



**CLAUZE CONTRACTUALE ESENTIALE**  
**AFERENTE CONTRACTULUI PRIVIND FURNIZAREA PACHETULUI DE SERVICII SI/SAU A ECHIPAMENTELOR**  
NR. \_\_\_\_\_ din \_\_\_\_\_ [data semnarii ]

**1. Informatii generale** Tarifele sunt exprimate pe minut, iar pentru taxare apeluri voce fixa, fractiunea de minut neincheiat se rotunjeste la un minut intreg. Apelurile catre numerele pentru servicii cu valoare adaugata nu sunt incluse in Abonament; pentru aceste categorii de numere se aplica tarife mai mari decat tarifele pentru orice tip de apel in retele nationale. Apelurile catre numerele nationale scurte pentru servicii de interes public la nivel national implementate in reseaua OROC sunt incluse in Abonament, cu exceptia apelurilor catre numerele nationale scurte pentru servicii de interes general; pentru aceasta ultima categorie tarifele pot fi mai mari decat tarifele catre orice tip de apel in retele nationale. Apelurile catre numerele pentru servicii cu valoare adaugata sunt disponibile in masura in care OROC are incheiate acorduri cu furnizorii de continut. Informatii actualizate despre tarife sunt disponibile pe [www.orange.ro](http://www.orange.ro), la 300, gratuit în rețeaua Orange sau 0374.300.300, apel cu tarif normal din orice rețea și din roaming si in orice magazin OROC/ partener OROC.**1.2 Nivelurile de calitate** privind furnizarea Serviciilor de Voce si TV si despagubirile in caz de nerespectare sunt prevazute in TC. **1.3** In cazul in care Contractul nu prevede altfel, Serviciile OROC sunt de tip "best effort", caracteristicile tehnice si parametrii de calitate din descrierile acestor Servicii din Contract fiind masurati in conditii ideale.**1.4 Serviciul Orange TV Connect** , este disponibil online prin intermediul website-ului <https://tvconnect.orange.ro> si pe dispozitivele mobile prin intermediul aplicatiilor mobile, inclusiv aplicatia Orange TV Connect, ce pot fi descarcate gratuit din App Store si Google Play . . (2). In situatia in care Clientul detine doar un Serviciu Orange TV, acesta se activeaza automat, iar pentru a avea acces la continut, Clientul trebuie sa foloseasca numele de utilizator si parola My Orange Fix si sa acceseze <https://tvconnect.orange.ro> sau aplicatiile mobile Orange TV Connect. In situatia in care Clientul are mai multe Servicii, fiecare cu cate un Serviciu Orange TV Connect asociat, activarea automata conform pasilor de mai sus se face pentru Serviciul cu cele mai multe beneficii, iar Serviciul **Orange TV Connect** aferent celorlalte Servicii trebuie activat de Client din contul personal My Orange Fix – sectiunea Orange TV Connect si ulterior sa acceseze <https://tvconnect.orange.ro> sau aplicatiile mobile Orange TV Connect. Ca o conditie pentru functionarea Orange TV Connect minimul de capacitate de transfer al liniei suport (conectivitate la internet) este de 2 Mb/sec (3) Clientul poate accesa continutul Orange TV Connect achizitionat(e) de pe un numar de maxim 5 dispozitive, printre care computer, laptop, smartphone, tableta, dispozitive de streaming/mirroring. Administrarea dispozitivelor, prin aceasta intelegandu-se adaugarea sau stergerea unui dispozitiv din lista Clientului, se poate face de catre Client din contul lui din website-ul <https://tvconnect.orange.ro>. OROC nu garanteaza functionarea Orange TV Connect pe alte dispozitive sau sisteme de operare decat cele mentionate anterior. (5) Lista canalelor TV disponibile in pachetele, precum si numarul acestora sunt stabilite in functie de drepturile obtinute pentru distribuirea lor online si pe mobil si poate suferi modificari. In plus, continutul canalelor TV incluse poate fi restrictionat in functie de drepturile de difuzare pentru online si mobil detinute de canalele TV. **1.5 Inregistrari in cloud** poate fi utilizata pentru inregistrarea de emisiuni, filme, competitii sportive sau orice alt tip de continut TV pentru care OROC a obtinut drepturi de inregistrare de la furnizorii de continut. Spatiu de stocare oferit prin Functionalitatea **Inregistrari in Cloud** este calculat la un maxim de ore de continut standard definition, respectiv HD si poate varia in functie de calitatea transmisiunii canalului. **1.6** OROC isi rezerva dreptul de a aplica restrictii asupra Serviciului de acces la internet, din motive de securitate pentru a limita sau impiedica situatiile de frauda/abuz/limitari servicii sau pentru a evita transmiterea de mesaje nedorite prin folosirea serviciului de acces la internet al OROC de catre clientii acestuia.

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

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

1.7.1 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.

1.7.2 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.

1.7.3 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.

1.7.4 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.

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

1.7.6 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.

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

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

**2.LUCRARI INSTALARE SI ACTIVARE.** Tariful pentru instalarea Serviciului de Voce fixa, Serviciului de Acces la Internet, Serviciului TV este 23,8 Euro cu TVA per Serviciu, iar pentru activarea fiecaruia dintre aceste Servicii este de 47,6 Euro cu TVA; tariful promotional de instalare si activare este redus cu 100%. Clientul suporta contravaloarea lucrarilor si materialelor suplimentare solicitate la instalare/ulterior instalarii, conform devizului intocmit de OROC, cost ce se va regasi pe prima factura emisa de OROC ulterior instalarii Serviciului. Tariful de reconectare Servicii dupa suspendarea pentru neplata: 1,11 Euro cu TVA.

**3.TERMEN DE ACTIVARE A PACHETULUI DE SERVICII:** Maxim 30 de zile lucratoare de la semnarea Contractului (termen in care OROC face si verificarea aspectelor tehnice disponibile si in zona aferenta Locatiei pentru furnizarea Pachetului de Servicii contractat de Client) sau conform dispozitiilor TS in cazul Contractului incheiat la distanta. Daca activarea nu se poate face in acest termen din motive tehnice (ex. Conditii tehnice din Locatie/zona aferenta Locatiei nu mai sunt permise furnizarii), Contractul inceteaza automat, fara despagubiri, la expirarea termenului, fara a fi necesara o notificare prealabila. Activarea se certifica prin procesul/procesele verbale de activare a tuturor Serviciilor contractate. La data Activarii, Clientul va primi prin procesul/procesele verbale de activare si numarul de telefon serviciu fix si/sau parola si user adsl, daca este cazul.

**4.GARANTIE/PLATI INTERMEDIARE.** OROC poate solicita Clientului o garantie (nepurtatoare de dobanda, minim 3 Abonamente/Chirii) in contul OROC /plati intermediare inainte de emiterea facturii, daca Clientul se afla in cel putin una dintre urmatoarele situatii: a)nu este deja client OROC la data semnarii prezentului; b)nu a efectuat la timp platile; c)este pe liste de datornici; d)are debite la OROC la data semnarii prezentului; e)inregistreaza o crestere brusca a traficului intr-o perioada scurta; f)depaseste prin trafic limita de credit stabilita de OROC aceasta limita fiind stabilita in functie de bonitatea Clientului, valoarea Serviciilor consumate in ultimele luni, precum si de eventuala inregistrare in baza de date a debitorilor care au efectuat plati cu intarziere; g)prezinta risc financiar prin analiza OROC. OROC 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 facturile emise OROC in ultimele 5 luni de contract. Plata intermediara se face pe baza unei facturi/notificari catre Client, sumele fiind evidentiata intr-o factura ulterioara. Daca Clientul nu depune garantia/nu efectueaza plata intermediara pana la data solicitata, OROC poate sa suspende total/partial Serviciile sau sa considere Contractul incetat de drept, fara interventia instantei sau alte formalitati.

**5.PLATA.** Pachetul de Servicii si Chiria sunt facturate lunar. Factura contine contravaloarea Serviciilor furnizate in perioada de facturare anterioara, Abonamentul Pachetului de Servicii si al Serviciului/Pachetului Suplimentar pentru luna in curs si Chiria. Tarifele sunt cele din Oferta in Euro cu 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 lucratoare anterioara inceputului perioadei de facturare. Informatii actualizate privind cursul de schimb valutar vor fi disponibile pe [www.orange.ro](http://www.orange.ro). OROC isi rezerva dreptul sa modifice cursul de schimb valutar utilizat, cu informare prealabila, in cazul in care se afla in imposibilitate, din orice motiv, de a continua utilizarea acestuia. Clientul poate plati factura: 1)online prin My Orange Fix (<https://myorangefix.orange.ro>) conform [www.orange.ro](http://www.orange.ro); 2)prin debit direct; 3)la bancomat; 4)in numerar in Magazinele OROC si la parteneri; 5)prin ordin de plata (intocmit conform cerintelor bancii unde Clientul are contul din care face plata). Pentru plata facturii OROC, Clientul nu datoreaza comisioane/costuri suplimentare, cu exceptia platii prin ordin de plata, care



poate fi purtatoare de costuri suplimentare/comisioane bancare. OROC nu raspunde de neprimirea facturii de catre Client. Clientul care reclama ca nu a primit factura nu este exonerat de plata sumelor datorate, fiind obligat a se interesa asupra sumei de plata. Reclamatia privind factura se face in maxim 30 de zile de la emitere cf. art. 11, fara a suspenda obligatia de plata a Clientului. Daca reclamatia e justificata, OROC restituie Clientului sumele incasate in plus, prin creditare in factura urmatoare. Termenul de plata a facturii este de maxim 14 zile de la emitere. Pentru neplata facturii la scadenta Clientul este de drept in intarziere, fara vreo formalitate si datoreaza, pana la plata integrala a datoriei, penalitati de 0,5%/zi, calculate asupra valorii nechitate. Penalitatile de intarziere pot depasi cuantumul sumei asupra careia sunt calculate. Neplata totala/partiala a facturii la scadenta da dreptul OROC sa suspende furnizarea Pachetului de Servicii, iar intarzierea cu 60 zile fata de scadenta da dreptul OROC sa rezilieze Contractul de drept, fara instanta sau alte formalitati, cu notificare prealabila scrisa de 15 zile. In cazul suspendarii Pachetului de Servicii ca urmare a neplatii totale/particiale a facturii la scadenta, Clientul va avea obligatia de a achita contravaloarea Abonamentului pe perioada de suspendare. Ulterior perioadei de 60 de zile de intarziere fata de scadenta, Clientul nu va mai avea obligatia de plata a contravaloarei Abonamentului aferent suspendarii ulterioare pana la rezilierea Contractului, suspendare ulterioara care va prelungi PM in mod corespunzator. Clientului care nu a achitat nicio factura in temeiul Contractului, i se va rezilia Contractul dupa minim 60 de zile de la data scadenta, ne mai existand perioade de suspendare ulterioare acestor 60 de zile. Obligatia de plata a contravaloarei facturilor restante se mentine dupa rezilierea Contractului. Pana la rezilierea Contractului pentru motiv de neplata, Clientul va putea achita datoria scadenta, Contractul ramanand in vigoare in acest caz. Clientul poate solicita efectuarea de plati in avans. Clientul este de acord sa plateasca in avans DA  NU  (Marcati optiunea privind acordul la plata in avans).

**6. FUNCTIONAREA SERVICIILOR.** OROC remediaza deranjamentele Serviciului, aparute exclusiv din culpa sa, in maxim 72 de ore de la notificarea de catre Client, in caz contrar rambursand Clientului Abonamentul proportional cu durata nefunctionarii si cu numarul de Servicii afectate (ex. 2 Servicii afectate din Pachet de 3 Servicii: Abonament/zi x 2/3 x nr. zile defectiune). OROC poate suspenda total/partial furnizarea Pachetului de Servicii pentru maxim 30 de zile, pentru lucrari de intretinere/dezvoltarea retelei, rambursand Clientului Abonamentul proportional cu durata nefunctionarii si cu numarul de Servicii afectate din Pachetul de Servicii. Rambursarea se face prin creditare cu valoarea in lei in factura urmatoare.

**7. MODIFICARE.** OROC poate modifica unilateral Contractul (cum ar fi tarife, penalitati/costuri de incetare, caracteristici Servicii, incetare/suspendare Contract, despagubiri, conditii de folosire a Serviciilor, facturare/plata, garantii/plati in avans, raspundere, , procedura de reclamatii, termenele de remediere a deranjamentelor) in conformitate cu legislatia romana in vigoare la momentul respectiv, pentru motive intemeiate care depind de imposibilitatea continuarii furnizarii Serviciilor in parametrii contractati, schimbari in politica comerciala a OROC, dezvoltari tehnologice, schimbari ale parteneriatelor cu tertii, de situatii cu potential risc financiar sau alte situatii similare care conduc la un dezechilibru economic intre parti. Asemenea modificari se vor realiza cu notificarea in scris in prealabil a Clientului prin scrisoare, e-mail, prin contul de My Orange Fix

(<https://myorangefix.orange.ro>) insotit de SMS de avertizare la numarul furnizat de Client, mesaj pe STB (in privinta Serviciului TV), conform legii. Clientul beneficiaza de cel mult 30 de zile de la primirea notificarii pentru a decide daca denunta Contractul; daca Clientul nu este de acord cu modificarea, poate denunta unilateral Contractul, fara despagubiri, printr-o notificare scrisa trimisa OROC conform art. 8. Altfel, modificarea se aplica de drept, fara act aditional. Clientul trebuie sa-si exercite dreptul de denuntare cu buna-credinta.

**8. INCETARE.** 8.1) OROC poate denunta unilateral Contractul, cu notificare prealabila scrisa de 2 zile, pentru: a) decesul Clientului; b) Clientul vinde Locatia; c) forta majora ce dureaza de mai mult de 30 de zile; d) OROC nu mai dispune de solutie tehnica pentru furnizarea Pachetului de Servicii in Locatie, cu o notificare prealabila a Clientului si fara despagubiri; e) orice alta situatie mentionata in Contract. 8.2) Clientul poate denunta unilateral Contractul: a) oricand, cu o notificare prealabila scrisa, Contractul incetand de plin drept in prima zi a lunii urmatoare celei in care se implinesc 30 de zile de la primirea notificarii de catre OROC; b) daca OROC devine insolubil, isi inceteaza activitatea/este in faliment/lichidare, cu o notificare prealabila scrisa de 2 zile; 8.3) Daca o parte nu-si indeplineste obligatiile, cealalta 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, 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. 8.4) Daca Contractul inceteaza, pentru unul/toate Serviciile, inainte de expirarea PM, (daca este cazul) prin reziliere de catre OROC sau denuntare unilaterala de catre Client (altfel decat potrivit art.7 si 7.2 b) si d)), inclusiv in cazul portarii, OROC are dreptul sa solicite plata unei juste despagubiri pentru incetare prematura, in cuantumul de la art. 3 din Oferta. La calculul despagubirilor in Euro se foloseste cursul de schimb valutar mentionat in sectiunea "Plata" din CCE. . 8.5) Daca Clientul solicita portarea numarului asignat Clientului de catre OROC, Contractul inceteaza in privinta intregului Pachet de Servicii. 8.6) Clientul va trimite notificarile mentionate in art. 8 la sediul OROC, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire. OROC va trimite notificarile mentionate in acest articol la adresa Clientului din Oferta. Notificarile la alte adrese nu vor fi opozabile partii notificate.



**9. LIMITAREA RASPUNDERII.** Nicio parte nu raspunde fata de cealalta pentru daune indirecte (ex. beneficiul nerealizat, pierderi profit/abonati, pierderea unor oportunitati de afaceri). OROC raspunde pana la Punctul terminal. OROC 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 afectand rețeaua de distributie a semnalului; c) instalarea/utilizarea de Client de echipamente neautorizate/performante inferioare ale traseului de cablu; d) interferente cu alte sisteme de comunicare; e) lipsa de vizibilitate intre antena si satelit; f) utilizarea necorespunzatoare/frauduloasa a Serviciilor/Echipamentului OROC; 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. OROC retransmite canalele TV si SVA asa cum sunt difuzate de furnizorii lor si nu raspunde pentru continutul/calitatea semnalului acestora, daca legea nu prevede altfel. OROC nu raspunde pentru utilizarea serviciului Orange TV Connect de o alta persoana care introduce numele si parola sa, indiferent daca o astfel de persoana a intrat in posesia datelor de identificare ale contului de utilizator ca urmare a autorizarii, neglijentei sau nepasarii Clientului (inclusiv, dar fara a se limita la, respectarea restrictiilor mentionate mai sus). Orange va depune toate eforturile rezonabile pentru furnizarea neintrerupta a serviciului. Orange nu raspunde si nu garanteaza, insa, furnizarea continua a serviciului si disponibilitatea lui pentru Client, aceasta putand fi afectate de factori in afara controlului OROC.

Clientul trebuie să obțină toate acordurile/autorizațiile necesare instalării Echipamentului (de exemplu, acordul proprietarului dacă nu deține proprietatea asupra Locuinței, asociației de locatari, al autorităților sau instituțiilor competente, după cum este cazul).

Orange Romania Communication (inclusiv tehnicienii desemnați) au dreptul de a refuza instalarea la o anumită Locație în cazul în care Clientul nu prezintă acordurile/autorizațiile necesare la solicitare, Orange Romania Communication (sau tehnicienii desemnați) nefiind în niciun fel ținuți răspunzători pentru situațiile în care instalarea Echipamentului necesar funcționării serviciilor fixe (de exemplu, acordul proprietarului) s-a făcut în lipsa acestor acorduri/autorizații. Clientul este singurul răspunzător față de orice terțe persoane și se obligă să apere Orange Romania Communication în cazul oricăror reclamații, plângeri, cereri de plată a unor sume de bani sau orice alte acțiuni înaintate împotriva Orange Romania Communication ca urmare a instalării Echipamentelor necesar funcționării serviciilor fixe la Locație. Pentru evitarea oricărui dubiu, orice revocare sau pierdere în orice fel a acordurilor/autorizațiilor în sensul acestui articol nu dă Clientului dreptul de a înceta prezentul Contract fără plata despăgubirilor de încetare, dacă se află în Perioada minima Contractuală, sau a taxelor de dezinstalare

**10. LEGEA APLICABILĂ. LITIGII.** Contractul e guvernat de legea romana. Orice neînțelegere privind executarea Contractului va fi rezolvată amiabil, iar dacă nu este posibil, litigiul va fi înaintat instanțelor judecătorești. Clientul se poate adresa ANCOM pt soluționarea litigiilor ocazionate de aplicarea OUG 111/2011 și privind clauzele referitoare la exercitarea drepturilor conferite de aceasta și prevăzute în Contract/pentru executarea acestor clauze. Litigiul va fi înaintat ANCOM la sediul: Str. Delea Noua, nr. 2 Sector 3, Cod 030925, București, România.

**11. PROCEDURA PRIVIND SOLUȚIONAREA RECLAMAȚIILOR.** Deranjamentele se anunță la Asistenta Deranjamente, oricând, la 300, gratuit în rețeaua Orange sau 0374.300.300, apel cu tarif normal din orice rețea și din roaming. Reclamații: Înaintarea reclamației se face: a) oricând la 300, număr de apel Serviciul Clienti, gratuit în rețeaua Orange sau 0374.300.300, apel cu tarif normal din orice rețea și din roaming b) pe site-ul [www.orange.ro](http://www.orange.ro), secțiunea „Contact”/prin My Orange Fix c) prin fax, la 0219255; d) prin e-mail, [sesizari@orange.com](mailto:sesizari@orange.com); e) la orice magazin OROC din județul/sectorul Clientului ([www.orange.ro/shops/](http://www.orange.ro/shops/)); f) prin posta, la Calea Victoriei nr. 35, 010061, Sector 1, București, România. Reclamația trebuie să cuprindă datele Clientului, telefonul și adresa la care aștepta răspunsul. Reclamația se depune în 30 de zile de la evenimentul reclamat, dacă nu se prevede altfel în Contract. Reclamația se soluționează în maxim 30 de zile de la înregistrare; în cazuri excepționale (dezvoltare rețea, reorientări de echipamente, implicare terti etc.), termenul este de 60 de zile. După tratarea reclamației, Clientul e contactat la același număr pentru a i se comunica modul de soluționare. Dacă verificările impun prelungirea termenului standard de răspuns, cu cel mult 3 zile înainte de expirarea acestuia, Clientul este contactat telefonic pentru a i se preciza stadiul și noul termen de răspuns. În caz de nesoluționare a reclamației în termen din culpa OROC, OROC va rambursa Clientului, la cerere acestuia, cu titlul de despăgubiri, o cota-parte din valoarea Abonamentului lunar, proporțional cu perioada de depășire a termenului menționat, dar nu mai mult de valoarea unui Abonament lunar, conform condițiilor din Procedura privind soluționarea reclamațiilor disponibilă pe [www.orange.ro](http://www.orange.ro).

**12. FRAUDE/ABUZ/LIMITARI SERVICII.** 12.1) Pachetul de Servicii și Echipamentele sunt furnizate Clientului numai ca utilizator final și pentru uz privat, și nu pentru a obține un profit sau avantaje comerciale. Sunt activități frauduloase/abuzive, dar fara a se limita la, următoarele situații: a) furnizarea de informații/documente eronate/false pentru încheierea/pe parcursul derulării Contractului; b) mutarea Echipamentului din Locație fara acordul OROC; c) utilizarea Pachetului de Servicii pentru furnizarea/redistribuirea de servicii de comunicații electronice către terti (contra cost sau gratuit) sau pentru transfer de trafic în rețeaua OROC și/sau alte rețele (ex. transferurile de apeluri naționale/internationale în rețeaua OROC și/sau alte rețele); d) expedierea de mesaje





electronice 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 (in general mesaje de tip Spam); 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 electronice care contin virusi si/sau „cai troieni”, mesaje ilegale, expedierea/afisarea de mesaje indecente, obscene sau pornografice, cu incalcarea prevederilor legale in vigoare; g) expedierea sau afisarea de mesaje electronice care violeaza dreptul de proprietate intelectuala sau industrială al OROC sau al unui tert, sau de mesaje continand informatii pentru care Clientul nu are dreptul legal de transmitere/ difuzare in orice conditii, conform legilor aplicabile; h) inducerea in eroare a altor clienti OROC sau ai altor furnizori de comunicatii electronice, parteneri ai OROC, prin transmiterea de mesaje electronice cu un continut fals (promisiune de castiguri, participari la concursuri, etc); i) utilizarea Pachetului de Servicii/Echipmentului cu incalcarea legii sau a Politicii de Internet OROC; j) redirectionarea cu titlu oneros prin intermediul Serviciilor a traficului generat de catre un tert precum si pentru ascunderea si/sau modificarea identitatii apelantului in aceste scopuri; k) folosirea numerelor cu tarif special avand ca scop generarea de venituri ilegite pentru Abonat. Orice incercare de a copia datele tehnice de identificare ale Smart Card-ului sau continutul canalelor TV/programelor din SVA e considerata activitate frauduloasa. Clientul poate utiliza Smart Card-ul numai impreuna cu Echipamentul. Receptia in afara Romaniei, retransmisia in scopuri private/comerciale si/sau copierea pentru multiplicare sau multiplicarea Serviciului de televiziune OROC sunt considerate activitati frauduloase/abuzive. Clientul intelege si accepta ca oricare dintre modulele de utilizare a Serviciilor mentionate in continuare sunt complet interzise Clientului, sub sanctiunile prevazute in Contract: (i) 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 in vederea testarii unor echipamente; (ii) sicanarea sau agresarea in orice fel a altor clienti OROC sau ai altor furnizori de comunicatii electronice, parteneri ai OROC sau a angajatilor OROC (inclusiv prin serviciul Relatii cu Clientii) sau a unor terte persoane, prin trimiterea de mesaje cu continut de natura sa calomnieze, hartuiasca, deranjeze, defaimaze sau prin care se dezvaluie informatii personale sau confidentiale in legatura cu o terta parte; (iii) initierea de apeluri sau utilizarea de date cu ajutorul unor sisteme care permit generarea automata si/sau rutarea automata de apeluri, in orice alte scopuri care sunt contrare utilizarii rezonabile pentru nevoi proprii a Serviciilor; (iv) generarea de trafic artificial in reseaua OROC 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 OROC si/sau cu scopul de a obtine un folos material pentru sine sau pentru o terta persoana; (v) activitate abuziva identificata pe baza profilului de trafic al Utilizatorului, respectiv generarea unui volum de trafic national si/sau international care nu putea fi realizat in conditiile unei utilizari normale si rezonabile a Serviciilor pentru nevoile proprii. In analiza profilului de trafic al Utilizatorului, 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 într-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 spre mai mult de 300 destinatii distincte in decurs de 30 de zile; (vi) in cazul Serviciilor care includ beneficii nelimitate (apeluri și/sau mesaje scrise) se considera utilizare abuziva si identificarea unui profil de trafic al Utilizatorului discrepant, luandu-se in considerare, printre altele, apelurile în Retea sau în afara retelei, respectiv apelurile primite și cele initiate, într-o perioada scurta de timp. Se va considera, cu caracter exemplificativ dar nelimitat la, drept utilizare abuziva a Serviciilor de catre Client daca traficul cumulat de voce in Retea sau catre alte retele, nationale sau internationale, depaseste 5.000 de minute pe luna, cu un raport de minim 3 la 1 pentru traficul de voce efectuat fata de traficul de voce primit pe luna. Daca identifica o activitate frauduloasa/abuziva, OROC are dreptul: a) sa suspende Pachetul de Servicii /sa rezilieze Contractul de plin drept, fara interventia instantei sau alte formalitati; b) sa refuze furnizarea unui nou Pachet de Servicii/s-o conditioneze de depunerea unei garantii; c) sa retraga Clientului orice beneficii/promotii acordate; si/sau d) sa ia masurile din Politica de Internet OROC. In cazul suspendarii Pachetului de Servicii ca urmare a unor activitati frauduloase/abuzive ale Clientului, acesta va avea obligatia de a achita contravaloarea Abonamentului pe intreaga perioada de suspendare.

**13. Procedura de masurare a vitezelor contractuale ale Serviciului de Acces la Internet si pentru a constata eventuale diferente importante, permanente sau care se repeta la intervale regulate între vitezele reale de transfer de date si vitezele contractuale (“Procedura”).** (a) Indicatorii de calitate tehnici ai Serviciului de Acces la Internet sunt: (i) Intarzierea de transfer al pachetelor de date (ii) Variatia intarzierii de transfer al pachetelor de date; (iii) Rata pierderii de pachete de date (iv) Viteza de transfer al datelor. (b) Vitezele de transfer al datelor sunt definite in TC si in Oferta. 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. (i) **Valoarea vitezei maxime** de transfer al datelor este viteza contractuala stabilita conform profilului comercial al Clientului si calificarea liniei de acces la Internet (pentru liniile de acces de tip XDSL) si se regaseste in Oferta. (ii) **Viteza de transfer al datelor disponibila in mod normal** poate fi obtinuta de catre Client in majoritatea timpului, dar cu



precadere in perioada din afara orelor de varf (11:00 – 14:00 si 20:00 – 23:00), in conditiile respectarii Procedurii. Valoarea vitezei de transfer al datelor disponibila in mod normal corespunde profilului comercial al clientului si se regaseste in Oferta. **(iii) Viteza minima de transfer al datelor:** reprezinta cea mai mica rata de transmitere a datelor pe care un Client o poate experimenta in accesarea Serviciului de Acces la Internet, chiar si in conditiile cele mai defavorabile: orele cu trafic de varf, conditii atmosferice deosebite, interferente electromagnetice. Valoarea vitezei minime a vitezei de transfer al datelor corespunde profilului comercial al clientului si se regaseste in Oferta ; in situatia tehnologiei radio viteza este precizata in Oferta

; **(iv) Viteza promovata de transfer al datelor:** Viteza promovata de transfer al datelor este egala cu viteza maxima de transfer al datelor. Valorile vitezelor contractuale pot fi atinse strict in conditiile prevazute in Procedura.

**(c) Descrierea condițiilor în care se pot obține vitezele contractuale:** Obținerea vitezelor contractuale este influentata de diversi factori obiectivi, in afara controlului si raspunderii OROC care determina o serie de conditionari: caracteristicile Echipamentului terminal utilizat, supraaglomerarea traficului de date, modul de utilizare al aplicatiilor/serviciilor de continut care implica transfer de date. Astfel, vitezele contractuale pot fi obtinute in cazul in care Serviciul de Acces la Internet nu este influentat de niciunul dintre factorii mentionati mai sus si sunt indeplinite urmatoarele conditii aferente acestora: **(i) Caracteristicile Echipamentului terminal utilizat:** Viteza maxima contractuala de transfer al datelor poate fi atinsa daca Echipamentul suporta aceasta viteza (se vor lua in considerare atat capabilitatile tehnologice, cat si limitarile impuse de sistemul de operare al Echipamentului) si daca Echipamentul ruleaza sisteme de operare in ultima versiune actualizata. **(ii) Supraaglomerarea traficului de date:** Viteza maxima contractuala de transfer al datelor poate fi atinsa daca traficul de date in Retea nu este supraaglomerat, in caz contrar Clientul putand experimenta viteze scazute de transfer de date. Congestionarea locala a Serviciului de Acces la Internet poate determina, de asemenea, viteze mai lente de transfer de date. **(iii) Inchiderea aplicatiilor / serviciilor de continut:** Viteza maxima contractuala de transfer al datelor poate fi atinsa daca sunt inchise toate aplicatiile si serviciile de continut deoarece atunci cand Clientul descarca si incarca simultan continut de pe Internet, utilizeaza aplicatii care genereaza trafic de date (de exemplu, programe messaging, filesharing, browsing, videostreaming, videoconferinta) sau efectueaza orice alta operatiune care implica transfer de date, va experimenta viteze mai lente de transfer de date.

Incidenta oricareia dintre conditiile mentionate mai sus poate duce la diferente intre vitezele reale si vitezele contractuale. Diferentele nesemnificative intre valorile vitezelor reale si vitezele contractuale nu sunt de natura a afecta experienta utilizarii Serviciului de Acces la Internet contractat. 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: **13.1. Conditii prealabile efectuării masuratorilor:**

**13.1.1. Conditii privind Echipamentul:** **(a)** toate masuratorile utilizate pentru sustinerea unei reclamatii se vor efectua prin intermediul aceluiasi Echipament (laptop/desktop) conectat la modem cu cablu de retea; **(b)** Echipamentul trebuie sa aiba caracteristicile minime hardware, in functie de tehnologie, conform instructiunilor prevazute in Conditii tehnice masurare a vitezelor serviciului de date fixe, disponibile pe [www.orange.ro](http://www.orange.ro), respectiv de sistem de operare original (care nu a fost modificat, Open source sau instalat fara licenta) si sa functioneze in parametri normali; **(c)** toate aplicatiile care ruleaza pe Echipament si toate sesiunile de transfer de date trebuie sa fie oprite pe parcursul efectuării masuratorilor. **13.1.2. Conditii care tin de mediul in care sunt efectuate masuratorile:** masuratorile nu trebuie sa fie efectuate pe perioada existentei unor deranjamente sau lucrari planificate la Retea, comunicate ca atare. **13.1.3. Conditii care tin de utilizarea Serviciului de Acces la Internet contractat:** **(a)** pe perioada masuratorilor Clientul nu va utiliza serviciile care sunt optimizate pentru a indeplini nivelul de calitate necesar functionarii. Neindeplinirea oricareia dintre conditiile prealabile necesare pentru ca masuratorile sa fie considerate valide conduce la respingerea ca neintemeiata a reclamatiei respective.

**13.2. Pasii necesari pentru efectuarea masuratorilor:** **(a)** Clientul trebuie sa-si creeze si sa fie titularul unui cont de utilizator in aplicatia Netograf.ro cu numele sau astfel incat Clientul sa fie identificabil (prin asigurarea concordantei intre contul din aplicatia Netograf si IP/MAC router – titular contract de furnizare al Serviciului de Acces la Internet, obiect al reclamatiei); **(b)** Clientul trebuie sa efectueze masuratorile prin aplicatia Netograf (rezultatele masuratorilor vor fi descarcate de catre Client in format Excel din Netograf/Rezultate/Istoric); **(c)** masurarea vitezei de transfer al datelor consta in initierea descarcarii de date (pentru masurarea vitezei de descarcare), respectiv initierea incarcarii de date (pentru masurarea vitezei de incarcare). Realizarea masuratorii poate dura cateva zeci de secunde; **(d)** masuratorile se vor efectua intr-un interval de cel mult 30 de zile (interval inregistrat intre prima si ultima zi de efectuare a masuratorilor), in cel putin 5 zile lucratoare si in cel putin 5 zile nelucratoare, realizandu-se cel putin 20 de masuratori, in intervalul mentionat; **(e)** in fiecare dintre zilele in care sunt efectuate masuratorile (00:00 – 23:59) se vor efectua minim 4 masuratori, la interval de minim 4 ore; pentru evaluarea vitezei maxime de transfer al datelor se vor efectua cel putin 2 masuratori in perioada de trafic scazut ( 00:00 am -10:00 am);”



(f) măsurătorile efectuate în cadrul unui interval unic de măsurătoare de 30 de zile pot fi utilizate de Client pentru susținerea unei singure reclamații; în cazul în care un Client reclama probleme de performanță ale Serviciului de Acces la Internet contractat în mai multe locații, va efectua măsurători și va depune câte o reclamație, cu respectarea Procedurii, pentru fiecare din locații; (g) să salveze rezultatele măsurătorilor din aplicația Netograf, Secțiunea 'Rezultate/Istoric Rezultate' în format Excel (xls, xlsx). Instrucțiuni detaliate pentru utilizarea Netograf se regăsesc și pe <https://www.netograf.ro>. **13.3 Transmiterea reclamației** În cazul în care, în urma efectuării măsurătorilor conform prezentei Proceduri, Clientul dorește să depună o reclamație, acesta trebuie să urmeze pașii detaliați mai jos, astfel încât aceasta să fie validă: (a) reclamația se depune doar de către Client; (b) reclamația să fie primită de OROC în termen de maximum 30 de zile de la data la care Clientul a finalizat efectuarea tuturor măsurătorilor, în caz contrar reclamația urmand a fi considerată ca fiind tardiv formulată și, drept consecință, respinsă; (c) în reclamație se vor menționa numele și prenumele Clientului, împreună cu elementele de identificare (adresă, număr contract, cod abonat, număr de telefon); (d) menționarea vitezelor contractuale contestate și a vitezelor constatate în urma efectuării măsurătorilor conform prevederilor prezentei Proceduri; (e) indicarea adresei unde au fost realizate măsurătorile (nume și număr stradă, localitate); (f) reclamația se poate depune la sediul OROC, în magazinele OROC, online pe [www.orange.ro/contact](http://www.orange.ro/contact); (g) reclamația va fi însoțită de rezultatele tuturor măsurătorilor efectuate conform prezentei Proceduri, fie în formă tipărită (pe suport hârtie) dacă reclamația se depune în magazinele OROC sau la sediul OROC, fie vor fi încărcate, împreună cu reclamația, pe pagina de reclamații de pe [www.orange.ro/contact](http://www.orange.ro/contact). **13.4 Soluționarea reclamației** Termenul de răspuns este de maximum 60 zile de la depunerea reclamației și a tuturor documentelor necesare. În scopul soluționării reclamației, Clientul va furniza informațiile suplimentare solicitate de OROC și va coopera pentru efectuarea verificărilor de către OROC. Răspunsul va fi oferit prin intermediul canalului de comunicare indicat de către Client în cadrul reclamației. Clientul are posibilitatea de a solicita informații cu privire la stadiul reclamației prin intermediul aceluși canal de comunicare utilizat pentru depunerea acesteia. Înregistrarea unor viteze inferioare atunci când nu sunt îndeplinite condițiile din Procedură nu echivalează cu o neconformitate între performanța efectivă a Serviciului de Acces la Internet și valorile indicate în Contract. În vederea furnizării răspunsului, OROC va putea realiza măsurători proprii. În cazul în care Clientul nu este mulțumit de modul de soluționare are dreptul de a utiliza căile de atac prevăzute în secțiunea Procedură OROC privind soluționarea reclamațiilor, inclusiv pentru obținerea unor măsuri reparatorii disponibile conform legislației naționale. **13.5 Efectele reclamației. Măsuri reparatorii.** Furnizarea Serviciului de Acces la Internet este considerată ca fiind în conformitate cu vitezele contractate dacă, în urma verificării reclamației și a măsurătorilor valid efectuate, se constată următoarele: a) Pentru viteză maximă: cel puțin una din măsurători atinge viteza maximă de transfer al datelor contractată; în caz contrar OROC va verifica situația în vederea remedierii din punct de vedere tehnic. b) Pentru viteză normală: cel puțin 50% din măsurători ating viteza normală de transfer al datelor contractată; în caz contrar OROC va verifica situația în vederea remedierii ei din punct de vedere tehnic. c) Pentru viteză minimă: Pentru viteză minimă: cel puțin 3 din totalul măsurătorilor sunt peste valoarea minimă a Vitezei minime contractate. În caz de neconformitate, Abonatul va primi despăgubiri egale cu valoarea pretului lunar al abonamentului pentru perioada în care s-au efectuat măsurătorile. Despăgubirile vor fi evidențiate pe factura/facturile următoare. d) O nouă reclamație cu privire la contestarea unei viteze contractuale poate fi validă făcută pe baza unui nou set de măsurători realizate conform Procedurii. În cazul în care Clientul experimentează diferențe permanente sau care se repetă la intervale regulate și depune cel puțin 4 reclamații valide având ca obiect aceleași neconformități, în decursul a cel puțin 4 luni de la data transmiterii primei reclamații, poate considera Contractul reziliat de plin drept, fără intervenția instanței. Rezilierea operează printr-o notificare prealabilă scrisă, Contractul încetând de plin drept în prima zi a lunii următoare celei în care termenul de 30 de zile se împlineste. Exclusiv în scopul acestei clauze, vor fi considerate reclamații valide cu privire la viteza minimă doar reclamațiile ale caror măsurători indică faptul că minim 50% din măsurători sunt sub valoarea Vitezei minime contractate.

**14. INFORMATII CLIENTI:** Serviciul de asistență tehnică OROC este gratuit, pentru soluționarea deranjamentelor privind Serviciile furnizate, conform art. 12. Pentru asistență tehnică sau reclamații cu privire la Serviciile furnizate, puteți apela Serviciul de Relații cu Clientii la 300, gratuit în rețeaua Orange sau 0374.300.300, apel cu tarif normal din orice rețea și din roaming -, pe pagina de internet [www.orange.ro](http://www.orange.ro) prin completarea formularului de contact, pe e-mail la [infoclienti@orange.com](mailto:infoclienti@orange.com), prin adresa scrisă transmisă la OROC, Calea Victoriei nr. 35, 010061, Sector 1, București, România, prin adresa transmisă pe fax la numărul de telefon 021.9255 (apel gratuit din rețeaua OROC).