei radio.

Utilizator final - este reprezinta persoana fizica desemnata de Client sa beneficieze, in tot sau in parte, de Serviciile de voce mobila/date mobile contractate de Client prin Contract, aflate de regula intr-o relatie de prepusenie fata de Client.

Zi - inseamna zi calendaristica, daca prin Contract nu se prevede altfel.

Secure Backup & Recovery - ofera Clientului posibilitatea de a realiza in mod automat si/sau manual copii de siguranta pe echipamentele puse la dispozitie de catre Orange Romania S.A., in conditii de maxima securitate, pentru datele critice, precum si recuperarea rapida a acestora in caz de necesitate.

Disponibilitatea Serviciului - reprezinta procentul de timp in care un serviciu este disponibil conform celor stabilite in domeniul de responsabilitati al Orange Romania S.A.

Fond de garantie si Avans pentru risc financiar - inseamna suma de bani, nepurtatoare de dobanda, pusa la dispozitia Orange Romania S.A. SA de catre Client, in urma solicitarii formulate de Orange Romania S.A. in acest sens, in conditiile prevazute in prezentul Contract si in scopul garantarii executarii obligatiilor de plata ale Clientului sau al garantarii bonitatii Clientului.

Frauda - inseamna orice actiune sau inactiune a Clientului care: (i) constituie o incalcare sau o tentativa de incalcare a obligatiilor sale contractuale sau legale, cu intentia de a produce fie companiei Orange Romania S.A, fie unui tert, un prejudiciu de orice natura, sau de a obtine un folos necuvenit pentru sine sau pentru altul (inclusiv, dar fara a se limita la, utilizarea frauduloasa a licentelor relevante) sau (ii) are drept consecinta producerea unui asemenea prejudiciu sau obtinerea unui asemenea avantaj.

Informatii Confidentiale inseamna orice informatie obtinuta in legatura cu prezentul Contract (inclusiv pentru evitarea oricarui dubiu, detalii privind Utilizatorii si datele transferate prin intermediul Retelei Orange Romania S.A.), care sunt: (i) rezonabil identificate de oricare Parte ca fiind informatii sensibile din punct de vedere comercial sau confidentiale; (ii) in mod evident confidentiale; sau (iii) furnizate in circumstante care dau nastere unei obligatii de confidentialitate.

Reprezentant Orange Romania S.A. - inseamna un reprezentant autorizat conform legii si procedurilor interne sa reprezinte interesele Orange Romania S.A. in raporturile cu Clientul.

Reteaua Orange Romania S.A. - inseamna Reteaua de comunicatii electronice prin intermediul careia se furnizeaza Serviciile oferite de Orange Romania S.A. in baza prezentului Contract.

TCG inseamna Termenii si Conditiiile Generale pentru Clienti Persoane Juridice - Partea III-a a Contractului.

Viteza promovata de transfer al datelor pentru serviciul de internet fix: rata de transmitere a datelor pe care Orange Romania S.A. o utilizeaza in informarile cu scop comercial, respectiv in promovarea ofertelor comerciale. Viteza promovata de transfer este egala cu viteza maxima de transfer a datelor.

Viteza maxima de transfer a datelor pentru serviciul de internet fix: rata de transmitere a datelor pe care Clientul o poate experimenta cel putin o data intr-un interval de timp definit.

Viteza disponibila in mod normal pentru serviciul de internet fix reprezinta rata de transmitere a datelor pe care Clientul o poate experimenta in cea mai mare parte a timpului de accesare a serviciului, pe o perioada de timp definita.

Viteza minima de transfer al datelor pentru serviciul de internet fix cea mai mica rata de transmitere a datelor pe care Clientul o poate experimenta in accesarea serviciului, potrivit prevederilor contractului. In principiu, viteza reala, experimentata de Client nu este mai mica decat viteza minima de transfer al datelor, cu exceptia cazurilor de intrerupere a serviciului.

Viteza maxima estimata de transfer al datelor pentru serviciul de acces la internet mobil: rata de transmitere a datelor pe care Clientul o poate experimenta in conditii reale.

Viteza promovata de transfer al datelor pentru serviciul de acces la internet mobil: rata de transmitere a datelor pe care Orange Romania S.A. o utilizeaza in informarile cu scop comercial, respectiv in promovarea ofertelor comerciale. Viteza promovata de transfer al datelor este egala cu viteza maxima estimata.

2. Durata si tarifele contractului

2.1. Durata Contractului este prevazuta in Anexa Comerciala.

2.2. Tarifele Contractului sunt prevazute in Anexa Comerciala. Orange Romania S.A. va putea modifica unilateral tarifele, in conditiile prevazute de prezentele TCG sau CCB.

3. Plata.

3.1 Serviciul si Chiria/rata de plata se vor factura lunar.

Factura va contine contravaloarea Serviciilor din luna anterioara, Abonamentul Lunar pentru luna in curs, abonamentul pentru SLA, pentru optiuni si extraoptiuni, si pretul/Chiria/rata de plata pentru Echipamente. Tarifele sunt cele indicate in Anexa Comerciala si/sau Lista de tarife, sunt exprimate in Euro si nu includ TVA. Plata se face in lei, la ultimul curs de vanzare EUR/RON pentru persoane juridice al ING Bank N.V. Amsterdam –Sucursala Bucuresti (ING Bank Romania) din ziua anterioara primei zile a perioadei de prestatii (in privinta Echipamentelor, cursul este cel scris pe factura). Cursul va fi publicat zilnic pe website-ul www.orange.ro.

3.2. Orange Romania S.A. pune la dispozitie in mod gratuit factura in format electronic. In cazul in care Clientul doreste primirea facturii in format hartie, se va aplica un tarif de 1,5 Euro (fara TVA) pentru fiecare factura astfel comunicata. Clientul poate plati factura: 1) online prin My Orange conform website-ului www.orange.ro; 2) prin debit direct; 3) la bancomat; 4) in numerar in magazinele Orange Romania S.A. si la parteneri; 5) prin ordin de plata (intocmit conform cerintelor bancii unde Clientul are contul platitor). Detalii si informatii actualizate pe verso-ul facturii Orange Romania S.A. si pe website-ul www.orange.ro. Pentru plata contravaloarii facturii Orange Romania S.A. S.A., Clientul nu datoreaza comisioane/costuri suplimentare, cu exceptia platii prin ordin de plata, care poate fi purtatoare de costuri suplimentare/comisioane bancare.

3.3. Orange Romania S.A. nu raspunde de neprimirea facturii de catre Client din motive neimputabile Orange Romania S.A. Clientul care reclama ca nu a primit factura nu este exonerat de la plata sumelor datorate, avand obligatia de a se interesa cu privire la sumele de plata.

3.4. Termenul de plata a facturii este de maxim 22 de zile de la data emiterii acesteia. Obligatia de plata se considera realizata la data creditarii contului Orange Romania S.A. sau la data la care Clientul achita factura la magazinele Orange Romania S.A..

3.5. Pentru sumele neplatite la termen, Orange Romania S.A. isi rezerva dreptul de a aplica penalitati, cu titlu de daune moratorii, in valoare de 0,5% calculate la aceste sume datorate, pentru fiecare zi de intarziere, incepand cu ziua urmatoare datei scadentei pana la data platii integrale a sumei datorate. Totalul penalitatilor pentru intarziere poate depasi cuantumul sumei asupra careia sunt calculate.

3.6. Neplata totala/partiala a facturii peste termenul scadent da dreptul Orange Romania S.A. sa suspende furnizarea tuturor serviciilor contractate de Client de la Orange Romania S.A. in baza oricarui contract, inclusiv a celor contractate in baza prezentului Contract.

3.7. Neplata totala sau partiala a facturii peste 60 zile fata de termenul scadent da dreptul Orange Romania S.A. de a declara unilateral rezilierea Contractului si a tuturor contractelor incheiate de Client cu Orange Romania S.A., fara interventia instantei sau alte formalitati prealabile.

3.8 Orice reclamatie privind factura se face in termen de maximum 30 de zile de la emiterea facturii, fara a suspenda obligatia de plata a Clientului. Daca reclamatia este justificata, Orange Romania S.A. restituie Clientului sumele incasate in plus, prin creditare cu evidentiere in factura urmatoare.

3.9 In functie de prevederile din Anexa Comerciala, Orange Romania S.A. expediază factura in plic, fara confirmare de primire sau, prin mijloace electronice, respectiv, prin intermediul aplicatiei My Orange, in conditiile prevazute de Codul Fiscal. Detaliile privind inregistrarea Clientului in My Orange si prevederile referitoare la transmiterea facturilor prin mijloace electronice, sunt mentionate in Termenii si Conditii de furnizare a Serviciului My Orange.

3.10 Facturile si facturile detaliate asigura transparenta cu privire la modalitatea de facturare a serviciilor.

4. Functionarea Serviciului. Echipamente

4.1. Clientul va obtine toate autorizariile necesare furnizarii Serviciilor care ii incumba potrivit legii. Clientul va pune la dispozitia Orange Romania S.A. toate documentele si informatiile solicitate de Orange Romania S.A. in vederea activarii Serviciului; termenul de activare prevazut in Anexa Comerciala se va prelungi automat cu termenul de furnizare a unor astfel de documente si informatii.

4.2. Daca Serviciul nu poate fi activat in termenul prevazut in Anexa Comerciala, din motive tehnice, oricare parte poate denunta unilateral Contractul, cu o notificare prealabila scrisa de 5 zile, fara despagubiri.

4.3. Pe durata Contractului, Orange Romania S.A. remediază deranjamentele tehnice ale Serviciului,

aparute exclusiv din culpa sa, in conformitate cu acordul privind nivelul calitatii serviciilor ("SLA") mentionat in Anexa Tehnica sau Comerciala si parte din Contract, sau in conformitate cu conditiile din Anexa Tehnica sau Comerciala. In caz contrar, Orange Romania S.A. va despagubi Clientul in conformitate cu prevederile SLA. Orange Romania S.A. nu este tinut la respectarea obligatiilor privind remedierea deranjamentelor tehnice ale Serviciului in situatii care sunt in afara controlului Orange Romania S.A., care pot fi, fara a se limita la: (i) deranjamente cauzate de alimentarea cu energie a locatiilor in care Orange Romania S.A. are instalate echipamente de semnal, ca urmare a avariilor retelei electrice; (ii) deranjamente rezultate din imposibilitatea de a accesa locatiile in care Orange Romania S.A. are instalate echipamente de semnal (cauzate de drumuri impracticabile, de conditiile impuse de locatorii/proprietarii locatiilor unde Orange Romania S.A. are instalate echipamente de semnal); (iii) deranjamente pentru remedierea carora este necesara interventia in alte retele de comunicatii electronice interconectate cu Reteaua cu privire la care Orange Romania S.A. nu poate primi informatii privind remedierea deranjamentului; (iv) deranjamente cauzate de interferente si perturbatii produse de alti operatori de comunicatii electronice sau operatori radio sau TV; (v) deranjamente pe arii geografice extinse, cauzate de evenimente meteo sau alte situatii speciale, conditii in care Orange Romania S.A. este nevoita sa prioritizeze solutionarea deranjamentelor; (vi) deranjamente cauzate de echipamentul folosit de catre Utilizatorul final (inclusiv probleme de configurare); (vii) deranjamente cauzate de situatii de forta majora/caz fortuit, in conditiile legii.

4.4. In cazul nerespectarii termenului de remediere asumat, Orange Romania S.A. va rambursa Clientului, la cererea acestuia, Abonamentul, in cota fractionara, corespunzator perioadei efective de nefunctionare, conform prevederilor din SLA; acordarea despagubirii este conditionata si de dovada in evidentele Orange Romania S.A. a existentei defectiunii notificate in aria geografica indicata de catre Client si a conditiei ca sediul sau punctele de lucru ale Clientului sunt in zonele afectate, Orange Romania S.A. avand dreptul de a cere actele doveditoare in acest sens. Prin derogare de la acordarea de despagubiri, daca activarea in Retea a unui Client portat nu poate fi realizata sau se realizeaza cu intarziere, din motive ce nu se afla sub controlul Orange Romania S.A. (de exemplu din motive tehnice sau din motive ce se afla sub controlul furnizorului din a carui retea se face portarea), Clientul nu va fi indreptatit sa solicite despagubiri din partea Orange Romania S.A. .

4.5. Fara a contraveni altor prevederi contrare din Contract, Orange Romania S.A. are dreptul de a suspenda in tot sau in parte furnizarea Serviciilor, pe o perioada de maxim 15 zile, cu notificarea prealabila a Clientului (inclusiv prin SMS in cazul Serviciului de voce mobila/date mobile), in vederea efectuarii de lucrari de intretinere sau dezvoltare a Retelei si va rambursa Clientului, la cererea acestuia, Abonamentul aferent Serviciului afectat, in cota fractionara, corespunzator perioadei efective de nefunctionare. In toate cazurile de rambursare, aceasta se face prin creditare cu valoarea in lei, cu evidentiere in factura emisa in luna urmatoare.

4.6. Clientul nu poate interveni asupra lucrarilor realizate de Orange Romania S.A. in vederea furnizarii Serviciului.

4.7. Orange Romania S.A. poate suspenda accesul la anumite numere nationale si/sau internationale in cazuri bine justificate (ex. abuz in apelarea numerelor cu tarif special). Daca, conform politicii Orange Romania S.A. , pentru instalarea Echipamentelor si activarea Serviciului, Clientul trebuie sa semneze un proces-verbal ("**PV**"), in lipsa PV, Serviciul va fi considerat activat daca Orange Romania S.A. nu a inregistrat, in 3 (trei) zile de la punerea in functiune a Echipamentelor, o reclamatie de nefunctionare transmisa de Client. Clientul va realiza, pe cheltuiala sa, amenajarea spatiului si aducerea lui in starea initiala, daca este cazul, dupa efectuarea lucrarilor pentru instalarea/dezinstalarea Echipamentelor. Clientul va suporta si va plati contravaloarea energiei electrice consumate de Echipamente.

4.8. Orange Romania S.A. va executa contra-cost instalarea Echipamentelor, la solicitarea Clientului. Taxele aplicabile sunt:

Serviciul ORANGE ROMANIA S.A. corespunzator Echipamentului instalat	Taxa (Euro fara TVA)
VOCE FIXA	0

INTERNET	0*
STB-urile 1, 2, 3 si 4 pentru Serviciul TV prin tehnologia DTH , daca se instaleaza simultan cu instalarea Serviciul TV	0
STB-urile 2, 3 si 4 pentru Serviciul TV prin tehnologia DTH, daca se instaleaza ulterior instalarii Serviciului TV prin tehnologia DTH	0

*Instalare realizata odata cu activarea Serviciului Voce fixa Orange Romania S.A.; in cazul in care Clientul solicita ulterior asistenta tehnica pentru instalarea modemului aferent furnizarii Serviciului de acces la Internet, aceasta operatiune se tarifeaza cu 20 Euro fara TVA.

In cazul in care obligatia de a returna Smart Card-ul nu este respectata, precum si in situatia in care Clientul a pierdut, a deteriorat sau i-a fost furat Smart Card-ul si nu a informat serviciul Relatii cu Clientii, Clientul va plati Orange Romania S.A. valoarea Echipamentului.

4.9. Clientul se obliga: sa preia Echipamentul Orange Romania S.A., sa plateasca Chiria, sa nu deterioreze Echipamentul Orange Romania S.A. , sa nu mute Echipamentul Orange Romania S.A.. din Locatie, sa suporte riscurile legate de distrugerea sau pieirea lui, inclusiv pentru caz fortuit, si sa-l restituie Orange Romania S.A. in maximum 5 zile de la incetarea, din orice motiv, a inchirierii, altfel Orange Romania S.A. fiind in drept a ridica Echipamentul Orange Romania S.A. din Locatie contra unei taxe de 5 Euro, fara TVA. In cazul in care Orange Romania S.A.. este impiedicat in orice fel sa ridice Echipamentului Orange Romania S.A. de la Client, Clientul va avea obligatia platii, catre Orange Romania S.A., a valorii Echipamentului Orange Romania S.A. indicata in tabelul de mai jos (Clientul datoreaza aceleasi sume in caz de pierdere, deteriorare sau cand ii este furat Echipamentul Orange Romania S.A.):

Tehnologi e terminal	Descriere	Valoar e 1 - 6 luni (Euro fara TVA)	Valoar e dupa 6 luni (Euro fara TVA)	Valoar e dupa 12 luni (Euro fara TVA)	Valoar e dupa 18 luni (Euro fara TVA)	Valoar e dupa 24 luni (Euro fara TVA)	Valoar e dupa 36 luni (Euro fara TVA)
ADSL VDSL si FTTB	HG658 ; HG658v2 (ADSL/VDSL/FTTB)	€ 42	€ 26	€ 21,00	€ 15,75	€ 10,50	€ 5,25
FTTH	HG850a, HG8247, HG8247h, HG8247h5, TP Link TX 6610; HG 8010; HG8147 X6, ZTE F6600R, ZTE F6605, Ultra Wi-Fi 6 Mesh ZTE H3601P (optical network terminal)	€ 144	€ 90	€ 72,00	€ 54,00	€ 36,00	€ 18,00
IPTV	KAON; Samsung	€ 179	€ 112	€ 89,40	€ 67,05	€ 44,70	€ 22,35
DTH	STB DTH SD	€ 42	€ 26	€ 21,00	€ 15,75	€ 10,50	€ 5,25
	STB DTH HD Zapper	€ 83	€ 52	€ 41,40	€ 31,05	€ 20,70	€ 10,35
	STB DTH HD PVR	€ 172	€ 107	€ 85,80	€ 64,35	€ 42,90	€ 21,45
Voce	Telefon fix (PSTN/GSM)	€ 30	€ 19	€ 15,00	€ 11,25	€ 7,50	€ 3,75
Voce GSM	TENDA 4G06	€ 54	€ 38	€ 25,20	€ 17,15	€ 10,10	€ 5,05

si Smart Wifi for Business	Maxcom MM35D	€ 16	€ 12	€ 10,00	€ 11,25	€ 7,50	€ 3,75
VoIP	Telefon IP	€ 90	€ 75	€ 60	€ 45	€ 30	€ 9
	Adaptor ATA	€ 72	€ 60	€ 48	€ 36	€ 24	€ 7.2
	Switch	€ 360	€ 300	€ 240	€ 180	€ 120	€ 36

4.10. **Inchirierea poate inceta**, independent de incetarea Contractului pentru Serviciu, in urmatoarele cazuri: (1) prin denuntare unilaterală a Contractului in privinta inchirierii, formulata de una din parti printr-o notificare scrisa cu acordarea unui termen de preaviz de 30 de zile, inchirierea incetand la expirarea acestui termen de preaviz sau (2) (2) daca o parte nu-si indeplineste obligatiile, cealalta parte poate considera Contractul reziliat de plin drept, fara interventia instantei, putand solicita daune. Daca nu se prevede altfel in Contract, rezilierea opereaza printr-o notificare prealabila scrisa de 30 de zile, Contractul incetand de plin drept in prima zi a lunii urmatoare celei in care termenul de 30 de zile se implineste, daca partea in culpa nu a inlaturat in cele 30 de zile situatia ce a atras notificarea.

4.11. Daca Orange Romania S.A. inchiriaza, preda in custodie sau vinde (integral sau in rate) Echipamentele Orange Romania, Orange Romania S.A. este proprietarul Echipamentelor pe durata inchirierii/custodiei, respectiv pana la data achitarii integrale a pretului si a penalitatilor aferente, iar Clientul nu va transfera catre terti dreptul de a folosi Echipamentele Orange Romania S.A. .

Daca Clientul nu achita la termen valoarea ratei Echipamentelor, Orange Romania S.A. poate solicita returnarea lor, iar ratele deja achitate sunt nerambursabile, fiind retinute de Orange Romania S.A. cu titlu de despagubiri.

4.12. Clientul suporta toate riscurile legate de pierrea Echipamentelor Orange Romania S.A. pe durata inchirierii/custodiei, respectiv pana la data achitarii integrale a pretului si a penalitatilor aferente, inclusiv pentru cazuri fortuite.

4.13. Echipamentele comercializate de Orange Romania S.A.. beneficiaza de garantia legala de conformitate, iar conditiile in care poate fi accesata acesta garantie sunt prevazute in documentatia care insoteste Echipamentul. Remedierea/inlocuirea Echipamentelor vandute Clientului sunt asigurate conform conditiilor din certificatul de garantie aferent emis de producatorul acestora. Daca Clientului ii este furnizat un software pentru utilizarea Serviciului, Orange Romania S.A. acorda Clientului un drept de utilizare neexclusiv si netransferabil a acestuia, exclusiv in scopul utilizarii Serviciului. In toate cazurile de suspendare a Serviciului/, pe perioada suspendarii Clientul ramane obligat la plata Abonamentului, a consumului si a tuturor tarifelor aferente acestuia.

Echipamentele terminale comercializate de Orange Romania S.A. pot fi blocate in reseaua Orange. In acest caz, acestea se deblocheaza in conditiile din Anexa Comerciala sau gratuit, la solicitarea clientului, la expirarea Perioadei minime contractuale sau la momentul platii de catre client a contravalorii echipamentului, in situatia denuntarii unilaterale a contractului, potrivit pct.6 de mai jos.

4.14. Clientul se obliga sa nu cedeze altei persoane numele de cont si/sau parola primite in executarea Contractului.

4.15. In cazul in care Clientul incheie un Contract care ofera promotional Echipamente cu reducere, raspunderea Orange Romania S.A. potrivit Contractului poate fi angajata exclusiv in legatura cu furnizarea Serviciului, si Clientul poate rezilia Contractul exclusiv pentru culpa Orange Romania S.A. in furnizarea Serviciului. Clientul nu poate rezilia Contractul pentru motive care tin de Echipamentul care face parte din oferta promotionala. Accesarea ofertei promotionale restrictioneaza schimbarea titularului (cesiunea Contractului) pentru Serviciu. Echipamentul care face parte din oferta promotionala va fi livrat Clientului in maxim 14 zile de la semnarea Anexa Comerciala; proprietatea asupra echipamentului se transfera de la Orange Romania S.A. la Client la data livrării catre Client a Echipamentului din oferta promotionala.

Serviciile de comunicatii electronice (Voce si Date mobile, M2M, servicii la puncte fixe furnizate prin intermediul retelei mobile) oferite pe baza tehnologiei 3G vor fi furnizate de catre Orange Romania S.A. in beneficiul Clientului pana la sfarsitul anului 2025, urmand a fi inchise in mod treptat pana la aceasta data. Clientii care nu detin terminale compatibile cu cel putin una dintre celalalte tehnologii – 2G, 4G sau 5G – nu vor mai avea acces la serviciile de voce si date furnizate de Orange Romania S.A., dupa data anterior mentionata, Orange Romania S.A. neputand fi tinuta responsabila in niciun fel pentru nefunctionarea Serviciilor.

4.16. Roaming

Clientul care are Serviciul Roaming activ poate opta pentru servicii de voce, SMS si comunicatii de date in roaming reglementate, furnizate ca pachet de catre oricare dintre furnizori alternativi de servicii de roaming care au incheiat contracte cu Orange Romania S.A.. Trecerea la un furnizor alternativ de servicii de roaming sau intre furnizori de servicii de roaming se realizeaza prin introducerea de catre Client a unei cereri la furnizorul alternativ de roaming si se proceseaza in termen de maxim 1 zi lucratoare (24h) de la data la care Orange Romania S.A. a primit solicitarea furnizorului alternativ de servicii de roaming; trecerea este posibila in cadrul oricarui plan tarifar. Prevederile contractului de abonament cu privire la serviciile de roaming se suspenda pe perioada in care Clientul a optat pentru un alt furnizor alternativ de roaming si se aplica automat, fara alte formalitati, ori de cate ori Orange Romania S.A. furnizeaza serviciile de roaming. Incetarea sau suspendarea Contractului are drept consecinta incetarea serviciilor de roaming furnizate de catre furnizorii alternativi de servicii de roaming. Orange Romania S.A., in calitate de furnizor donor, nu percepe nicio taxa de transfer. In cazul schimbarii furnizorului national, noul furnizor national nu are obligatia de a asigura suport pentru serviciile de roaming furnizate de un anumit furnizor alternativ de servicii de roaming. Cu exceptia cazului in care Clientul opteaza explicit pentru o oferta alternativa de roaming, se vor aplica tarifele standard de roaming ("Roaming Grupa 0" si/sau "Roaming Avantaj"). Lista actualizata a tarilor si operatorilor in retelele carora este posibila folosirea acestui serviciu este pusa la dispozitia Clientului de catre Orange Romania S.A. prin site-ul oficial Orange Romania S.A. sau prin Departamentul de Relatii cu Clientii la solicitarea expresa a Clientului. Orange Romania S.A. nu este raspunzatoare si nu va asigura in Roaming, inclusiv Grupa 0, acele beneficii disponibile national care, din motive ce nu sunt sub controlul Orange Romania S.A., nu sunt disponibile si in Roaming (de ex. accesul la Serviciile de Continut).

Orange Romania S.A. depune toate eforturile pentru a asigura o calitate a serviciilor de roaming SEE similara cu cea a serviciilor domestice. Clientii vor avea acces in roaming SEE la servicii 3G, 4G sau 5G, daca au acces la aceste tipuri de servicii conform contractului incheiat cu Orange Romania S.A. si in masura in care aceste tehnologii sunt disponibile in retelele operatorilor parteneri. Calitatea serviciilor de roaming poate fi afectata de o serie de factori specifici retelelor operatorilor parteneri, asupra carora Orange Romania S.A. nu detine controlul, precum: tehnologia utilizata, gradul de acoperire a retelelor, capacitatea disponibila, nivelul semnalului. Toti acesti factori pot influenta viteza sau latentia serviciilor de date, disponibilitatea serviciilor de voce sau date. Orice reclamatii referitoare la calitatea serviciilor de roaming se vor depune conform cu Procedura privind solutionarea reclamatilor utilizatorilor finali, conform Procedurii de reclamatii, parte a Contractului.

Comunicatiile in roaming catre numere aferente serviciilor cu valoare adaugata sunt tarificate suplimentar fata de serviciul de roaming.

Roaming Grupa 0 reprezinta dreptul Clientului, incepand cu 15.06.2017, de a utiliza serviciile de voce, SMS si/sau date de care beneficiaza in afara Retelei conform Contractului, in Roaming Grupa 0 fara tarife suplimentare, sub conditia respectarii Politicii de Utilizare a Serviciilor in Roaming prevazuta in Contract. In cazul serviciilor de date, se aplica limita de date in Roaming, conform prevederilor contractuale.

Limita de date in Roaming se determina impartind dublul valorii abonamentului lunar, fara TVA, rezultata dupa ce i-au fost aplicate toate reducerile contractate, la tariful reglementat mentionat in tabelul de la 4.17.3. Daca sunt activate extraoptiuni sau bonusuri pentru serviciul de date, valoarea lunara a acestora, fara TVA, rezultata dupa ce i-au fost aplicate toate reducerile contractate, se adauga la valoarea lunara a abonamentului, conform formulei urmatoare: **limita lunara maxima de date in Roaming (GB) = (valoarea abonament + valoare EO) x 2 /tariul reglementat [euro/GB].**

4.17. Politica de utilizare a serviciilor in roaming (“Politica”)

4.17.1 Clientul beneficiaza de “Roaming Grupa 0” in conditiile unei utilizari normale in contextul calatoriilor periodice in tarile din Grupa 0 si nu in conditiile utilizarii preponderent in roaming. Scopul Politicii este de a preveni utilizarea abuziva sau anormala a dreptului de a beneficia de “Roaming Grupa 0”.

4.17.2. Tarile incluse in Grupa 0 sunt: Austria, Belgia, Bulgaria, Cehia, Cipru, Croatia, Danemarca, Estonia, Finlanda (inclusiv insula Aland), Franta, Germania, Grecia, Irlanda, Islanda, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburg, Malta, Norvegia, Olanda, Polonia, Portugalia (inclusiv insulele Azore si Madeira), Slovacia, Slovenia, Spania (inclusiv insulele Canare), Suedia, Ungaria. Orange Romania S.A. nu ofera Serviciul de Roaming in urmatoarele teritorii: Guyana Franceza, Guadelupa, Martinica, Mayotte, Reunion, Saint-Martin (“Teritorii”). Cu toate acestea, daca un Client conectat la reseaua unui partener de roaming al Orange Romania S.A. din oricare dintre tarile incluse in Grupa 0 efectueaza apeluri/transmite SMS-uri/primeste apeluri catre/de la un utilizator al unui operator dintr-unul dintre Teritorii, tarifele aplicabile sunt cele aferente Grupei 0. Informatii privind componenta Grupelor 1-6 sunt disponibile pe website-ul www.orange.ro.

4.17.3. “Roaming Grupa 0” este disponibil Clientilor care au resedinta pe teritoriul Romaniei sau care au legaturi stabile in Romania determinand prezenta frecventa si substantiala a Clientului pe teritoriul Romaniei, in baza declaratiei Clientului in acest sens la incheierea/modificarea Contractului pentru Servicii compatibile cu “Roaming Grupa 0”. Orice modificare a situatiei Clientului trebuie sa fie adusa la cunostinta Orange Romania S.A. in termen de 2 zile lucratoare de la data la care a intervenit si va determina automat aplicarea unei suprataxe pentru Serviciul Roaming in Grupa 0 dupa cum urmeaza:

Suprataxe pentru Serviciul Roaming in Grupa 0	Tarif de la 1 iulie 2022	Tarif de la 1 ianuarie 2023	Tarif de la 1 ianuarie 2024	Tarif de la 1 ianuarie 2025
Apel efectuat	0,022 [Euro/min fara TVA]	0,022[Euro/min fara TVA]	0,022[Euro/min fara TVA]	0.019[Euro/min fara TVA]
Apel primit	0,0055 [Euro/min fara TVA]	0,004 [Euro/min fara TVA]	0,002 [Euro/min fara TVA]	0,001 [Euro/min fara TVA]
SMS	0,004 [Euro/SMS, fara TVA]	0,004 [Euro/SMS, fara TVA]	0,004 [Euro/SMS, fara TVA]	0,003 [Euro/SMS, fara TVA]
Trafic de date	2 [Euro/GB]	1,8 [Euro/GB]	1,55 [Euro/GB]	1,3 [Euro/GB]

4.17.4. In scopul prevenirii utilizarii abuzive sau anormale, pe parcursul Contractului, Orange Romania S.A. are dreptul sa solicite Clientului, prezentarea de dovezi privind resedinta pe teritoriul Romaniei sau existenta unor legaturi stabile in Romania, cum ar fi: prezentarea certificatului de inregistrare la Registrul Comertului, documente atestand locul efectiv de desfasurare a activitatii economice principale sau locul unde angajatii persoanei juridice identificati ca folosind o anumita cartela SIM isi indeplinesc atributiile de serviciu.

4.17.5. Chiar si in conditiile existentei unei declaratii a Clientului privind resedinta pe teritoriul Romaniei sau legaturi stabile in Romania, in acele cazuri in care Orange Romania S.A. S.A. detine dovezi temeinice ca profilul de trafic al Clientului indica utilizarea abuziva sau anormala a Serviciului Roaming pentru alte scopuri decat calatoriile periodice in strainatate, Orange Romania S.A. are dreptul sa aplice o suprataxa Serviciului Roaming pentru care se constata utilizarea abuziva sau anormala, cu respectarea mecanismului de avertizare descris in Politica.

4.17.6. In scopul prevenirii utilizarii abuzive sau anormale Orange Romania S.A. va aplica mecanisme de control bazate pe indicatori obiectivi care sa determine daca Clientul are consum preponderent in Roaming Grupa 0 fata de traficul national (mai mare de 50% din consumul total pentru fiecare tip de Serviciu Roaming – voce, date sau SMS -, in perioada monitorizata; in calculul consumului national va fi inclus si traficul efectuat in roaming in alte Grupe decat Grupa 0) sau daca are prezenta preponderent pe teritoriul Romaniei

(mai mult de 50% din totalul perioadei monitorizate). Perioada minima de monitorizare a consumului si prezentei Clientului, inainte de determinarea profilului de trafic in roaming si aplicarea suprataxe, este de 4 luni.

4.17.7. Alti indicatori obiectivi care pot indica utilizarea abuziva sau anormala a Serviciului Roaming sunt: perioada lunga de inactivitate nationala a unei cartele SIM insotita de utilizare preponderenta sau chiar exclusiva in roaming sau abonarea la Serviciile Orange Romania S.A. urmata de utilizarea succesiva a mai multor cartele SIM de catre acelasi Client in roaming.

4.17.8. Daca in urma monitorizarii profilului de trafic al Clientului pe o durata de cel putin 4 luni Orange Romania S.A. constata ca Clientul are consum preponderent in roaming sau prezenta preponderent in tarile din Grupa 0, atunci Orange Romania S.A. are dreptul sa considere ca Clientul utilizeaza abuziv sau anormal Serviciul respectiv de Roaming. In acest caz, Orange Romania S.A. va avertiza Clientul prin SMS, e-mail, mesaj etc., ca Clientul are un profil de trafic care indica o utilizare abuziva sau anormala a Serviciului Roaming, iar in lipsa modificarii acestuia, in termen de 14 zile de la data transmiterii avertismentului, in sensul evidentierii unui consum sau prezente nationale prevalente, Orange Romania S.A. va aplica suprataxa mentionata la art. 4.17.3 de mai sus retroactiv de la data transmiterii avertismentului catre Client.

4.17.10. Orange Romania S.A. are dreptul de a aplica suprataxa pana la data la care constata schimbarea profilului de trafic al Clientului in sensul in care acesta nu mai indica o utilizare abuziva sau anormala a Serviciului Roaming pentru care s-a aplicat suprataxa. Clientul va fi informat cu privire la incetarea aplicarii suprataxe.

4.17.11. In cazul in care Orange Romania S.A. constata ca exista cartele SIM, utilizate in baza Contractului, ce au facut obiectul unei revanzari organizate catre persoane care nu au resedinta sau legaturi stabile pe teritoriul Romaniei, Orange Romania S.A. are dreptul de a lua masurile necesare opririi unei astfel de utilizari abuzive, inclusiv suspendarea furnizarii Serviciilor sau incetarea Contractului, imediat si fara notificare prealabila.

4.17.12. Prevederile Politicii nu exclud aplicabilitatea pentru Serviciul Roaming a prevederilor din Contract cu privire la utilizare abuziva si limitari. Orice reclamatie a Clientului cu privire la Politica se va putea face conform Procedurii de reclamatii, parte a Contractului.

4.18. Limitari valorice aferente furnizarii serviciilor cu valoare adaugata si a celor de interes general

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

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

4.18.3 In cazul atingerii limitei valorice pe apel, precum si in cazul in care, in cursul apelului, se atinge limita valorica pe perioada lunara de facturare aplicabila, apelul va fi intrerupt. Daca s-a atins limita valorica pe perioada lunara de facturare aplicabila, 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.

4.18.4 In cazul atingerii limitei valorice pe perioada lunara de facturare, accesul general la serviciile cu valoare adaugata si la serviciile de interes general furnizate prin apel/SMS/MMS va fi suspendat pana la inceperea urmatoarei perioade lunare de facturare, cu exceptia cazului in care sunt incidente alte restrictii, conform Contractului.

4.18.5 Sumele aferente limitelor valorice aplicabile se regasesc website-ul www.orange.ro si includ cota legala de TVA aplicabila acestora.

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

4.18.7 Inclusiv in cazul serviciilor cu valoare adaugata si a celor de interes general, obligatia de plata a



Clientului se stinge la momentul efectuării plății facturii emise de către Orange Romania S.A. care conține contravaloarea consumului aferent acestor servicii

5. Serviciu - suport. Portare

5.1. Suspendarea Serviciului-suport (ex. serviciul telefonic este Serviciu-suport pentru Serviciul ADSL, pentru opțiunile de voce, etc.) atrage de drept suspendarea furnizării Serviciilor/Pachetului de Servicii/opțiunilor /extraopțiunilor a caror furnizare depinde de furnizarea Serviciului-suport, în aceleași condiții în care operează suspendarea Serviciului-suport. Incetarea Contractului în privința unui Serviciu-suport va atrage încetarea de drept a Contractului și în privința Serviciilor a caror furnizare depinde de furnizarea Serviciilor-suport, la data încetării Contractului în privința Serviciului-suport, cu excepția cazului în care Serviciul se furnizează, la cererea Clientului, pe o altă linie suport (dacă încetarea Contractului în privința Serviciului-suport are loc din culpa Clientului, acesta este obligat la plata despăgubirilor pentru încetare prematură).

5.2. Dacă Clientul dorește să se porteze din Rețea, în rețeaua unui alt furnizor de servicii de comunicații electronice, Clientul va solicita acest lucru direct furnizorului în a cărui rețea dorește să aibă loc portarea, încetarea Contractului privind Serviciul portat/Pachetului de Servicii (după caz) intervenind la data realizării portării, cu respectarea tuturor condițiilor prevăzute în Contract. Pentru evitarea oricărui dubiu, încetarea Contractului privind Serviciul portat/Pachetului de Servicii (după caz) intervenită la data realizării portării nu înlătură obligația Clientului de a achita toate sumele datorate în baza Contractului, precum și eventualele despăgubiri de încetare prematură, conform Contractului. În măsura în care cererea de Portare a Clientului în rețeaua unui alt furnizor de servicii de comunicații electronice nu se finalizează cu realizarea portării, prezentul Contract își va produce efectele în continuare în aceleași termeni și condiții.

5.3. În cazul întârzierilor survenite în procesul de portare sau de transfer, în cazul portării abuzive sau al transferului abuziv și în cazul nerespectării programărilor stabilite pentru servicii ori pentru instalare în cadrul procesului de portare, Orange Romania S.A. va respecta dispozițiile legislației aplicabile referitoare la acordarea de despăgubiri Clientului. În măsura în care aceasta nu contravine legislației în domeniu, despăgubirile vor fi acordate numai la solicitarea Clientului depusă în termen de 30 de zile de la data la care trebuia să aibă loc unul dintre evenimentele menționate mai sus sau de la data programării, prin creditare în factura lunii următoare.

6. Modificarea unilaterală a Contractului.

6.1. Orange Romania S.A. poate modifica unilateral Contractul pentru termeni precum tarife, penalități, despăgubiri pentru încetare prematură, alte taxe și costuri, caracteristici Pachet de Servicii, încetare/suspendare Contract, condiții de folosire a Serviciilor, facturare/plata/garanții/plăți în avans/plăți intermediare, răspundere, prelucrare date cu caracter personal, procedura de reclamații, termene de remediere deranjamente, beneficii, fără a aduce atingere duratei contractului și fără adăugarea altor servicii, contra cost, notificând în scris Clientul cu minimum 30 (treizeci) de zile înainte ca modificarea să intre în vigoare, fie în format letric, prin transmiterea unei scrisori, fie în format electronic, prin SMS, mesaj la adresa de poștă electronică ori prin contul de client de pe pagina de Internet Orange Romania S.A., însoțit de SMS de avertizare la numărul furnizat de Client, mesaj pe STB (în privința Serviciului TV) și/sau mesaj la adresa de poștă electronică de avertizare cu privire la transmiterea notificării, conform opțiunii exprimate în scris de către Client. Clientul beneficiază de cel puțin 30 de zile de la primirea notificării pentru a decide dacă denunță unilateral Contractul; dacă Clientul nu este de acord cu modificarea, poate denunță unilateral Contractul, fără despăgubiri, printr-o notificare scrisă trimisă Orange Romania S.A. conform art. 7.6. Altfel, modificarea se aplică de drept, fără act adițional.

Prin derogare de la prevederile alineatului precedent, Clientul nu are dreptul de a cere denunțarea unilaterală a contractului, dacă modificarea unilaterală decisă de Orange Romania S.A. îndeplinește cel puțin una din următoarele condiții:

- i) este exclusiv în beneficiul Clientului;
- ii) este de natură pur administrativă și nu are niciun efect negativ asupra Clientului;
- iii) este impusă prin efectul legii.

6.2. In cazul modificarii unilaterale a Contractului pentru termeni precum tarife, penalitati, despagubiri pentru incheiere, alte taxe si costuri, caracteristici Serviciu/, incetare/suspendare Contract, conditii de folosire a Serviciului, facturare/plata/garantii/plati intermediare, raspundere, prelucrare date cu caracter personal, procedura de reclamatii, termene de remediere deranjamente, beneficii), aceasta se va face conform legislatiei in vigoare, Clientul putand uza de drepturile sale conform legilor in vigoare.

6.3. Daca, pe durata Contractului, un Serviciu nu mai poate fi furnizat la parametrii contractati, a) fie partile vor agreea furnizarea unui Serviciu inferior calitativ cu modificarea Abonamentului Lunar in mod corespunzator, fara despagubiri, b) fie Contractul inceteaza de plin drept, fara despagubiri, in privinta Serviciului. Prevederi specifice Serviciilor TV: In primele 3 luni de la data activarii unui/mai multor Pachet(e) Suplimentar(e), Clientul nu are dreptul sa renunte la/sa solicite mai multe Pachete Suplimentare, decat daca o astfel de solicitare include si Pachetele Suplimentare contractate anterior. Daca Orange Romania S.A. majoreaza tarifele Pachetelor Suplimentare si Clientul nu este de acord, are dreptul doar sa solicite sa nu i se mai furnizeze respectivele Pachete Suplimentare.

6.4. In situatia in care Clientul beneficiaza si isi exercita dreptul de denuntare unilaterala a Contractului ca urmare a modificarilor unilaterale ale Contractului de catre Orange Romania S.A. si in acelasi timp decide sa pastreze terminalul subventionat achizitionat, Clientul va plati Orange Romania S.A. valoarea cea mai mica dintre: valoarea terminalului, calculata pro-rata temporis fata de pretul terminalului convenit la incheierea Contractului si valoarea abonamentului pana la incetarea Perioadei minime initiale.

6.5. Nu vor fi considerate modificari unilaterale ale Contractului cazurile de schimbare a tehnologiei de furnizare a Serviciilor, ca urmare a necesitatii inlocuirii retelelor sau din alte motive, tinand de progresul tehnologic, daca Orange Romania S.A. are posibilitatea de a oferi o modalitate tehnica alternativa de functionare a Serviciilor, fara costuri suplimentare pentru Client. In celelalte cazuri, inasa, daca schimbarea tehnologiei are ca efect cresterea costurilor Clientului si/sau scaderea calitatii/proprietatilor Serviciilor contractate, Clientul are dreptul sa denunte unilateral Contractul, in privinta Serviciului, in conditiile aratate la pct.6.1. de mai sus. Imposibilitatea furnizarii Serviciului, ca urmare a situatiilor indicate in acest paragraf, va conduce la incetarea automata a Contractului, in privinta Serviciului, la data indicata in notificarea corespunzatoare a Orange Romania S.A. .

7. Incetarea Contractului.

7.1. Denuntarea unilaterala a Contractului. (1) Cu exceptia Portarii, cand se va urma procedura legala, Contractul poate inceta prin denuntare unilaterala formulata de Client, cu acordarea unui termen de preaviz de 30 de zile, printr-o notificare scrisa transmisa Orange Romania S.A., Contractul incetand de plin drept in prima zi a lunii urmatoare celei in cretragereare termenul de 30 de zile se implineste. Contractul se considera denuntat unilateral de Client si atunci cand Clientul care a facut o cerere de Portare in Reteaua Orange Romania S.A. , a solicitat in scris anularea cererii sale de portare, in conditiile si termenul stabilit de lege. Daca cererea de portare a Clientului in reseaua altui furnizor nu se finalizeaza cu rezilierea portarii, Contractul isi produce in continuare efectele in aceiasi termeni si conditii. (2) Orange Romania S.A. poate denunta unilateral Contractul, printr-o notificare scrisa de 2 zile si fara despagubiri, daca: a) Clientul vinde Locatia in care se furnizeaza Serviciul si nu detine un alt titlu pentru Locatia respectiva; b) in caz de forta majora care dureaza de mai mult de 30 de zile; c) Orange Romania S.A. nu mai are solutie tehnica pentru furnizarea Serviciului in Locatie; d) in orice alta situatie mentionata in Contract.

7.2. Rezilierea Contractului. Daca o parte nu-si indeplineste obligatiile contractuale, cealalta parte poate declara unilateral rezilierea Contractului, fara interventia instantei judecatoresti sau arbitrare. Daca nu se prevede altfel in Contract, rezilierea va opera pe baza unei notificari prealabile scrise cu acordarea unui termen de remediere de 30 de zile. Contractul va inceta de plin drept in prima zi a lunii urmatoare celei in care termenul de 30 de zile se implineste, daca partea in culpa nu a inlaturat, pana la implinirea termenului, situatia ce a atras declaratia unilaterala de reziliere.

7.3. Contractul mai poate inceta: prin acordul scris al partilor, cu indicarea datei de incetare a Contractului, sau ca urmare a imposibilitatii Orange Romania S.A. de furnizare a Serviciului, notificata in scris Clientului, fara obligatie de plata de despagubiri.

7.4. Despagubiri. In cazul in care este aplicabila Perioada minima, daca Contractul inceteaza inainte de

expirarea Perioadei minime, din culpa Clientului sau prin denuntare unilaterală de către Client, Clientul va fi obligat la plata despagubirilor pentru încetare prematură conform prevederilor din Anexa Comercială. La calculul despagubirilor exprimate în Euro se va folosi cursul de schimb Leu/Euro valabil la data emiterii facturii.

7.5. Dacă conform și în condițiile prevăzute de lege, încheierea Contractului se realizează în afara spațiilor comerciale sau Contractul este un contract la distanță, Clientul poate denunța unilateral Contractul, fără despagubiri, în termen de maximum 14 zile de la încheierea Contractului (denunțarea trebuie să ajungă la Orange Romania S.A. în maxim 14 zile de la semnarea Contractului), în privința Serviciului, respectiv de la primirea echipamentului achiziționat în baza Contractului. Denunțarea unilaterală a Contractului va fi făcută în scris, prin recomandată cu confirmarea primirii trimisă la sediul Orange Romania S.A., sub forma unei declarații neechivoce de exprimare a intenției de retragere din Contract, suportând costul aferent returnării echipamentului terminal și costurile rezonabile asociate (detalii se pot obține la numărul 1921). Clientul va putea utiliza Formularul de retragere, pus la dispoziție de Orange Romania S.A. pe website-ul www.orange.ro. În cazul în care prin dreptul de retragere Clientul solicită și returnarea echipamentului achiziționat în baza Contractului, acesta trebuie predat în maxim 14 zile de la exprimarea dreptului de retragere. În cazul avarierii, deteriorării, defectării echipamentului sau a livrării cu accesorii sau componente lipsă, Clientul va plăti o taxă de degradare a echipamentului. Această taxă variază în funcție de Echipament (min. 50 Euro – max. 3000 Euro), iar valoarea ei concretă se regăsește pe site-ul www.orange.ro. În cazul în care Clientul își exprimă dreptul de retragere pentru Serviciu, acesta va trebui să plătească contravaloarea Abonamentului Lunar proporțional cu perioada de folosire a Serviciului, precum și consumul suplimentar realizat în această perioadă.

7.6. Clientul va trimite notificările din acest articol la sediul Orange Romania S.A., prin recomandată cu confirmare de primire. Orange Romania S.A. va trimite notificările din acest articol la adresa Clientului menționată în Anexa Comercială. Notificările la alte adrese nu vor fi opozabile părții notificate.

8. Alte clauze

În caz de discrepanță între prezentul document și Anexa Comercială, vor prevala prevederile din Anexa Comercială.

Serviciul de voce fixă: La activarea Serviciului, Clientului îi va fi atribuit în mod aleator un număr de telefon pentru fiecare LTP/ acces VoIP. Clientul va beneficia de acest număr până la data încetării furnizării Serviciului, exceptând situațiile în care: (i) Clientul va beneficia de serviciul de portabilitate a numerelor; (ii) Orange Romania S.A. va modifica numerotația din motive tehnice, cu condiția informării prealabile a Clientului sau (iii) Clientul solicită schimbarea numărului de telefon, în schimbul tarifului aferent (schimbarea numărului de telefon va fi operată în limita posibilităților tehnice ale Orange Romania S.A.). c) Un abonament telefonic conține: (1) Un număr de apel pentru fiecare LTP/acces VoIP; (2) Servicii de asistență; (3) Nivel de disponibilitate a Serviciului în versiunea „Standard” (în tehnologia TDM); (4) Alte servicii (în măsura în care tipul aparatului telefonic folosit de către Client pentru recepționarea Serviciului permite activarea acestor servicii): repetarea ultimului număr format (pe baza de cerere); apel în așteptare (pe baza de cerere); redirecționarea imediată a apelurilor (pe baza de cerere); apel programat (pe baza de cerere); restricționarea cu parolă a apelurilor de plecare (implicit); restricționarea prezentării identității liniei telefonice apelante (CLIR-A), permanent (pe baza de cerere) sau apel cu apel (implicit) (pentru apelurile către serviciile de urgență (112), identitatea liniei telefonice principale a Clientului se transmite automat); (5) Serviciul de mesagerie vocală și fax: Clientul poate solicita dezactivarea acestui Serviciu fără a datora despagubiri pentru încetare prematură. d) Serviciul suplimentar de prezentare a identității liniei telefonice apelante (CLIP-A) poate fi furnizat numai pentru apelurile de la linii telefonice apelante care nu au activat restricționarea prezentării identității. În cazul în care apelul este originat din rețeaua altui operator, identitatea liniei telefonice apelante va fi prezentată numai în cazul în care operatorul respectiv permite transmisia numerelor spre rețeaua fixă Orange Romania S.A..

Orange Romania S.A. SA va depune toate eforturile rezonabile pentru oferirea Serviciilor de Voce fixă în baza următorilor parametri de calitate:

- timpul de stabilire a convorbirii pentru apelurile naționale – 1 secundă
- probabilitatea de eșec la inițierea apelurilor – sub 0,1%



Acesti parametri au caracter orientativ si neindeplinirea lor nu da dreptul Clientului sa solicite despagubiri sau rezilierea Contractului privind Serviciile de Voce fixa.

Serviciul de voce mobila este accesibil Clientului numai prin intermediul Cartelei SIM, predata Clientului dupa intrarea in vigoare a Contractului. Accesul la Cartela SIM este protejata de doua coduri secrete, PIN (Numar personal de identificare) si PUK (Numar personal de deblocare), care nu pot fi dezvaluite catre terti si care vor fi folosite de Client numai conform instructiunilor transmise de Orange Romania S.A., in caz contrar Orange Romania S.A. nefiind responsabila pentru eventuale prejudicii produse printr-o dezvaluire/folosire neautorizate. Clientul nu dobandeste drept de proprietate asupra Cartelei SIM sau a informatiilor pe care aceasta le contine, cu exceptia informatiilor pe care Clientul le-a inregistrat pe Cartela SIM si de care este singur raspunzator. Clientul se angajeaza sa nu vanda, inchirieze, distruga sau deterioreze Cartela SIM. Clientul va lua toate masurile necesare pentru a evita utilizarea Cartelei SIM in mod neadecvat. Responsabilitatea, atat fata de Orange Romania S.A., cat si fata de terte parti privind utilizarea Cartelei SIM revine in intregime Clientului, indiferent de tipul de echipament folosit pentru Cartela SIM. Orice tentativa de copiere sau modificare a oricaror date de identificare tehnica a Cartelei SIM este interzisa, va fi sanctionata conform legii si va da dreptul Orange Romania S.A. sa rezilieze Contractul, de indata, fara interventia instantei sau alte formalitati, Clientul fiind de drept in intarziere, Contractul incetand prin deconectare, la data constatarii, sau la o data ulterioara constatarii de catre Orange Romania S.A. . Clientul este obligat sa informeze imediat Orange Romania S.A., telefonic sau in scris, despre pierderea, furtul sau deteriorarea Cartelei SIM si sa solicite restrictionarea. In toate cazurile, Clientul este responsabil pentru apelurile si Serviciile initiate de pe Cartela SIM, pana la momentul restrictionarii. Daca Clientul nu anunta asupra incidentului si nu cere restrictionarea, Clientul va fi responsabil pentru consecintele rezultate din folosirea Cartelei SIM pierdute sau furate. Obligatia Clientului de a achita Abonamentul Lunar nu este suspendata pe durata in care Cartela SIM este restrictionata. Inlocuirea Cartelei SIM pierdute, furate sau deteriorate va fi tarifata de Orange Romania S.A. conform politicii comerciale din acel moment. La cerere, Clientul poate beneficia de serviciul de restrictionare a apelurilor de plecare (cu sau fara parola – cel din urma contra unei taxe de 0,47 Euro fara TVA) catre destinatii internationale, SVA, alte retele fixe si mobile, numere pt acces la internet).

In conditiile unui semnal neafectat de factori ce sunt in afara controlului sau, Orange Romania S.A. garanteaza urmatorii parametri de calitate a Serviciilor sale de Voce:

- Rata apelurilor de voce GSM intrerupte in timpul convorbirii, pe parcursul unei luni < 2%
- Procentul din intreaga suprafata a tarii acoperit de Serviciul de Voce GSM prin celule aflate in trafic comercial (acoperire outdoor) > 80%

Cu exceptia parametrilor tehnici precizati mai sus, Orange Romania S.A. nu garanteaza atingerea altor indicatori de calitate ai Serviciilor de voce mobila.

In cazul nerespectarii acestor parametri, Orange Romania S.A. ofera despagubiri cu o valoare egala contravalorii Serviciului neprestat sau prestat necorespunzator. Despagubirile se acorda prin creditarea Clientului in factura aferenta lunii urmatoare. Acestea se acorda ca urmare a reclamatiei Clientului si dupa analiza in prealabil a tuturor circumstantelor existente care justifica acordarea de despagubiri. In cazul in care Clientul este nemulțumit de despagubirile acordate de catre Orange Romania S.A. , acesta se poate adresa instantelor de judecata competente, in vederea recuperarii prejudiciului suferit.

Orange Romania S.A. va depune toate eforturile rezonabile pentru oferirea Serviciilor de Voce mobila, in baza urmatorilor parametri de calitate:

- timpul de stabilire a convorbirii pentru apelurile nationale – sub 2 secunde
- probabilitatea de esec la initierea apelurilor – sub 0,2%

Acesti parametri au caracter orientativ si neindeplinirea lor nu da dreptul Clientului sa solicite despagubiri sau rezilierea Contractului privind Serviciile de Voce mobila.

Serviciul de Date mobile este furnizat in conformitate cu respectarea parametrilor de calitate. Clientul poate avea acces la Serviciu 24 de de ore pe zi, 7 zile pe saptamana, cu exceptia cazurilor de suspendare a furnizarii Serviciului. Accesul poate fi ingreunat in orele de utilizare maxima, datorita capacitatii limitate a Ariei

de Acoperire. Serviciul este accesibil Clientului numai prin intermediul Cartelei SIM, predata Clientului dupa intrarea in vigoare a Contractului. Accesul la Cartela SIM este protejata de doua coduri secrete, PIN (Numar personal de identificare) si PUK (Numar personal de deblocare), care nu pot fi dezvaluite catre terti si care vor fi folosite de Client numai conform instructiunilor transmise de Orange Romania S.A. , in caz contrar Orange Romania S.A. nefiind responsabila pentru eventuale prejudicii produse printr-o dezvaluire/folosire neautorizate. Clientul nu dobandeste drept de proprietate asupra Cartelei SIM sau a informatiilor pe care aceasta le contine, cu exceptia informatiilor pe care Clientul le-a inregistrat pe Cartela SIM si de care este singur raspunzator. Clientul se angajeaza sa nu vanda, inchirieze, distruga sau deterioreze Cartela SIM. Clientul va lua toate masurile necesare pentru a evita utilizarea Cartelei SIM in mod neadecvat. Responsabilitatea, atat fata de Orange Romania S.A. , cat si fata de terte parti privind utilizarea Cartelei SIM revine in intregime Clientului, indiferent de tipul de echipament folosit pentru Cartela SIM. Orice tentativa de copiere sau modificare a oricaror date de identificare tehnica a Cartelei SIM este interzisa, va fi sanctionata conform legii si va da dreptul Orange Romania S.A. sa rezilieze Contractul, de indata, fara interventia instantei sau alte formalitati, Clientul fiind de drept in intarziere, Contractul incetand prin deconectare, la data constatarii, sau la o data ulterioara constatarii de catre Orange Romania S.A. . Clientul este obligat sa informeze imediat Orange Romania S.A. , telefonic sau in scris, despre pierderea, furtul sau deteriorarea Cartelei SIM si sa solicite restrictionarea. In toate cazurile, Clientul este responsabil pentru Serviciile initiate de pe Cartela SIM, pana la momentul restrictionarii. Daca Clientul nu anunta asupra incidentului si nu cere restrictionarea, Clientul va fi responsabil pentru consecintele rezultate din folosirea Cartelei SIM pierdute sau furate. Obligatia Clientului de a achita Abonamentul Lunar nu este suspendata pe durata in care Cartela SIM este restrictionata. Inlocuirea Cartelei SIM pierdute, furate sau deteriorate va fi tarifata de Orange Romania S.A. conform politicii comerciale din acel moment. Orange Romania S.A. este raspunzatoare de furnizarea Serviciului pana la echipamentul Clientului. Orange Romania S.A. nu raspunde decat pentru serviciile sale, asa incat nu raspunde pentru pierderile/distrugerile de orice natura cauzate Clientului prin lipsa de acces la Serviciu sau o calitate necorespunzatoare a Serviciului datorate unor factori in afara controlului Orange Romania S.A. (ex. actiunea unor terte persoane, echipamentul propriu al clientului). Clientul va folosi pentru receptionarea Serviciului numai echipamente compatibile cu Serviciul si a caror conformitate este recunoscuta potrivit legii, responsabilitatea pentru folosirea echipamentelor Clientului fiind exclusiv in sarcina Clientului.

Orange Romania S.A. nu va raspunde in niciun caz pentru defectiunile aparute la echipamentul Clientului, in timpul folosirii Serviciului.

Fara a contraveni altor dispozitii din Contract, Orange Romania S.A. nu este responsabila de programele software instalate de Client prin folosirea Serviciului, si nici de efectele pe care le au acestea asupra Cartelei SIM si/sau a echipamentului Clientului sau in legatura cu volumului de trafic efectuat in plan secund (trafic in „background”). Orange Romania S.A. nu este responsabila de pierderea/deteriorarea informatiilor stocate in echipamentul Clientului, urmare a defectiunii Cartelei SIM. Serviciul conex de inlocuire a Cartelei SIM pierdute/furate/deteriorate se va tarifa conform politicii comerciale a Orange Romania S.A. .

Serviciul de televiziune furnizat prin tehnologia DTH: SVA sunt mentionate pe site-ul Orange Romania S.A. si in materialele publicitare ale Orange Romania S.A. . In cazul in care Clientul doreste sa primeasca SVA, le va putea comanda prin ghidul electronic TV, daca aceasta facilitate este disponibila, sau va suna la serviciul relatii cu clientii. Pe baza acestei solicitari si a identificarii Clientului, Orange Romania S.A. va acorda acces Clientului la respectivele SVA, conform grilei Orange Romania S.A.. Clientul are acces la SVA urmand procedura autorizata si anuntata de Orange Romania S.A. . Setari/setari interdictii/restrictionari: **Interdictie pentru copii** – meniu STB (setarea de catre Client a unui cod de acces pentru canale in functie de rating-ul emisiunii difuzate); **Restrictionare canale** – meniu STB (setarea de catre Client a unui cod de acces pentru anumite canale selectate) – se face de catre utilizator. Acelasi cod de acces se utilizeaza pentru anumite subsectiuni din meniu (“selectati-va semnalul”, “configurare stb”, etc.); **Restrictie la neplata Abonamentului Lunar** – in caz de suspendarea Serviciului pentru neplata se afiseaza pe ecranul TV-ului un mesaj de atentionare; **Restrictie acces pentru canalele inexistente in Pachetul de Servicii** – in caz de accesare a unui canal necontractat de Client, se va afisa un mesaj de atentionare.

Serviciul de televiziune furnizat prin tehnologia CATV: Serviciul este furnizat fara sa fie necesara

utilizarea unui STB pentru receptie. Orange Romania S.A. nu raspunde pentru nefunctionarea Serviciului in urmatoarele cazuri: (1) intreruperea Serviciului cauzata de lucrarile furnizorilor de utilitati publice, de bruiaje electrice exterioare, de perturbatii datorate interferentelor radioelectrice; (2) receptia necorespunzatoare datorata performantelor inferioare ale traseului de cablu aflat in proprietatea sau folosinta Clientului. Orange Romania S.A. nu este responsabila pentru perturbatiile cauzate de calitatea semnalului preluat, pentru receptia si implicit retransmisia de semnal slab, urmare a propagarii defectuoase a semnalului receptionat de la statii terestre, din cauza conditiilor meteorologice nefavorabile sau din cauza unor defectiuni pe lantul de transmisie terestra. Clientul nu are drept de redistribuire a Serviciului ce face obiectul prezentului Contract si nu are dreptul de a se bransa singur, acest drept apartinand exclusiv personalului autorizat de catre Orange Romania S.A. .

Serviciul de televiziune furnizat prin tehnologia DVB-C: SVA sunt mentionate pe site-ul Orange Romania S.A. si in materialele publicitare ale Orange Romania S.A.. In cazul in care Clientul doreste sa primeasca SVA, le va putea comanda prin ghidul electronic TV, daca aceasta facilitate este disponibila, sau va suna la serviciul relatii cu clientii. Pe baza acestei solicitari si a identificarii Clientului, Orange Romania S.A. va acorda acces Clientului la respectivele SVA, conform grilei Orange Romania S.A.. Clientul are acces la SVA urmand procedura autorizata si anuntata de Orange Romania S.A. . Setari/setari interdictii/restrictionari: **Interdictie pentru copii** – meniu STB (setarea de catre Client a unui cod de acces pentru canale in functie de rating-ul emisiunii difuzate); **Restrictionare canale** – meniu STB (setarea de catre Client a unui cod de acces pentru anumite canale selectate) – se face de catre utilizator. Acelasi cod de acces se utilizeaza pentru anumite subsectiuni din meniu (“selectati-va semnalul”, “configurare stb” etc.); **Restrictie la neplata Abonamentului Lunar** – in caz de suspendarea Serviciului pentru neplata se afiseaza pe ecranul TV-ului un mesaj de atentionare; **Restrictie acces pentru canalele inexistente in Pachetul de Servicii** – in caz de accesare a unui canal necontractat de Client, se va afisa un mesaj de atentionare.

Serviciul de Continut. Orange Romania S.A. poate furniza Clientului, prin echipamentul terminal compatibil, acces la Serviciul de Continut ale Orange Romania S.A. sau ale oricarei terte parti. Serviciul de Continut este furnizat "asa cum este" si nu sunt permise modificari sau alte interventii ale Clientului. Clientul accepta si consimte ca va folosi in mod legal si util Serviciul de Continut. Orice reclamatii ale Clientului privind folosirea Serviciului de Continut respectiv, vor fi adresate furnizorilor de continut. Orange Romania S.A. are dreptul sa modifice termenii de acces si folosire ai Serviciului de Continut, cat si sa intrerupa sau sa modifice orice Serviciu de Continut. Orice folosire si accesare a Serviciului de Continut de catre Client, implica acceptarea neconditionata a termenilor generali si/sau specifici ai fiecarui Serviciu de Continut.

In cazul in care opteaza pentru furnizarea facturii prin My Orange, Clientul trebuie sa furnizeze in Contract un numar de telefon mobil la care ii vor fi transmise informatii despre factura. Adresa de e-mail folosita la crearea contului My Orange si numarul de telefon mobil pot fi actualizate prin intermediul aplicatiei My Orange.

La solicitarea Clientului, Orange Romania S.A. poate furniza servicii suport de natura tehnica (ex. asistenta instalare, lucrari TV speciale), contra cost. Clientul poate solicita astfel de servicii la numarul dedicat clientilor persoane juridice 1921, apelabil din toate retelele nationale fixe si mobile (apel gratuit din reseaua Orange Romania S.A. si la tarif national din celelalte retele nationale) sau la 300 gratuit din retelele Orange, si in magazinele Orange Romania S.A..

In situatii deosebite (ex. cutremur, inundatii, incidente, amenintari, vulnerabilitati privind securitatea retelei, etc.) exista posibilitatea ca traficul/furnizarea Serviciului sa fie restrictionat(a) sau intrerupt(a) pentru o perioada limitata de timp, cat amenintarea asupra retelei persista. In cazul intervenirii unor incidente, amenintari si vulnerabilitati privind securitatea sau integritatea Retelei si Serviciilor/Pachetului de Servicii, Orange Romania S.A. va lua, fara a se limita la, urmatoarele categorii de masuri: (i) aplicarea unor mecanisme de protejare fata de amenintari ale furnizarii Serviciilor cum ar fi, fara a se limita la: mesaje de tip spam, cazuri de frauda, etc; (ii) metode de securitate standardizate in vederea protejarii informatiilor confidentiale transmise prin intermediul Serviciilor; (iii) rerutarea traficului din zona afectata catre o alta zona si/sau transmiterea traficului pe alte linii, pentru situatiile in care incidentele, amenintarile sau vulnerabilitatile afecteaza echipamentele Orange Romania S.A. sau ale partenerilor, necesare furnizarii Serviciilor.

Orange Romania S.A. aplica un set de masuri tehnice si organizationale, adecvate si proportionale, in

conformitate cu prevederile legale, pentru a gestiona corespunzător riscurile la adresa securității Rețelei și serviciilor sale de comunicații electronice, provocate de incidente de securitate, amenințări sau vulnerabilități. Aceste măsuri au scopul de a preveni, identifica sau împiedica producerea unui incident de securitate și limitarea efectelor acestuia, vizând următoarele domenii: politica de securitate și managementul riscului, securitatea resurselor umane, securitatea rețelelor și serviciilor de comunicații electronice, a facilităților asociate și a informațiilor, managementul operațiunilor, managementul incidentelor, managementul continuității activității, monitorizarea, testarea și auditarea, constientizarea amenințărilor.

În situația producerii unui incident de securitate sau în situația manifestării unei amenințări sau a unei vulnerabilități, Clientul prejudiciat este îndreptățit la plata unei despăgubiri de 1% din Valoarea lunară a Abonamentului, doar în cazul în care Orange România S.A. nu a luat măsurile prevăzute în Contract sau impuse prin acte normative. Despăgubirea se alocă la solicitarea Clientului, adresată Orange România S.A. în termen de 15 zile de la data producerii unuia dintre evenimentele prevăzute mai sus.

9. Niveluri de calitate privind furnizarea Serviciilor

9.1. Dacă nu se prevede altfel în documentele contractuale, serviciul de telefonie la puncte fixe și puncte mobile, precum și serviciul de televiziune furnizate prin tehnologiile DTH sunt servicii de tip "best effort", caracteristicile tehnice și parametrii de calitate comunicați în descrierile acestor servicii în Contract fiind măsurati în condiții ideale. Caracteristicile acestor Servicii pot diferi de la caz la caz, îndeosebi în funcție de gradul de încărcare a rețelei/starea tehnică a infrastructurii fizice de acces/LTP suport și în funcție de condițiile meteorologice. Niciuna dintre obligațiile privind accesul, viteza și calitatea acestor servicii nu reprezintă o obligație de rezultat a Orange România S.A. . Dacă nu se prevede altfel în documentele contractuale, neîndeplinirea parametrilor de calitate sau a caracteristicilor comunicate pentru serviciile contractate nu atrage plata niciunei penalități de către Orange România S.A. sau acordarea vreunei reduceri la Abonamentul Lunar, Clientul acceptând furnizarea acestor servicii în aceste condiții.

Serviciul de televiziune prin CATV este transmis conform standardelor din Ordinul MCTI nr. 366/2002.

9.2. Nivelurile de calitate oferite pentru Serviciul de Voce mobilă sunt cele prevăzute de reglementările și standardele în vigoare. Aria de acoperire diferă în funcție de tipul de serviciu mobil oferit și se poate modifica în funcție de dezvoltarea rețelelor, de specificul propagării undelor radio și de existența obstacolelor naturale (munți, păduri, lacuri, precipitații etc) sau factori artificiali, (construcții etc) precum și de specificațiile tehnice ale Rețelei și ale Echipamentelor folosite de Client, care pot determina variații față de harta prezentată. Orange România S.A. va face publice și va comunica pe orice cale Clientului condițiile specifice de oferire a oricărui nou serviciu Orange România S.A. (reviziile, reparațiile și întreținerea Rețelei sunt suportate de Orange România S.A.). Clientul se poate informa asupra ariei de acoperire, prin intermediul 1921 sau accesând pagina de Internet <https://www.orange.ro>. Clientul declară că acceptă aria de acoperire cu toate aceste variații și că harta are o valoare informativă.

9.3. Condiții de furnizare a Serviciului de acces la Internet

9.3.1. Condiții de furnizare a Serviciului de acces la Internet fix

A. Gestionarea traficului de date fixe în Rețea

1. Măsuri rezonabile de gestionare a traficului de date fixe

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

Orange România S.A. poate aplica următoarele măsuri de gestionare a traficului de date fixe:

➤ **Multiplexare statistică a traficului de date fixe:** pentru păstrarea eficienței în furnizarea serviciilor prin rețeaua de acces la Internet se ia în considerare un anumit grad de simultaneitate a folosirii serviciului de către utilizatori, dimensionându-se capacitatea maximă disponibilă pe diferite segmente ale Rețelei,

Clientii putand experimenta o degradare a calitatii Serviciului de acces la Internet, uniforma pentru toti utilizatorii, in situatia in care se inregistreaza o sincronizare in utilizarea acestui serviciu de un numar foarte mare de utilizatori fata de cel luat in considerare in dimensionarea Retelei.

➤ **Management-ul congestiei: (a) Prevenirea congestiei:** pentru a preveni aparitia congestiei severe sunt aplicate masuri de reducere a fluxului de pachete de date fixe. Masurile de prevenire a congestiei se bazeaza pe mecanismele protocolului TCP/IP de a adapta rata de transfer a pachetelor de date fixe la banda disponibila. Acest mecanism presupune folosirea unei prioritati de eliminare a pachetelor de date fixe care creste exponential cu gradul de incarcare a interfetei. In acest fel toate sesiunile de date fixe vor fi incetinite uniform si se vor adapta conditiilor din Retea, inainte de aparitia congestiei severe. **(b) Gestionarea congestiei:** In cazul aparitiei congestiei are loc eliminarea automata de pachete de date fixe, ceea ce va genera incetinirea uniforma a tuturor sesiunilor de date fixe. In cazul in care congestia apare brusc, aceasta poate genera fenomene adiacente de amplificare datorate retransmisilor de pachete de date fixe. Pentru managementul congestiei, Orange Romania S.A. monitorizeaza fiecare link din punct de vedere al incarcarii sale, fiind configurata o limita de incarcare a link-ului, exprimata in procente ("Limita de incarcare"). La atingerea Limitei de incarcare se vor deschide automat noi link-uri care vor transporta acelasi trafic de date fixe ca link-ul afectat de congestie, fara a altera parametrii de functionare ai traficului de date fixe transportat (de exemplu, intarzierea medie a pachetelor de date fixe, timp mediu dus-intors al pachetelor de date). Monitorizarea traficului de date fixe se realizeaza in vederea mentinerii calitatii Serviciului de acces la Internet, astfel incat sa fie mentinut constant nivelul indicatorilor de calitate tehnici.

➤ **Utilizarea de categorii de trafic cu QoS diferit care beneficiaza de tratament diferit in Retea:** rezervare de banda, intarziere minima de transfer al pachetelor de date fixe, rata minima a pierderii de pachete de date fixe.

➤ **Cresterea capacitatii Retelei in concordanta cu utilizarea curenta si estimarea cresterii traficului de date fixe.** Dimensionarea fiecarui domeniu de Retea in parte se realizeaza prin luarea in considerare a unei capacitati maxime necesare in vederea sustinerii unui profil de trafic normal la care se adauga o capacitate de rezerva pentru cresteri neprevizionate ale traficului de date fixe sau aparitia unor defectiuni.

➤ **Redirectionarea sesiunii web** - in cazul solicitarii de accesare a unui domeniu inexistent, se redirectioneaza catre o pagina web in care Clientul este informat explicit asupra imposibilitatii de rezolvare a solicitarii.

2. Efectele gestionarii traficului de date fixe. Masurile de gestionare a traficului de date fixe pot duce la: (i) degradarea conditiilor de accesare a anumitor continuturi, aplicatii sau servicii; (ii) scaderea vitezei de transfer a datelor fixe; (iii) transmiterea de date cu caracter personal sau a unor date de trafic ale Clientului/Utilizatorului final catre autoritatile competente, in baza unei solicitari transmise de acestea. Pentru cazurile de la literale i) si ii) se poate experimenta o crestere a timpului de incarcare la acces browsing sau imposibilitatea accesarii la o calitate inalta/imposibilitatea accesarii pentru aplicatiile video streaming si pentru aplicatiile conversationale audio si/sau video altele decat serviciile VoIP furnizate de Orange Romania S.A. .

B. Indicatori de calitate tehnici ai serviciului de date fixe ("Indicatori tehnici")

1. Indicatorii tehnici sunt: **(i) Intarzierea de transfer a pachetelor de date fixe:** reprezinta intervalul de timp, calculat in milisecunde, dintre momentul in care primul bit al pachetului de date fixe 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 fixe:** reprezinta diferenta, calculata in milisecunde, intre intarzierile de transfer al pachetelor de date fixe realizate de doua pachete de test consecutive; **(iii) Rata pierderii de pachete de date fixe:** reprezinta raportul procentual dintre numarul de pachete de date fixe expediate, dar nereceptionate sau incomplet receptionate la destinatie si numarul total de pachete de date fixe expediate de sursa; **(iv) Viteza de transfer al datelor fixe:** reprezinta rata de transmitere a datelor fixe, 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.

2. Impactul Indicatorilor tehnici asupra Serviciului de acces la Internet, in special in utilizarea continutului, a aplicatiilor si a serviciilor. Unele aplicatii pot fi sensibile la degradari ale Indicatorilor tehnici,

pe cand altele le pot compensa foarte usor. Astfel, aplicatiile in timp real, voce si video, cer o viteza de transmisie ridicata si au cerinte foarte stricte referitoare la intarzierea de transfer a datelor fixe. In cazul aplicatiilor tip streaming audio si video comunicarea se face intr-un singur sens si de aceea, pentru a atenua cerintele de intarziere, pot fi folosite buffere. Alte aplicatii (HTTP, e-mail, transfer de fisiere) sunt mai tolerante la intarziere.

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.

In cazul in care pe aceeasi conexiune se acceseaza atat Serviciul de acces la Internet, cat si unul sau mai multe servicii specializate (servicii care sunt optimizate pentru a indeplini nivelul de calitate necesar functionarii), utilizarea in mod simultan a acestora poate afecta parametrii de calitate ai Serviciului de acces la Internet. Ca urmare, se poate experimenta o crestere a timpului de incarcare la aplicatii de tip browsing sau imposibilitatea accesarii la o calitate inalta/imposibilitatea accesarii pentru aplicatiile video streaming si pentru aplicatiile conversationale audio/video altele decat serviciile VoIP furnizate de Orange Romania S.A.. Serviciile specializate furnizate in reseaua Orange Romania S.A. sunt FON si VoIP, iar descrierea conditiilor de utilizare a acestora se regaseste la nivelul sectiunilor relevante din Contract.

C. Vitezele de transfer al datelor fixe (definitii si valori, metodologie determinare viteze si factorii care influenteaza obtinerea vitezelor, procedura masurare, masuri reparatorii)

1. Definitii. Valori

Viteza maxima de transfer al datelor (“Viteza maxima”) reprezinta rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta cel putin o data intr-un interval de timp definit. Din ratiuni ce tin de supraaglomerarea traficului (mai multi utilizatori finali acceseaza simultan Serviciul de acces la Internet), probabilitatea atingerii vitezei maxime este mai mare in intervalul 00:00 am si 10:00 am, in conditiile respectarii conditiilor din procedura pentru efectuarea masuratorilor (punctul 3 din prezenta sectiune). Valoarea Vitezei maxime este viteza contractuala stabilita conform profilului comercial al Clientului si calificarea liniei de acces la Internet (pentru liniile de acces de tip XDSL). Vitezele maxime oferite de Orange Romania S.A. pentru Serviciul de acces la Internet, in functie de tehnologia utilizata, sunt:

- Viteza minima – FTTH 50 Mbps descarcare, 6 Mbps incarcare; FTTB 50 Mbps descarcare, 6 Mbps incarcare; VDSL 20 Mbps descarcare, 1 Mbps incarcare; ADSL VDSL 20 Mbps descarcare, 1 Mbps incarcare
- Viteza medie – FTTH 500 Mbps descarcare, 200 Mbps incarcare; FTTB 100 Mbps descarcare, 25 Mbps incarcare; VDSL 70 Mbps descarcare, 24 Mbps incarcare;
- Viteza maxima - FTTH 1Gbps descarcare 300Mbps incarcare.

Viteza de transfer al datelor disponibila in mod normal (“Viteza medie”) 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 normala poate fi obtinuta de catre Client in majoritatea timpului, dar cu precadere in perioada din afara orelor de varf (13:30 – 15:00 si 20:00 – 23:00), in conditiile respectarii procedurii pentru efectuarea masuratorilor (punctul 3 din prezenta sectiune) si poate fi intre 60% si 100% din Viteza maxima contractuala.

Viteza minima de transfer al datelor (“Viteza minima”) reprezinta cea mai mica rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final 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 pentru efectuarea masuratorilor (punctul 3 din prezenta sectiune). In principiu, valoarea Vitezei minime este de 1% din valoarea Vitezei maxime contractuale.

Viteza promovata de transfer al datelor: reprezinta rata de transmitere a datelor pe care Orange Romania

S.A. o utilizeaza in informarile cu scop comercial, in promovarea ofertelor comerciale. Viteza promovata de transfer al datelor este egala cu Viteza maxima contractuala.

Valorile vitezelor contractuale pot fi atinse strict in conditiile prevazute in sectiunea 2 de mai jos.

2. Descrierea conditiilor in care se pot obtine vitezele contractuale

Obtinerea vitezelor contractuale este influentata de diversi factori obiectivi, in afara controlului si raspunderii Orange Romania S.A. care determina o serie de conditionari: caracteristicile Echipamentului terminal utilizat, supraaglomerarea traficului de date fixe, modul de utilizare al aplicatiilor/Serviciilor de continut care implica transfer de date fixe. 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 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 poate fi atinsa daca traficul de date fixe in Retea nu este supraaglomerat, in caz contrar Clientul/Utilizatorul final putand experimenta viteze scazute de transfer de date fixe. Congestionarea locala a Serviciului de acces la Internet poate determina, de asemenea, viteze mai lente de transfer de date fixe.

➤ **Inchiderea aplicatiilor /Serviciilor de continut.** Viteza maxima contractuala poate fi atinsa daca sunt inchise **toate** aplicatiile si Serviciile de continut deoarece atunci cand Clientul/Utilizatorul final descarca si incarca simultan continut de pe Internet, utilizeaza aplicatii care genereaza trafic de date fixe (de exemplu, programe messaging, filesharing, browsing, videostreaming, videoconferinta) sau efectueaza orice alta operatiune care implica transfer de date fixe, va experimenta viteze mai lente de transfer de date fixe.

Incidenta oricareia dintre conditiile mentionate mai sus poate duce la diferente intre vitezele reale si Vitezele Contractuale, efectele asupra utilizarii Serviciului de acces la Internet fiind cele mentionate in Sectiunea B de mai sus.

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

3. Procedura pe care Clientul o poate urma pentru a masura performanta reala a Serviciului de acces la Internet si pentru a constata eventuale diferente importante, permanente sau care se repeta la intervale regulate intre vitezele reale de transfer de date si vitezele contractuale ("Procedura")

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:

3.1. Conditii prealabile efectuării măsurătorilor

3.1.1. **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 website-ul www.orange.ro, respectiv de sistemul 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 download si upload sa fie oprite pe parcursul efectuării măsurătorilor.

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

3.1.3. **Conditii care tin de utilizarea Serviciului de acces la Internet contractat:** (a) Clientul sa fi utilizat Serviciul de acces la Internet obiect al reclamatiei cel putin 60 de zile inainte de data de inceput a perioadei de efectuare a măsurătorilor; (b) pe perioada măsurătorilor Clientul/Utilizatorul final nu va utiliza serviciile care sunt optimizate pentru a indeplini nivelul de calitate necesar functionării.

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

3.2. Pasii necesari pentru efectuarea masuratorilor: (a) Clientul trebuie sa-si creeze si sa fie titularul unui cont de utilizator in aplicatia **Netograf.ro** cu denumirea sa astfel incat Clientul sa fie identificabil (prin asigurarea concordantei intre contul din aplicatia Netograf si IP/MAC router – titular contract in baza caruia este furnizat 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 fixe 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 60 zile (interval inregistrat intre prima si ultima zi de efectuare a masuratorilor), in cel putin 7 zile lucratoare, realizandu-se cel putin 28 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 contractuale se vor efectua cel putin 2 masuratori in perioada de trafic scazut (21:00 - 9:00); (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). Traficul in aplicatia Netograf este gratuit.

3.3. Transmiterea reclamatiei

In cazul in care, in urma efectuarii masuratorilor conform prezentei Proceduri, Clientul doreste sa depuna o reclamatie, acesta trebuie sa urmeze pasii detaliiati mai jos, astfel incat reclamatia sa fie valida: (a) reclamatia se depune doar de catre Client (titularul contractului in baza caruia este furnizat Serviciul de acces la Internet obiect al reclamatiei); (b) reclamatia sa fie primita de Orange Romania S.A. in termen de maximum 30 de zile de la data la care Clientul a finalizat efectuarea tuturor masuratorilor necesare conform prezentei Proceduri 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 denumirea Clientului, impreuna cu elementele de identificare (adresa sediu social, numar contract, cod abonat, numar de telefon, numar de inregistrare la Registrul Comertului, Cod de Inregistrare Fiscala, numele si calitatea persoanei care semneaza reclamatia (numele si prenumele reprezentantului legal al Clientului (conform inregistrarilor de la Oficiul National al Registrul Comertului) sau a persoanei imputernicita de catre reprezentantul legal al Clientului (in baza documentelor doveditoare); (d) mentionarea vitezelor contractuale contestate si a vitezelor constatate in urma efectuarii masuratorilor conform prevederilor prezentei Proceduri; (e) indicarea adresei unde au fost realizate masuratorile (nume si numar strada, localitate); (f) reclamatia se poate depune la sediul Orange Romania S.A. in magazinele Orange Romania S.A., online pe website-ul www.orange.ro sau trimisa la adresa clientbusiness@orange.com; (g) reclamatia va fi insotita de rezultatele tuturor masuratorilor efectuate conform prezentei Proceduri, fie in forma tiparita (pe suport hartie) daca reclamatia se depune in magazinele Orange Romania S.A. cu la sediul Orange Romania S.A. , fie vor fi incarcate, impreuna cu reclamatia, pe pagina de reclamatii de pe website-ul www.orange.ro sau trimise, impreuna cu reclamatia, la adresa clientbusiness@orange.com.

3.4. Solutionarea reclamatiei

Termenul de raspuns (cu respectarea prevederilor acestei Proceduri) este de maximum 60 zile de la momentul la care toate informatiile si documentele necesare au fost furnizate de catre Client. In scopul solutionarii reclamatiei, Clientul va furniza informatiile suplimentare solicitate de Orange Romania S.A. si va coopera pentru efectuarea verificarilor de catre Orange Romania S.A. 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 aceluiasi 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 la reclamatie, Orange Romania S.A. va putea realiza masuratori proprii.

In cazul in care Clientul nu este multumit de modul de solutionare a reclamatiei, are dreptul de a utiliza caile

de atac prevazute in sectiunea relevanta privind procedura Orange Romania S.A. privind solutionarea reclamatiiilor din Contract, inclusiv pentru obtinerea unor masuri reparatorii disponibile conform legislatiei nationale.

4. 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 contractata; in caz contrar Orange Romania S.A. va verifica situatia in vederea remedierii din punct de vedere tehnic. **b) Pentru Viteza medie:** cel putin 50% din masuratori ating Viteza normala contractata; in caz contrar Orange Romania S.A. va verifica situatia in vederea remedierii ei din punct de vedere tehnic. **c) Pentru Viteza minima:** cel putin 50% din masuratori sunt peste valoarea minima a Vitezei minime contractate; in caz contrar Orange Romania S.A. acorda o reducere de 100% din contravaloarea Abonamentului Lunar la Serviciul de acces la Internet obiect al reclamatiei pe o durata incepand cu data primei masuratori si pana la remedierea situatiei, dar nu mai mult de 90 zile.

O noua reclamatie cu privire la contestarea unei viteze contractuale poate fi valid facuta pe baza unui nou set de masuratori realizate conform Procedurii.

5. Prevederile de mai sus se completeaza cu prevederile procedurii de reclamatii din Contract, in caz de contradictie, prevederile de mai sus prevaleaza.

9.3.2. Conditii de furnizare a Serviciului de date mobile

A. Gestionarea traficului de date mobile in Retea

1. Conform legislatiei in vigoare, **masurile de gestionare a traficului de date mobile** pe care Orange Romania S.A. le poate aplica sunt (i) masuri rezonabile in scopul utilizarii eficiente a resurselor Retelei si optimizarii calitatii globale de transmitere a datelor mobile, precum si (ii) masuri aplicate exclusiv in urmatoarele scopuri: a) respectarea dreptului Uniunii Europene (UE) sau legislatia nationala conforma cu dreptul UE, sub incidenta careia intra Orange Romania S.A. sau masurile conforme cu dreptul UE menite sa puna in aplicare acte legislative ale UE sau legislatia nationala, inclusiv hotararile judecatoresti sau ale autoritatilor publice investite cu competente in materie; b) protejarea integritatii si securitatii Retelei, a Serviciilor si a echipamentelor terminale ale utilizatorilor finali; c) pentru a evita congestiunea iminenta a Retelei si a atenua efectele acesteia.

2. Orange Romania S.A. poate aplica urmatoarele **masuri de gestionare a traficului de date mobile:** (i) Interconectarea multipla. Orange Romania S.A. asigura Clientului aceeasi calitate a Serviciului de date mobile in Reteaua pana la punctele de interconectare cu furnizorii de servicii de acces la internet ai Orange Romania S.A. Prin interconectarea multipla intre Orange Romania S.A. si furnizorii sai de servicii de acces la internet, Orange Romania S.A. evita situatia in care ar fi in imposibilitate de a oferi acces Clientului la internet din cauza indisponibilitatii link-urilor oferite de un anumit furnizor de servicii de acces la internet. (ii) Asigurarea caili optime de acces la internet. Presupune alocarea discreționara a resurselor Retelei, fara a avea ca scop diferentierea utilizatorilor sau serviciilor ori discriminarea unor aplicatii sau categorii de aplicatii in detrimentul altora. (iii) Limitarea vitezei de transfer a datelor mobile dupa consumarea traficului recomandat. In cazul planurilor tarifare sau a extraoptiunilor cu trafic recomandat intr-un anumit volum lunar, in situatia in care acest volum este depasit, se aplica reducerea automata a vitezei de transfer a datelor mobile pentru tot traficul de date mobile realizat ulterior de catre Client pana la urmatoarea data de reincarcare a beneficiilor lunare. (iv) Limitarea vitezei de transfer al datelor mobile pentru o anumita categorie obiectiva de trafic, cum ar fi de exemplu traficul de videostreaming, in cazul ofertelor care implica o astfel de caracteristica tehnica. (v) Redirectionarea traficului de date mobile in caz de avarie. In situatia in care un echipament sau un link devine nefunctional, traficul de date mobile care trece prin acel punct poate fi afectat in totalitate. Orange Romania S.A. va asigura o noua cale de acces la internet pentru Utilizatorii finali prin redirectionarea traficului de date mobile prin echipamente (situat chiar in locatii geografice diferite) functionale. (vi) Inspectia traficului de date mobile presupune contorizarea traficului de date mobile realizat de Utilizatorul final prin folosirea anumitor aplicatii. Inspectarea traficului de date mobile se realizeaza pe diferite nivele ale protocoalelor de comunicatie, ajungand pana la

nivelul la care se pot identifica adresele IP sursa /destinatie din respectiva comunicare, precum si adresele URL destinatii ale traficului de date mobile. Pentru anumite aplicatii sau categorii de aplicatii (identificabile prin adrese IP si/sau prin adrese URL) Orange Romania S.A. contorizeaza volumul de date realizat de Utilizatorul final si raporteaza acest volum de date mobile specific sub forma distincta fata de restul traficului de date mobile realizat de respectivul Utilizator final prin intermediul fisierelor de tip "Call Data Records" (CDR). Pentru evitarea oricarui dubiu, Orange Romania S.A. S.A. nu inspecteaza si nu inregistreaza continutul specific aplicatiilor (de exemplu, text, imagini sau alte elemente care pot duce la identificarea continutului sau a utilizatorului final), ci doar volumul realizat de Utilizatorul final prin intermediul acestor aplicatii. (vii) Redirectionarea sesiunii web - se poate intampla fie in cazul solicitarii de accesare a unui domeniu inexistent, caz in care se redirectioneaza catre o pagina web in care Clientul este informat explicit asupra imposibilitatii de rezolvare a solicitarii, fie in cazul consumarii beneficiilor de date mobile incluse in planul tarifar, caz in care Clientul este redirectionat catre o pagina web in care este informat cu privire la posibilitatile de achizitionare beneficii de date mobile suplimentare; (viii) Mecanismul "header enrichment". Furnizarea Serviciilor de Continut implica un mecanism de control si verificare in vederea autorizarii accesului si tarifarii continutului respectiv. In acest scop, Orange Romania S.A. S.A. transmite catre furnizorul de continut independent, sub forma codata ce nu permite identificarea Utilizatorului final, un identificator temporar al sesiunii respectivului utilizator (user-ID) printr-un mecanism numit "header enrichment". Corespondenta dintre user-ID si orice informatie ce ar putea duce la identificarea Utilizatorului final este stocata strict in echipamentele Orange Romania S.A. , nefiind transferata catre furnizorii de continut independent. (ix) Management-ul congestiei: (a) Prevenirea - pentru a preveni aparitia congestiei severe pot fi aplicate masuri de reducere a fluxului de pachete de date mobile. Masurile de prevenire a congestiei se bazeaza pe mecanismele protocolului TCP/IP de a adapta rata de transfer a pachetelor de date mobile la banda disponibila. (b) Gestionare - in cazul aparitiei congestiei are loc eliminarea automata de pachete de date mobile. In cazul in care congestia apare brusc, aceasta poate genera fenomene adiacente de amplificare datorate retransmisilor de pachete de date mobile. (x) Utilizarea de categorii de trafic cu QoS diferit care beneficiaza de tratament diferit in Retea: intarziere minima de transfer al pachetelor de date mobile, rata minima a pierderii de pachete de date mobile. (xi) Cresterea capacitatii Retelei in concordanta cu utilizarea curenta si estimarea cresterii traficului de date mobile. Dimensionarea fiecarui domeniu de tehnologie in parte se realizeaza prin luarea in considerare a unei capacitati maxime necesare in vederea sustinerii unui profil de trafic normal la care se adauga o capacitate de rezerva pentru crestere neprevizionate ale traficului sau aparitia unor defectiuni.

3. Efectele gestionarii traficului de date mobile. Masurile de gestionare a traficului pot duce la: (i) blocarea posibilitatii de accesare a anumitor continuturi, site-uri aplicatii sau servicii; (ii) intreruperea temporara a sesiunii de date mobile sau imposibilitatea realizarii unei sesiuni de date mobile; (iii) degradarea Indicatorilor tehnici si chiar imposibilitatea realizarii anumitor actiuni (de ex. descarcare de fisiere cu volum mare); (vi) transmiterea de date cu caracter personal, inclusiv a unor date de trafic/localizare ale Clientului/Utilizatorului final catre autoritatile competente, in baza unei solicitari transmise de acestea. Pentru cazurile de la literele i) - iii) se poate experimenta o crestere a timpului de incarcare la acces browsing sau imposibilitatea accesarii la o calitate inalta/imposibilitatea accesarii pentru aplicatiile video streaming si pentru comunicarea interactiva audio si/sau video altele decat serviciile VoIP furnizate de Orange Romania S.A. .

B. Indicatori de calitate tehnici ai Serviciului de date mobile

Indicatorii de calitate tehnici ai Serviciului de date mobile ("Indicatori tehnici") sunt:(i) intarzierea de transfer al pachetelor de date mobile, respectiv intervalul de timp, calculat in milisekunde, dintre momentul in care primul bit al pachetului de date mobile 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 mobile, respectiv diferenta, calculata in milisekunde, intre intarzierile de transfer al pachetelor de date mobile realizate de doua pachete de test consecutive; (iii) rata pierderii de pachete de date mobile, respectiv raportul procentual dintre numarul de pachete de date expediate, dar nereceptionate sau incomplet receptionate la destinatie si numarul total de

pachete de date mobile expediate de sursa; (iv) viteza de transfer al datelor mobile, respectiv rata de transmitere a datelor mobile, 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 mobile, in special in utilizarea continutului, aplicatiilor si serviciilor.

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

C. Vitezele de transfer al datelor mobile (definitii valori, metodologie determinare factorii care influenteaza obtinerea, procedura masurare, masuri reparatorii)

1. Definitii. Valori.

In functie de tehnologia radio utilizata, Viteza maxima estimata de transfer al datelor poate fi:

	Viteza maxima estimata	
	Download (Mbps)	Upload (Mbps)
5G+	1500	160
5G	500	100
LTE 3CA (4G+)	355,6	47,5
LTE CA (4G+)	284,4	47,5
LTE(4G)	142,2	47,5
HSDPA+ (3G)	38,4	5,04
HSPA+ (3G)	19,2	5,04

Viteza maxima 5G+ este obtinuta in modul de functionare Dual Connectivity al terminalului, cu alocare de resurse radio in tehnologia NR (NewRadio), cat si in tehnologia LTE-CA, N78+B3+B7+B20, banda alocata cumulata fiind de pana la 150 MHz.. Pentru 5G resursele NR alocate sunt in N1, banda cumulata NR+LTE-CA fiind de pana la 60 MHz.

C.1.1. Viteza maxima estimata a fost determinata de Orange Romania S.A. ca valoare maxima a tuturor vitezelor masurate intr-un set de masuratori in conditiile de mai jos:

Astfel, masuratorile s-au realizat:

- in conditii de exterior, in locuri degajate de obstacole (evitandu-se zone cu cladiri inalte apropiate);
- la intervale orare diferite;
- cu un terminal mobil de tip CAT20 cu specificatiile tehnice: terminal cu capabilitati 5G comercializat de Orange Romania S.A.;
- cu un terminal ce are capabilitati compatibile cu standardul de cumulare a capacitatii pe mai multe frecvente (carrier aggregation);
- cu un terminal mobil in vizibilitate directa cu echipamentul radio/antena la o distanta maxima de 150-200m;
- in cazul 5G si 5G+:

- cu un terminal care a dispus de un nivel de putere al semnalului (RSRP) $>-75\text{dBm}$ si un nivel de calitate a semnalului: (RSRQ) >-19 ;
 - in cazul 4G:
- cu un terminal care a dispus de numarul maxim de PRB ce pot fi alocate sesiunii de test si
- cu un terminal care a dispus de un nivel de putere al semnalului (RSRP) $>-85\text{dBm}$ si un nivel de calitate a semnalului: (RSRQ) $>-3,5$;
 - in cazul 3G:
- cu un terminal care avea alocat un grup complet de coduri HSPA (15 coduri) si un TTI (transmission time interval) in mod continuu si constant si
- cu un terminal care a dispus de un nivel de putere al semnalului (RSCP) $>-80\text{dBm}$ si calitatea semnalului (energia de chip raportata la densitatea spectrala de zgomot - E_c/N_0) $>-3,5$.

C.1.2. Vitezele maxime estimate pot fi afectate de mai multi factori, precum:

- perturbari ale semnalelor radio electrice cauzate de surse radio electrice externe, de diferite obstacole (cladiri, poduri, tuneluri, constructii metalice, geografia solului, peretii cladirii in care se efectueaza masuratorile etc.);
- lucrari temporare de mentenanta, dezvoltare, modificare sau extindere a retelelor de telecomunicatii;
- utilizarea unui terminal care nu are specificatii tehnice care sa ii permita sa atinga viteza maxima estimata conform capabilitatilor tehnice ale retelei (spre exemplu, procesor cu performante slabe, memorie insuficienta etc.);
- utilizarea unor servere proxy sau aplicatii VPN pe durata efectuarii testelor;
- utilizarea programelor antivirus;
- limitari datorate sistemului de operare - anumite erori ale sistemului de operare al terminalului mobil cu care sunt efectuate masuratorile pot afecta viteza de transfer si pot determina obtinerea unor rezultate eronate; testele trebuie efectuate de pe terminale mobile cu sisteme de operare actualizate la zi;
- versiunea browser-ului utilizat - ultimele versiuni de browser-e contin optiuni dedicate pentru facilitarea unor viteze de transfer cat mai bune (de ex. suportul pentru un numar de thread-uri care ruleaza in paralel pentru transferul de date);
- spectrul si tehnologiile radio disponibile in zona in care se realizeaza masuratorile;
- nivelul de putere a semnalului si nivelul de calitate a semnalului;
- disponibilitatea resurselor celulei in momentul realizarii masuratorilor;
- intervalele orare in care se realizeaza masuratorile (in timpul sau in afara orelor de varf);
- existenta unui trafic pe fundal/in paralel in timpul efectuarii masuratorilor;
- existenta unor aplicatii care ruleaza in background.

Viteza maxima estimata de transfer al datelor mobile ("Viteza maxima estimata") reprezinta rata de transmitere a datelor mobile pe care un utilizator final o poate experimenta in conditii reale. Viteza maxima estimata de transfer al datelor mobile este viteza calculata la nivel IP.

Viteza promovata de transfer al datelor mobile reprezinta rata de transmitere a datelor mobile pe care Orange Romania S.A. o utilizeaza in informatiile cu scop comercial, in promovarea ofertelor comerciale. Viteza promovata este egala cu Viteza maxima estimata.

Tehnologiile utilizate pentru furnizarea Serviciului de date mobile sunt: (i) 5G/5G+ : 5G/5G+ : tehnologie de generatia a 5-a ce permite conectarea a internet prin intermediul retelei radio; (ii) 4G (LTE): tehnologie de generatia a 4-a ce permite conectarea a internet prin intermediul retelei radio, precum si orice evolutie tehnologica a acesteia cum ar fi 4G+, LTE+ sau LTE Advanced (carrier aggregation); (iii) 3G (UMTS): tehnologie ce permite conectarea permanenta la internet prin intermediul retelei radio, precum si orice evolutie tehnologica a acesteia, de exemplu HSDPA, HSDPA+, DC-HSDPA sau HSUPA; (iv) 2G (GPRS): tehnologie ce permite conectarea permanenta la internet prin intermediul retelei radio, precum si orice evolutie tehnologica a acesteia, de exemplu EDGE.

Vitezele maxime estimate oferite de Orange Romania S.A. pentru Serviciul de date mobile, in functie de

tehnologia utilizata pentru furnizarea Serviciului de date mobile ("Viteze Contractuale") sunt: 5G+: 1500 Mbps descarcare (downstream) si 160 Mbps incarcare (upstream) (ii) 5G: 500 Mbps descarcare (downstream) si 50 Mbps incarcare (upstream) (iii) 4G+: 355,6 Mbps descarcare (downstream) si 47,5 Mbps incarcare (upstream); (iv) 4G: 142,2 Mbps descarcare (downstream) si 47,5 Mbps incarcare (upstream) (v) 3G: 38,4 Mbps descarcare (downstream) si 5,04 Mbps incarcare (upstream). Valorile Vitezelor Contractuale au fost determinate si pot fi atinse strict in conditiile prevazute in sectiunea 2 de mai jos.

Orange Romania S.A. nu garanteaza o viteza minima a transferului de date mobile specifica fiecarui tip de tehnologie.

2. Descrierea metodologiei de determinare a Vitezelor Contractuale si a factorilor care influenteaza obtinerea acestora

2.1. Metodologia de determinare a Vitezelor Contractuale

Viteza maxima estimata se determina ca valoarea maxima a tuturor vitezelor masurate intr-un set de masuratori efectuat intr-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 exemplu nu intre cladiri inalte apropiate), la interval orare diferite (noaptea deoarece sunt mai putini utilizatori de date mobile activi este mai probabil sa se atinga Viteza Contractuala).

Masurarea de catre Clienti a vitezelor de transfer al datelor pentru se realizeaza cu respectarea cumulativa a

urmatoarelor conditii:

- toate masuratorile trebuie realizate cu aceeasi cartela SIM si acelasi terminal;
- terminalul utilizat trebuie sa aiba software-ul actualizat la ultima versiune disponibila pentru respectivul terminal;
- terminalul trebuie sa aiba specificatii tehnice ce ii permit sa atinga viteza maxima estimata conform capabilitatilor

tehnice ale retelei: CAT20 (5G si 5G+), CAT16 (4G), CAT3 (3G);

- este necesara dezactivarea optiunii de partajare a conexiunii la Internet (Mobile Hotspot/Mobile Tethering);
- este necesara inchiderea tuturor programelor sau aplicatiilor care genereaza trafic de date (filesharing, streaming, browsing de orice fel, messaging etc.);
- masuratorile se vor efectua in zone in care tehnologia aferenta vitezei masurate este disponibila
- in realizarea masuratorilor, Clientii vor evita spatiile aglomerate (spre exemplu competitii sportive, manifestatii, concerte etc.);
- masuratorile se vor realiza in momente in care nu sunt conditii meteorologice nefavorabile (spre exemplu: vant puternic, furtuna, ninsoare etc.);
- masuratorile se vor realiza numai daca indicatorul grafic al puterii de semnal, afisat pe ecranul terminalului, indica valoarea maxima.

Hartile de acoperire a Retelei in functie de tehnologie, disponibile pe website-ul www.orange.ro, contin predictii ale ariei de acoperire estimata prin modele matematice. In efectuarea masuratorilor s-a avut in vedere si lipsa incidentei factorilor mentionati la capitolul 2.2 de mai jos.

2.2. Factorii care influenteaza obtinerea Vitezei Contractuale

Obtinerea Vitezei Contractuale este influentata de diversi factori obiectivi, in afara controlului si raspunderii Orange Romania S.A. : (i) Caracteristicile Echipamentului terminal utilizat (capabilitatile tehnologice si limitarile impuse de sistemul de operare al Echipamentului terminal) - Viteza Contractuala nu poate fi atinsa daca Echipamentul terminal al Utilizatorului final nu suporta viteza de transfer respectiva (de ex. un echipament terminal cu 2G nu poate atinge viteza de transfer corespunzatoare 4G) sau daca sistemele de operare nu sunt actualizate la ultima versiune valabila la momentul efectuarii masuratorilor. Utilizarea Echipamentului terminal in modul „economisire baterie” poate impacta in mod negativ valoarea vitezei de transfer a datelor mobile. In plus, Echipamentele cu care se fac masuratorile trebuie sa aiba capabilitati compatibile cu standardul de

cumulare a capacitatii pe mai multe frecvente (carrier aggregation). (ii) Distanța dintre Echipamentul terminal și stația de bază. Pentru atingerea Vitezei Contractuale este necesar ca numărul de liniute (cerculețe sau liniute pline ale indicatorului de semnal al Echipamentului terminal) să fie maxim. (iii) Supraaglomerarea sau congestiunea traficului de date mobile se poate produce atunci când mai mulți utilizatori finali accesează simultan serviciul de acces la internet, de regulă la ore de vârf în intervalul 9:30 - 21:00. Prin urmare probabilitatea atingerii Vitezei Contractuale este mai mare în intervalul 22:30 și 7:00; (iv) Modul de utilizare al aplicațiilor /Serviciilor de conținut. Viteza de transfer a datelor mobile se va reduce în cazul descărcării și încărcării simultane de conținut de pe internet, utilizării de aplicații care generează trafic de date mobile (de exemplu, programe messaging, filesharing, browsing, videostreaming, videoconferință); (v) Condițiile meteorologice nefavorabile (vânt puternic, furtună, ninsoare etc.) pot afecta semnificativ viteza de transfer al datelor mobile, 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 perturbări 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, vai, defileu etc., ce pot perturba recepția într-o anumită locație) sau alți factori, calitatea serviciului de acces la internet poate fi afectată și poate duce la scăderea vitezei de transfer a datelor mobile. (vii) Mobilitatea Utilizatorului final pe durata unei sesiuni de date poate duce la întreruperi ale Serviciului de date mobile, dar și viteze de transfer mai scăzute datorită limitărilor legate de tehnologie. (viii) Viteza proprie a paginilor web accesate de Utilizatorul final. 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 mobile limitată la 1,5 Mbps, prin standardul constructiv); (x) Situarea în altă arie de acoperire decât cea pentru tehnologia a cărei viteză face obiectul măsurătorilor.

Incidența oricărui dintre factorii menționați mai sus poate duce la diferențe între vitezele efective și Viteza Contractuală, efectele asupra utilizării Serviciului de date mobile fiind cele menționate în Secțiunea B de mai sus. Diferențele nesemnificative între valorile vitezelor efective și Viteza Contractuală nu sunt de natură a afecta experiența utilizării Serviciului de date mobile contractat.

3. Procedura pe care Clientul o poate urma pentru a măsura performanța reală a Serviciului de date mobile și pentru a constata eventuale diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate între Viteza maximă estimată reală și Viteza Contractuală (“Procedura”). În cazul în care Clientul dorește să măsoare 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 îndeplinirea următoarelor condiții prealabile efectuării măsurătorilor:

3.1.1. Condiții care tin de Echipament 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 Echipament terminal mobil și utilizând aceeași cartela SIM; (b) Echipamentul terminal trebuie să aibă sistem de operare licențiat actualizat și să funcționeze în parametrii normali; (c) cerințe minime privind configurația hardware pentru atingerea Vitezei 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) Echipamentul terminal să nu fie setat să funcționeze doar în tehnologii care permit atingerea unor viteze maxime inferioare celei contestate; (f) toate aplicațiile care rulează pe Echipamentul terminal și toate sesiunile de descărcări sunt oprite pe parcursul efectuării măsurătorilor; (g) numărul de liniute (cerculețe sau liniute pline ale indicatorului de semnal al Echipamentului terminal) să fie maxim; (h) Pentru 5G Echipamentul terminal trebuie să permită 5G+ pentru a putea atinge Viteza Contractuală de descărcare de 1500Mbps pentru a putea atinge Viteza Contractuală de încărcare de 160Mbps; Pentru 4G Echipamentul terminal trebuie să permită 4G+ pentru a putea atinge Viteza Contractuală de descărcare de 355,6 Mbps și capabilitate 64QAM la uplink pentru a putea atinge Viteza Contractuală de încărcare de 47,5 Mbps, pentru 3G Echipamentul terminal trebuie să fie capabil să utilizeze două purtătoare HSDPA, iar pentru 2G Echipamentul terminal trebuie să aibă

capabilitate EDGE. Echipamentele terminale trebuie sa aiba capabilitati compatibile cu standardul de cumulare a capacitatii pe mai multe frecvente (carrier aggregation).

Aplicatia Netograf dedicata terminalelor mobile detecteaza si afiseaza o serie de factori ce pot afecta o masuratoare, in urmatoarele conditii:

- exista mai putin de 200 Mbytes memorie RAM libera;
- gradul de incarcare a bateriei este sub 20%;
- traficul de fundal depaseste 1% din viteza masurata;
- daca nivelul semnalului radio este sub o anumita valoare:

o in cazul 4G, 5G si 5G+ nivel de putere al semnalului (RSRP) ≤ -95 dBm si un nivel de calitate a semnalului: (RSRQ) ≤ -10

o in cazul 3G: un nivel de putere al semnalului (RSSI) ≤ -85 dBm

3.1.2. Conditii care tin de mediul in care sunt efectuate masuratorile si pe care Clientul trebuie sa le indeplineasca in mod cumulativ pentru ca masuratorile sa fie valide: (a) toate masuratorile se vor efectua din aceeasi locatie, respectiv de la aceleasi coordonate GPS - WGS84 (grade, minute, secunde - latitudine / longitudine); (b) sa se afle in exteriorul oricaror constructii (nu in interiorul cladirilor, in subteran sau in orice alta locatie ingradita); (c) sa se afle in aria de acoperire aferenta tehnologiei a carei Viteze Contractuale este contestata; pentru 5G/4G Utilizatorul final trebuie sa se afle in aria de acoperire corespunzatoare 5G/4G ("carrier aggregation"), conform hartilor de acoperire disponibile pe website-ul www.orange.ro; (d) sa se asigure ca in momentul efectuarii masuratorilor nu sunt conditii meteorologice defavorabile de natura sa influenteze negativ vitezele reale; (e) masuratorile sa nu fie efectuate pe perioada existentei unor Deranjamente sau lucrari planificate la Retea, comunicate ca atare.

3.1.3. Conditii care tin de caracteristicile Serviciului de date mobile contractat si pe care Clientul trebuie sa le indeplineasca in mod cumulativ pentru ca masuratorile sa fie valide: (a) sa fie un utilizator activ al Serviciului de date mobile, respectiv sa fi utilizat Serviciul de date mobile obiect al reclamatiei cel putin 60 de zile inainte de data de inceput a perioadei de efectuare a masuratorilor in dovedirea reclamatiei; (b) in cazul planurilor tarifare cu trafic de date mobile recomandat, masuratorile se vor efectua numai utilizand date mobile din volumul recomandat; (c) pe perioada masuratorilor Clientul/Utilizatorul final va dezactiva serviciile/ofertele active care implica masuri de gestionare a traficului si care pot fi dezactivate de catre Client/Utilizatorul final.

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 denumirea sa astfel incat Clientul sa fie identificabil (prin asigurarea concordantei intre contul din aplicatia Netograf si IMSI – titular contract in baza caruia este furnizat Serviciul de date mobile); (b) Sa efectueze masuratorile prin aplicatia Netograf (rezultatele masuratorilor vor fi descarcate de catre Client in format Excel din Netograf/Rezultate/Istoric); traficul in aplicatia Netograf este gratuit (nu se tarifeaza si nu consuma din beneficiile de date mobile incluse in Contract); (c) masurarea Vitezei maxime estimate consta in initierea descarcarii de date mobile (pentru masurarea vitezei de descarcare), respectiv initierea incarcarii de date mobile (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 60 zile (interval inregistrat intre prima si ultima zi de efectuare a masuratorilor), in cel putin 7 zile lucratoare, realizandu-se cel putin 28 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 interval de minim 4 ore si, daca este posibil, si masuratori in intervalul orar 21:00– 9:00; (f) Masuratorile efectuate in cadrul unui interval unic de masuratoare de 60 de zile pot fi utilizate de Client pentru sustinerea unei singure reclamatii (o noua reclamatie cu privire la contestarea aceleiasi Viteze Contractuale poate fi valid facuta pe baza unui nou set de masuratori realizate conform Procedurii); in cazul in care un Client reclama probleme de performanta sub aspectul Vitezei maxime estimate a Serviciului de date mobile contractat 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).

3.3. Transmiterea reclamatiei. In cazul in care, in urma efectuării masuratorilor conform prezentei Proceduri, Clientul doreste sa depuna o reclamatie, Clientul trebuie sa urmeze urmatorii pasi pentru ca reclamatia sa fie valida: (a) reclamatia se depune doar de catre Client (titularul contractului in baza caruia este furnizat Serviciul de date mobile obiect al reclamatiei) (b) reclamatia sa fie primita de Orange Romania S.A. in termen de maximum 30 de zile de la data la care Clientul a finalizat efectuarea tuturor masuratorilor necesare conform prezentei Proceduri 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 denumirea Clientului, elementele de identificare ale acesteia (adresa sediu social, cod abonat, numar de telefon mobil, numar de inregistrare la Registrul Comertului, Cod de Inregistrare Fiscala, numele si calitatea persoanei care semneaza reclamatia (numele si prenumele reprezentantului legal al Clientului (conform inregistrarilor de la Oficiul National al Registrul Comertului) sau a persoanei imputernicita de catre reprezentantul legal al Clientului (in baza documentelor doveditoare)); (d) mentionarea Vitezelor Contractuale contestate si a vitezelor constatate in urma efectuării 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 mobile la momentul efectuării masuratorilor; (f) reclamatia se poate depune la sediul Orange Romania S.A. , in magazinele Orange Romania S.A., sau la adresa clientbusiness@orange.com; (g) reclamatia va fi insotita de rezultatele tuturor masuratorilor efectuate conform prezentei Proceduri, fie in forma tiparita (pe suport hartie) daca reclamatia se depune in magazinele Orange Romania S.A. cu la sediul Orange Romania S.A. , fie vor fi trimise, impreuna cu reclamatia, la adresa clientbusiness@orange.com.

3.4. Solutionarea reclamatiei. Termenul de raspuns la o reclamatie (cu respectarea prevederilor acestei Proceduri) este de maximum 60 zile de la momentul la care toate informatiile si documentele necesare au fost furnizate de Client. In scopul solutionarii reclamatiei, Clientul va furniza informatiile suplimentare solicitate de Orange Romania S.A. si va coopera pentru efectuarea verificarilor de catre Orange Romania S.A. . 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 aceluiasi canal de comunicare utilizat pentru depunerea acesteia. In vederea furnizarii raspunsului la reclamatie, Orange Romania S.A. va putea realiza masuratori proprii. Inregistrarea unor viteze inferioare atunci cand nu sunt indeplinite conditiile respective nu echivaleaza cu o neconformitate intre vitezele rezultate in urma masuratorilor si Viteza Contractuala. In situatia in care Clientul nu este multumit de modul de solutionare a reclamatiei, are dreptul de a utiliza caile de atac prevazute in sectiunea "*Deranjamente.Reclamatii*" din TCG, inclusiv pentru obtinerea unor masuri reparatorii disponibile conform legislatiei nationale.

4. Efectele reclamatiei. Masuri reparatorii.

Daca, in urma verificarilor reclamatiei si a masuratorilor valid efectuate conform prezentei Proceduri, se constata ca rezultatul a cel putin 50% dintre masuratori nu indica atingerea unei Viteze maxime estimate cu o valoare de minim 1% din Viteza Contractuala, Orange Romania S.A. va verifica situatia in vederea remedierii ei din punct de vedere tehnic; in caz contrar, Clientul este indreptatit sa primeasca despagubiri care se acorda prin reducerea cu 100% a pretului lunar al abonamentului proportional cu perioada in care s-au efectuat masuratorile.

Prevederile Procedurii se completeaza cu prevederile procedurii de reclamatii din Contract, in caz de contradictie, prevederile Procedurii prevaleaza.

10. Fraude/Abuz

10.1. Serviciile si Echipamentele Orange Romania S.A. sunt furnizate Clientului numai ca utilizator final. Sunt activitati frauduloase/abuzive, fiind complet interzise Clientului, Clientul fiind singurul raspunzator fata de Orange Romania S.A. , autoritati sau terte persoane pentru expedierea sau afisarea unor astfel de mesaje:

- furnizarea de informatii/documente eronate/false pentru incheierea Contractului;
- mutarea Echipamentului Orange Romania S.A. din Locatie fara acordul Orange Romania S.A.;
- utilizarea Serviciului pentru furnizarea/redistribuirea de servicii de comunicatii electronice catre terti (contra cost sau gratuit) sau pentru transfer de trafic in Retea si/sau alte retele (ex. transferurile de apeluri

nationale/internationale in Retea si/sau alte retele);

d) expedierea de mesaje nesolicitate (incluzand date, informatii, text, muzica, sunet, imagini, grafice, materiale video, programe sau alte materiale) sau afisarea de mesaje de tip pachete de reclame comerciale sau anunturi de informatii sau expedierea de mesaje de tip reclame comerciale, anunturi comerciale cu privire la serviciile ce fac obiectul de activitate al Clientului (in general mesaje de tip Spam); pentru astfel de nevoi proprii ale Clientului, Orange Romania S.A. ofera servicii speciale;

e) continuarea expedierii de mesaje electronice catre un adresant care a indicat ca nu doreste sa mai primeasca asemenea mesaje;

f) expedierea sau afisarea de mesaje care contin virusi si/sau „cai troieni”, mesaje ilegale sau expedierea sau afisarea de mesaje indecente, obscene sau pornografice, cu incalcarea prevederilor legale in vigoare;

g) expedierea sau afisarea de mesaje care violeaza dreptul de proprietate intelectuala sau industrială al Orange Romania S.A. sau al unui tert, sau de mesaje continand informatii pentru care Clientul nu are dreptul legal de transmitere sau difuzare in orice conditii, conform oricarei legi aplicabile;

h) utilizarea Serviciului/Echipmentului Orange Romania S.A. cu incalcarea legii sau a politicii de Internet Orange Romania S.A. .

i) orice incercare de a copia datele tehnice de identificare ale Smart Card-ului sau continutul canalelor TV/programelor din SVA. Clientul poate utiliza Smart Card-ul numai impreuna cu Echipamentul Orange Romania S.A. . Receptia in afara Romaniei, retransmisia in scopuri private/comerciale si/sau copierea pentru multiplicare sau multiplicarea serviciului de televiziune Orange Romania S.A. sunt considerate activitati frauduloase/abuzive.

j) folosirea de echipamente neautorizate de catre legislatia in vigoare si neconforme cu standardele existente sau care nu sunt compatibile in Retea, precum si utilizarea serviciilor contractate in vederea testarii unor echipamente;

k) sicanarea sau agresarea in orice fel a altor clienti Orange Romania S.A. sau ai altor furnizori de comunicatii electronice, parteneri ai Orange Romania S.A. sau a angajatilor Orange Romania S.A. (inclusiv prin serviciul Relatii cu Clientii) sau a unor terte persoane, prin trimiterea de mesaje cu continut de natura sa calomnieze, hartuiasca, deranjeze, defaimizeze sau prin care se dezvaluie informatii personale sau confidentiale in legatura cu o terta parte;

l) initierea de apeluri sau utilizarea de date cu ajutorul unor sisteme care permit generarea automata si/sau rutarea automata de apeluri/SMS-uri/MMS-uri/apeluri video, in orice alte scopuri care sunt contrare utilizarii rezonabile pentru nevoi proprii a serviciilor contractate;

m) generarea de trafic artificial in Retea sau catre alte retele, nationale sau internationale sau a unui volum de trafic care nu putea fi realizat in conditiile unei utilizari normale a serviciilor in dauna Orange Romania S.A. si/sau cu scopul de a obtine un folos material pentru sine sau pentru o terta persoana;

n) activitate abuziva identificata pe baza profilului de trafic al Utilizatorului final, respectiv generarea unui volum de trafic national si/sau international care nu putea fi realizat in conditiile unei utilizari normale si rezonabile a serviciilor contractate pentru nevoile proprii. In analiza profilului de trafic al Utilizatorului final, se vor avea in vedere, fara a se limita la, de exemplu, obiceiurile de comunicare neobisnuite, apelurile regulate de scurta durata, apelurile catre mai multe numere intr-o perioada scurta de timp, apelurile simultane catre aceeasi destinatie sau catre mai multe destinatii, sau apeluri consecutive cu durata mare generate permanent sau cvasipermanent pe perioada unei zile sau generarea de trafic voce /SMS spre mai mult de 300 destinatii distincte;

o) in cazul serviciilor contractate care includ beneficii nelimitate (apeluri si/sau mesaje scrise) se considera utilizare abuziva si identificarea unui profil de trafic al Utilizatorului final discrepant, luandu-se in considerare, printre altele, apelurile in Retea sau in afara Retelei, respectiv apelurile primite si cele initiate, intr-o perioada scurta de timp. Se va considera, cu caracter exemplificativ, dar nelimitat la, drept utilizare abuziva a serviciilor contractate de catre Client daca traficul cumulat de voce/SMS in Retea sau catre alte retele, nationale sau internationale, depaseste 5.000 de minute/SMS-uri pe luna, cu un raport de minim 3 la 1 pentru traficul de voce/SMS efectuat fata de traficul de voce/SMS primit pe luna.

10.2. Daca identifica o activitate frauduloasa/abuziva a Clientului (de ex. pe baza analizei profilului de trafic: trafic permanent, catre destinatii distincte etc.), Orange Romania S.A. are dreptul:

a) sa suspende furnizarea Serviciului si a oricarei Optiuni/Pachet Suplimentar sau sa declare unilateral rezilierea Contractului si/sau orice alte contracte incheiate cu Clientul, de plin drept, fara interventia instantei judecatoresti sau arbitrale, printr-o simpla notificare trimisa Clientului

b) sa refuze furnizarea unui nou Serviciu sau a unei noi Optiuni/Pachet Suplimentar sau sa o conditioneze de depunerea unei garantii/plati in avans/plati intermediare;

c) sa retraga Clientului orice beneficii oferite acestuia; si/sau

d) sa ia masurile din politica de Internet Orange Romania S.A. , in cazul serviciilor de acces la Internet.

10.3. Orange Romania S.A. poate suspenda accesul Clientului la anumite numere nationale si/sau internationale in cazuri bine justificate (ex. abuz in apelarea numerelor cu tarif special).

10.4. Clientul este responsabil pentru daunele rezultate din neindeplinirea obligatiilor asumate prin prezentul articol, inclusiv pentru daunele cauzate unor terte parti.

10.5. Abonamentele cu minute nelimitate nu pot fi folosite pentru desfasurarea activitatilor de tip call center/telesales/telemarketig. In cazul in care este detectata utilizarea serviciilor in astfel de activitati Orange Romania S.A. isi rezerva dreptul de a modifica unilateral planul tarifar al Clientului, conform procedurii de modificare unilaterala.

11. Garantie/Plati in avans/Plati intermediare

11.1. In ceea ce priveste analiza Orange Romania S.A. in urma careia se determina riscul financiar al Clientului, in efectuarea acestei analize se tine cont de criterii precum (dar fara a se limita la acestea): istoricul de plati al Clientului, tipul si numarul Serviciilor/Abonamentelor/ Echipamentelor solicitate de Client, traficul facturat si nefacturat, inregistrarile existente in bazele de date publice privind debitori care au inregistrat intarzieri la efectuarea oricaror plati de orice natura.

11.2. Orange Romania S.A. poate solicita Clientului, in vederea activarii oricarui Serviciu, precum si oricand, pe parcursul derularii contractului, o garantie (nepurtatoare de dobanda, minim 3 Abonamente Lunare/Chirii) in contul Orange Romania S.A. /efectuarea de plati in avans/intermediare inainte de emiterea facturii, printre altele, daca Clientul: a) nu este deja client Orange Romania S.A. la data semnarii prezentului document; b) nu a efectuat la timp platile; c) este pe liste de datornici; d) are debite la Orange Romania S.A. la data semnarii prezentului document; e) are o crestere brusca a traficului intr-o perioada scurta; f) depaseste prin trafic limita de credit stabilita de Orange Romania S.A. ; g) prezinta risc financiar prin analiza Orange Romania S.A. ; h) in ultimul an, Clientul si-a exercitat dreptul legal de retragere din contract pentru cel putin doua contracte incheiate cu Orange Romania S.A. in afara spatiilor comerciale/la distanta (inclusiv contracte de vanzare echipamente), producand prejudicii Orange Romania S.A. .

11.3. Orange Romania S.A. poate deduce din garantie datoriile scadente ale Clientului. Garantia este returnata Clientului la cerere, dupa minim 6 luni de la depunere, daca la data solicitarii Clientul a platit integral la termen facturile Orange Romania S.A. emise in ultimele 5 luni inaintea cererii (cu conditia ca aceste facturi sa fi fost emise cu o valoare pozitiva).

11.4. Plata in avans/intermediara se face pe baza unei facturi/notificari catre Client, sumele fiind evidentiata intr-o factura ulterioara. Suma platita de Client cu titlu de plata in avans va stinge, pana la epuizare, sumele datorate de Client (cu orice titlu: debit principal, penalitati, etc) conform facturilor emise de Orange Romania S.A. .

11.5. Daca Clientul nu depune garantia/nu efectueaza plata in avans/intermediara pana la data indicata, Orange Romania S.A. poate sa suspende total/partial Pachetul de Servicii sau sa considere Contractul incetat de drept, fara interventia instantei sau alte formalitati, Clientul nefiind indreptatit la nicio despaguire.

11.6 Crearea si consultarea unei baze de date referitoare la bonitatea Clientului. In scopul reducerii riscurilor de datorii si preintampinarii fraudelor, Orange Romania S.A. utilizeaza un sistem de schimb de informatii (Preventel) cu alti parteneri si furnizori de servicii de comunicatii electronice care, fie au ca obiect de activitate gestionarea unor asemenea date, fie pot intra in contact cu astfel de persoane prin natura activitatii desfasurate. In cazul neachitarii datoriilor la termenele scadente sau in cazul savarsirii unei fraude, datele furnizate de Client precum si informatiile cu privire la datoriile Clientului sau cazurile de frauda pot fi transferate catre sistem, cu informarea prealabila a Clientului si pot fi accesate de catre alti furnizori de comunicatii electronice sau de catre partenerii Orange Romania S.A. sau institutii care au drept de acces la



sistem.

12. Securitatea si sanatate in munca; obligatiile privind protejarea mediului.

Orange Romania S.A. si Clientul se angajeaza sa respecte si sa implementeze prevederile legale de SSM si protectia mediului, aplicabile activitatilor desfasurate, in conformitate cu Legea 319/2006, H.G. 1425/2006, O.U. 195/2005, Legea 265/2006, Legea 211/2011, H.G 1037/2010, H.G 1132/2008, H.G 621/2005, cu ultimele modificari si completari. Prevederile legale se aplica atat pentru activitatile curente desfasurate, cat si in cazul aparitiei unor accidente de munca, imbolnaviri profesionale sau poluari accidentale. Deseurile de echipamente electrice si electronice, precum si cele de baterii si acumulatori rezultate de la echipamentele achizitionate de la Orange Romania S.A. se pot preda in magazinele Orange Romania S.A., pe baza contractului de achizitie a echipamentelor sau facturii de achizitie. Deseurile de ambalaje vor ramane in proprietatea Clientului, iar deseurile rezultate din activitatile tehnologice se vor colecta de catre echipele Orange Romania S.A. .

13. Cesiune

(1) Orange Romania S.A. are dreptul sa transfere, integral sau partial, drepturile si obligatiile sale unei terte parti, cu notificarea Clientului, dar fara a solicita consimtamantul acestuia si fara ca acesta sa aiba dreptul la compensatii de orice natura. Orange Romania S.A. se va asigura ca aceasta cesiune sa nu afecteze negativ drepturile si obligatiile Clientului prevazute in prezentul Contract.

(2) Clientul poate sa transfere drepturile si obligatiile sale din prezentul Contract numai cu acordul scris al Orange Romania S.A. si numai prin semnarea contractului tip de cesiune pus la dispozitia Clientilor de Orange Romania S.A. . Cesiunea produce efecte atat intre parti, cat si fata de Orange Romania S.A. numai dupa exprimarea in scris de catre Orange Romania S.A. a acordului asupra cesiunii. Acordul Orange Romania S.A. , in ceea ce priveste cesiunea Contractului, este dat sub conditia rezolutorie constand in aparitia unor date noi fata de data acordului, referitoare la identitatea Partilor cesiunii sau a calitatii reprezentantilor acestora. In cazul indeplinirii conditiei rezolutorii, atat acordul Orange Romania S.A. cu privire la cesiune, cat si contractul de cesiune vor fi considerate nule. In consecinta, Contractul incheiat cu Orange Romania S.A. va continua cu Clientul initial.

(3) In cazul Serviciilor care presupun un proces de instalare (Servicii TV, Internet fix, Voce fixa etc.), Clientul are dreptul sa modifice Locatia sau sa transfere Contractul catre un alt client doar cu aprobarea prealabila a Orange Romania S.A. , situatie in care Clientul cedent se obliga sa plateasca toate taxele si costurile aferente transferului si punerii in functiune a serviciului la noua Locatie, respectiv cu asumarea in mod expres de catre noul Client a tuturor obligatiilor si drepturilor fata de Orange Romania S.A. .

(4) Mutarea echipamentelor (in cazul Serviciilor TV este exceptat Receiverul) la o alta Locatie se face numai de catre Orange Romania S.A. sau de catre tehnicienii agreati de Orange Romania S.A., fie prin mutarea efectiva a echipamentelor la noua Locatie, fie prin instalarea unui nou echipament la noua Locatie, dupa cum considera oportun Orange Romania S.A., in cel din urma caz Clientul fiind raspunzator de returnarea echipamentului instalat initial in starea si conditiile in care l-a primit.

(5) Orange Romania S.A. isi rezerva dreptul sa refuze modificarea Locatiei sau a transferului catre un alt client daca exista impedimente de ordin tehnic, legal, comercial sau de alta natura. Daca Orange Romania S.A. nu poate accepta cererea de modificare a Locatiei sau cesiunea catre un alt client, iar Clientul solicita incetarea Contractului, prevederile cu privire la incetarea Contractului inainte de expirarea Perioadei minime contractuale sau plata oricaror taxe aferente dezinstalarii Serviciilor se vor aplica in mod corespunzator.

(6) Cesiunea cu titlu oneros de catre Client a oricaror drepturi sau obligatii din Contract, inclusiv acordarea de catre Client, cu titlu oneros, a dreptului de folosinta a Abonamentului rezultand din Contract, se considera Frauda din partea Clientului.

14. Despagubiri. Limitarea raspunderii.

14.1. Orange Romania S.A. va acorda despagubiri Clientului exclusiv in cazurile si limitele prevazute in documentele contractuale. Orange Romania S.A. nu raspunde fata de Client pentru daune indirecte (ex. beneficiul nerealizat, pierderi profit/abonati, pierderea unor oportunitati de afaceri). Orange Romania S.A.

raspunde pana la Punctul terminal. Orange Romania S.A. nu raspunde pentru apelurile cu tarif mare (international, SVA) generate prin fenomenul de „modem hijacking” sau „VoIP hacking”, nici daca transmiterea si/sau receptionarea Serviciilor sunt alterate de factori ca: a) fenomene naturale; b) intreruperi/bruiaje/variatii mari de curent care afecteaza reseaua de distributie a semnalului; c) instalarea/utilizarea de Client de echipamente neautorizate/performante inferioare ale traseului de cablu al Clientului; d) interferente cu alte sisteme de comunicatie; e) lipsa de vizibilitate intre antena si satelit; f) utilizarea necorespunzatoare/frauduloasa a serviciilor contractate/Echipamentului Orange Romania S.A. sau a echipamentului Clientului; g) actiunea unor terti, nici pentru software-ul instalat de Client prin Serviciu sau defectarea/pierderea informatiilor din echipamentul(ui) Clientului; h) lucrarile furnizorilor de utilitati publice. Orange Romania S.A. retransmite canalele TV si SVA-urile asa cum sunt difuzate de furnizorii lor si nu raspunde pentru continutul/calitatea semnalului, daca legea nu prevede altfel. Orange Romania S.A. nu raspunde pentru serviciile oferite de terte parti, care fac uz, in orice forma, de serviciile sale. Pentru evitarea oricarui dubiu, Orange Romania S.A. nu raspunde pentru prejudiciile, de orice natura, suferite de Client in legatura cu serviciile tertilor. Orange Romania S.A. nu raspunde pentru functionarea necorespunzatoare a Retelei in zonele in care aceasta este in dezvoltare sau in situatiile in care Orange Romania S.A. face lucrari de imbunatatire a Retelei. Orange Romania S.A. nu raspunde de actiunile sau inactiunile sale fata de terte persoane sau pentru prejudiciile create unor terte persoane care beneficiaza de Serviciile Orange Romania S.A. in afara prezentului Contract, sau chiar in absenta unui contract intre acestea si Orange Romania S.A. . De asemenea, Orange Romania S.A. nu este raspunzator decat fata de Client in limitele prezentului Contract, iar raspunderea sa nu se intinde si asupra Utilizatorilor finali ai Serviciilor, asa cum au fost acestia desemnati de Client. Clientul este singurul responsabil de actiunile oricaror terte persoane care utilizeaza Serviciile prin intermediul Contractului, inclusiv cu privire la utilizarea Serviciilor de catre Utilizatorii finali desemnati de Client. Orange Romania S.A. nu raspunde fata de Client in cazul in care portarea Clientului din reseaua unui alt furnizor de servicii de comunicatii electronice in Retea nu se poate realiza din motive ce nu depind de sau nu se afla sub controlul Orange Romania S.A. si Clientul nu a cerut, prin selectarea optiunii corespunzatoare prevazuta in cererea de portare, continuarea furnizarii serviciilor de comunicatii electronice prin intermediul numerelor temporare; in acest caz, Contractul va inceta.

14.2. Prevederi specifice Serviciului de Roaming. (a) Orange Romania S.A. va pune la dispozitia Clientului Serviciul de Roaming si nu este raspunzator de calitatea Serviciilor de Roaming, de tipul de Servicii de Roaming sau de gradul de acoperire al acestora, toate acestea depinzand de retele si/sau sisteme de telecomunicatii ale furnizorilor de comunicatii electronice din afara tarii. (b) Orange Romania S.A. nu este raspunzator pentru utilizarea accidentala a Serviciului de Roaming de catre Client atunci cand acesta se afla pe teritoriul Romaniei, in zone de granita. Clientul este obligat sa se asigure, prin verificarea terminalului sau, ca reseaua utilizata, in momentul initierii apelului, este cea a Orange Romania S.A. , pentru a evita utilizarea accidentala a Serviciului de Roaming pe teritoriul Romaniei. (c) Orange Romania S.A. nu poate controla si prin urmare nu va fi tinut raspunzator fata de Client in cazurile in care Clientul primeste apeluri din afara Romaniei cu identitate incompleta, ascunsa sau modificata, inclusiv prin folosirea unei identitati care apartine numerotatiei nationale.

14.3. Clientul declara si garanteaza ca a obtinut/va obtine si va mentine valabile pe durata Contractului toate acordurile/autorizatiile necesare instalarii Echipamentului necesar pentru furnizarea/functionarea Serviciului (de exemplu, acordul proprietarului daca nu detine proprietatea asupra spatiului/Locatiei unde se instaleaza, al asociatiei de locatari, al autoritatilor sau institutiilor competente etc., dupa cum este cazul). Orange Romania S.A. (inclusiv tehnicienii desemnati) nu va raspunde pentru niciuna dintre situatiile in care instalarea Echipamentului necesar furnizarii/functionarii Serviciului s-a facut in lipsa acestor acorduri/autorizatii (de exemplu, in lipsa acordului proprietarului spatiului/Locatiei), Clientul fiind singurul raspunzator fata de orice terte persoane si obligandu-se sa apere si sa despagubeasca Orange Romania S.A.. in cazul oricaror reclamatii, plangeri, cereri de plata a unor sume de bani sau orice alte actiuni inaintate impotriva sa ca urmare a instalarii Echipamentului necesar furnizarii/functionarii Serviciului la Locatie. Orange Romania S.A. (inclusiv tehnicienii desemnati) isi rezerva dreptul ca, atunci cand apreciaza necesar, sa solicite Clientului acordurile/autorizatiile necesare pentru instalarea Echipamentului la o anumita Locatie, iar in cazul in care Clientul nu prezinta documentele solicitate, sa refuze instalarea, fara plata vreunei

despagubiri catre Client, cu consecinta incetarii Contractului in privinta Serviciului pentru care nu a putut fi instalat Echipamentul. Pentru evitarea oricarui dubiu, orice revocare sau pierdere in orice fel a acordurilor/autorizatiilor in sensul acestei clauze nu da Clientului dreptul de a inceta Contractul fara plata despagubirilor de incetare inainte de termen, daca se afla in Perioada Minima Contractuala, si/sau a taxelor de deinstalare.

Livrarea echipamentelor furnizate de Orange Romania S.A.

15.1. In cazul in care Clientul achizitioneaza Echipamente Terminale (telefon, laptop, tableta etc.), acestea vor fi livrate in termen de maxim 30 de zile de la plasare comenzii, cu conditia acceptarii acesteia de catre Orange Romania S.A., cu exceptia situatiei in care Partile au agreeat altfel la data emiterii comenzii. Comanda va fi considerata acceptata de catre Orange Romania S.A. in oricare din urmatoarele situatii:

- prin semnarea Contractului/Anexei Comerciale
- prin transmiterea catre Client a confirmarii comenzii, prin e-mail, in cazul in care comanda a fost realizata prin mijloace la distanta (achizitie magazin online sau e-mail)

15.2. In cazul nerespectarii acestui termen, Orange Romania S.A. va notifica Clientul cu privire la intarzierea intervenita iar acesta din urma va acorda un termen suplimentar de livrare de 10 zile.

15.3. De asemenea, in cazul in care, ulterior plasarii comenzii, Echipamentele Terminale nu mai fac parte din oferta Orange Romania S.A. sau devin End of Life, Orange Romania S.A. are dreptul fie de a refuza livrarea lor, fie de a propune Clientului alte Echipamente Terminale avand caracteristici tehnice si pret similare. In cazul in care Clientul este de acord cu propunerea Orange, pentru furnizarea Echipamentelor va incepe sa curga un nou termen de livrare de 30 de zile.

15.4. In cazul in care Orange Romania S.A. nu livreaza Echipamentul Terminal in termenul suplimentar respectiv. Orange Romania S.A. va restitui Clientului toate sumele achitate anticipat pentru respectivul Echipament Terminal, daca este cazul, nefiind responsabila pentru niciun fel de prejudicii aduse Clientului.

15.5. Orange Romania S.A. are dreptul de a refuza o comanda a Clientului in cazul in care acesta inregistreaza orice fel de debite restante fata de Orange Romania S.A.

15.6. In cazul in care livrarea Echipamentului Terminal se va face prin curier, la adresa specificata de Client in Contract sau in comanda plasata, pentru situatiile in care nu se poate livra comanda, din motive independente de vointa Orange Romania S.A. , ca de exemplu (dar fara a se limita la): (i) Clientul nu poate fi contactat de catre curier, (ii) coletul nu se poate livra ca urmare a unor amanari repetate ale Clientului (maxim 2 amanari sunt acceptate), (iii) Clientul refuza preluarea coletului. In aceste situatii comanda va fi anulata in mod automat , fara posibilitatea Clientului de a solicita niciun fel de despagubiri in acest sens, cu exceptia returnarii sumelor achitate anticipat pentru respectivul Echipament Terminal, daca este cazul.

15.7. In cazul in care comanda este anulata conform dispozitiilor art de mai sus, costurile aferente returnarii sumelor achitate anticipat vor fi suportate de catre Client.

15.8. Riscul de pierdere sau de deteriorare a Echipamentului Terminal este transferat catre Client in momentul in care acesta intra in posesia fizica a Echipamentului Terminal

15.9. Echipamentul Terminal achizitionat in temeiul Contractului beneficiaza de garantia oferita de catre Producator, care nu va putea fi mai scurta de 24 de luni de la data furnizarii Echipamentului Terminal, cu exceptia situatiei in care documentatia respectiva dispune altfel. Conditii privind accesarea garantiei sunt descrise in documentatia care insoteste Echipamentului Terminal.

15.10. Clientul va primi odata cu Echipamentul Terminal factura de achizitie si certificatul de garantie emis de producator, precum si documentatia tehnica completa. Clientul se obliga sa notifice Orange Romania S.A. cu privire la orice eventuala neconformitate sau deficiente intervenita in livrarea Echipamentului Terminal (cu titlul de exemplu enuntiativ iar nu limitative, Echipament Terminal deteriorat, Certificat de garantie sau factura de achizitie lipsa, etc.) in termen de maxim 24 de ore de la receptionarea acestuia. In cazul in care Clientul nu transmite niciun fel de obiectiuni in termenul aratat mai sus, livrarea va fi considerata finalizata in mod corespunzator, iar Orange Romania S.A. nu va putea fi tinuta raspunzatoare pentru niciun fel de prejudicii sau daune produse Clientului.

15.11. Pentru a beneficia de garantie, Clientul se va adresa Orange Romania S.A. si va trebui sa prezinte, in original, documentele mentionate mai sus (certificatul de garantie si factura de achizitie).

15.12. Echipamentele terminale furnizate de Orange Romania S.A. beneficiaza de garantie conventionala iar conditiile in care poate fi accesata acesta garantie sunt prevazute in documentatia care insoteste produsul/echipamentul.

16. Deranjamente

16.1. Deranjamentele se anunta la Asistenta Deranjamente, oricand la Serviciul Clienti - apel gratuit la numarul dedicat clientilor persoane juridice 1921, apelabil din toate retelele nationale fixe si mobile (apel gratuit din reseaua Orange Romania S.A. si la tarif national din celelalte retele nationale) sau la 300 gratuit din retelele Orange

17. Reclamatii

17.1. Inaintarea reclamatiei: a) Serviciul Clienti - apel gratuit la numarul dedicat clientilor persoane juridice 1921, apelabil din toate retelele nationale fixe si mobile (apel gratuit din reseaua Orange Romania S.A. si la tarif national din celelalte retele nationale) sau la 300 gratuit din retelele Orange; b) pe website-ul <https://www.orange.ro>, sectiunea „Contact”; c) prin e-mail, la clientibusiness@orange.com d) la orice magazin Orange Romania S.A. din judetul/sectorul Clientului*; e) prin posta, la Calea Victoriei nr. 35, 010061, Sector 1, Bucuresti, Romania. Reclamatia trebuie sa cuprinda datele Clientului, telefonul si adresa la care asteapta raspunsul, si trebuie depusa in 30 de zile de la cazul reclamat, daca nu se prevede altfel in Contract. Reclamatia se solutioneaza in maxim 60 de zile (1440 ore) de la inregistrarea la Orange Romania S.A. , telefonic, in scris, pe email, prin fax sau prin orice alte mijloace legale de comunicare; daca verificarile impun prelungirea termenului maxim de raspuns, cu cel mult 3 zile inainte de expirare Clientul este contactat telefonic pentru a i se preciza stadiul solutionarii si noul termen de raspuns. Dupa tratarea reclamatiei, Clientul este contactat la acelasi numar pentru a se comunica modul de solutionare. In caz de nesolutionare a reclamatiei in termenul maxim, din culpa exclusiva a Orange Romania S.A. , Orange Romania S.A. va rambursa Clientului, la cererea acestuia, cu titlu de despagubiri, o cota-parte din Abonamentul Lunar, proportional cu perioada de depasire a termenului, dar nu mai mult de un Abonament Lunar. Rambursarea se face prin creditare in factura de servicii. Orice neintelegere privind reclamatia se rezolva amiabil; daca nu este posibil, Clientul poate face o plangere la ANCOM sau poate formula o actiune la instanta competenta. *Lista magazinelor Orange Romania S.A. este pe website- www.orange.ro. Serviciul de asistenta tehnica furnizat de Orange Romania S.A. este gratuit si este aferent solutionarii deranjamentelor privind Serviciile, conform acestui articol; serviciul de asistenta tehnica este disponibil la Serviciul Clienti: apel la numarul dedicat clientilor persoane juridice 1921, apelabil din toate retelele nationale fixe si mobile (apel gratuit din reseaua Orange Romania S.A. si la tarif national din celelalte retele nationale) sau la 300 gratuit din retelele Orange

18. NULITATEA UNEI CLAUZE.

18.1. Nulitatea unei clauze nu afecteaza valabilitatea celorlalte clauze ale Contractului.

19. INSOLVENTA SI FALIMENT

19.1. In cazul deschiderii unei proceduri generale de insolventa impotriva Clientului, acesta are obligatia de a notifica Orange Romania S.A. in termen de 7 (sapte) zile de la deschiderea procedurii.

19.2. Incepand cu data deschiderii procedurii insolventei, Orange Romania S.A. va avea dreptul de a suspenda orice facilitati de acordate Clientului, cu titlul de exemplu enuntativ iar nu limitativ, buget de achizitie terminale, achizitia de terminale la preturi subventionate, iar Clientul nu va avea dreptul de a rezilia unilateral Contractul, din acest motiv.

19.3. Orange Romania S.A. va avea dreptul de a reveni asupra suspendarii dispuse conform punctului de mai sus in cazul in care Clientul, actionand cu diligena, prezinta, in termen de 30 (treizeci) de zile de la notificare, o analiza detaliata referitoare la incidenta deschiderii procedurii generale de insolventa asupra Contractului, asupra obligatiilor sale de plata, precum si masurilor adoptate pentru executarea in bune conditii



a Contractului.

20. Legea. Litigii.

20.1 Prezentul Contract si orice aspecte sau dispute de orice natura rezultand din sau care se refera in orice mod la Contract vor fi guvernate dar si interpretate in conformitate cu legile din Romania.

20.2 Litigiile decurgand din sau in legatura cu prezentul Contract, inclusiv cele referitoare la validitatea, interpretarea, executarea sau incetarea acestuia vor fi solutionate pe cale amiabila. In scopul facilitarii solutionarii pe cale amiabila, Clientul va contacta Reprezentatul Orange Romania S.A. si, in acelasi timp, acesta are la dispozitie Serviciul Clienti.

20.3. Orice disputa/reclamatie decurgand din sau in legatura cu prezentul Contract poate fi adresata de catre Client Reprezentantului Orange Romania S.A. sau Serviciului Clienti, oricare dintre acestia urmand a raspunde intr-un termen de maximum 30 (treizeci) de zile lucratoare. In cazul in care Orange Romania S.A. nu raspunde in termenul mentionat anterior, Clientul este indreptatit la primirea de despagubiri de 0,1 Euro/zi intarziere. Despagubirile se vor acorda de catre Orange Romania S.A. sub forma unei reduceri echivalente pe factura Clientului, in situatia in care Clientul solicita astfel de despagubiri in cel mult 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data expirarii termenului de raspuns precizat anterior. Despagubirile se vor acorda in mod similar si pentru nerespectarea termenului de raspuns mentionat in sub-clauza 16.1 din prezentele TCG.

20.4. Orice litigiu decurgand din sau in legatura cu prezentul Contract si care nu s-a solutionat pe cale amiabila, va fi inaintat spre solutionare fie instantelor de judecata din Bucuresti, fie Autoritatii Nationale pentru Administrare si Reglementare in Comunicatii, in conformitate cu prevederile OUG nr.111/2011 si ale Deciziei ANCOM nr.480/2010.