



TERMENI SI CONDITII

Aplicabile tuturor Serviciilor si Echipamentelor Orange Romania furnizate Clientului ("TC")*,
in vigoare incepand cu data de 2.06.2025

Clientul Pachetului de Servicii intelege ca prezentul document face parte integranta din Contractul pentru furnizarea de servicii de comunicatii electronice („Contractul”). In cazul in care Clientul achizitioneaza un singur Serviciu, toate referirile din Contract la „Pachetul de Servicii” vor fi considerate ca fiind facute la Serviciul respectiv. In caz de discrepanta intre prezentul document si Oferta si CCE, vor prevala prevederile din Oferta si CCE.

I. DEFINITII

In Contract, termenii folositi cu majuscula vor avea urmatorul inteles:

Abonament inseamna suma fixa datorata lunar de catre Client catre Orange Romania, in schimbul dreptului Clientului de a folosi Pachetul de Servicii pe durata Contractului. Abonamentele sunt stabilite in Euro cu TVA.

Activarea Pachetului este data la care Clientul incepe sa aiba acces la Pachetul de Servicii achizitionat prin Contract, fiind data la care este activat ultimul Serviciu din Pachetul de Servicii. Activarea Pachetului marcheaza, totodata, momentul de la care curge Perioada minima in privinta Pachetului de Servicii achizitionat prin Contract, precum si momentul de la care Clientul datoreaza Abonamentul aferent Pachetului de Servicii. Cu toate acestea, dat fiind ca intre momentul Activarii Serviciului Voce Orange Romania si momentul Activarii Pachetului de Servicii Clientul poate efectua convorbiri, Clientul datoreaza contravaloarea acelor convorbiri care nu sunt incluse in Abonamentul aferent Pachetului de Servicii, convorbiri ce sunt efectuate inainte de data Activarii intregului Pachet.

Activarea Serviciului este data la care Clientul incepe sa aiba efectiv acces la Serviciul respectiv.

ADSL (Eng. *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; prezinta avantajul de a utiliza linia telefonica obisnuita pentru a furniza viteze mari de transfer.

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

Date de trafic inseamna, potrivit legii, date referitoare la rutare, durata sau momentul comunicarii, reseaua in care originea/termina comunicarea, inceputul si sfarsitul comunicarii.

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.

DVB-C - Digital Video Broadcasting – Cable inseamna tehnologia prin intermediul careia sunt retransmise programe de televiziune si radio prin cablu in sistem digital, incluse in pachete diverse, precum si in furnizarea de servicii cu valoare adaugata.

Echipament inseamna orice dispozitiv sau echipament necesar furnizarii Serviciului, pus la dispozitia Clientului de catre Orange Romania sau de catre partenerii acestuia, de regula prin vanzare (cu plata integrala/in rate), sau prin acordarea dreptului de folosinta asupra acestuia contra cost. De asemenea, prin Echipament se poate intelege si echipamentul propriu al clientului.

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

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

Frauda reprezinta 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 Orange Romania fie unui tert, un prejudiciu de orice natura sau de a obtine un folos necuvenit pentru sine sau pentru altul sau (ii) are drept consecinta producerea unui asemenea prejudiciu sau obtinerea unui asemenea avantaj.

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; prezinta avantajul de a utiliza linia telefonica obisnuita pentru a furniza viteze mari de transfer.

FTTH (Fiber To The Home) reprezinta o tehnologie de acces care presupune conectarea pe cablu cu fibra optica pana la Locatia Clientului; prezinta avantajul de a utiliza linia telefonica obisnuita pentru a furniza viteze mari de transfer.

IPTV (Internet Protocol Television) inseamna tehnologia prin intermediul careia sunt retransmise programe de televiziune si radio prin protocolul IP, incluse in pachete diverse, precum si in furnizarea de servicii cu valoare adaugata

Kit antena inseamna antena si LNB (pentru solutia de instalare individuala). **Lista de tarife** este documentul cuprinzand tarifele percepute de Orange Romania pentru furnizarea Pachetului de Servicii si pretul folosintei/de vanzare a Echipamentelor si modalitatea de aplicare a acestora. Lista de tarife poate fi consultata 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, în magazinele Orange Romania și ale partenerilor și pe www.orange.ro.

Locație înseamnă adresa Clientului unde acesta este autorizat să recepționeze Pachetul de Servicii și unde este instalat Echipamentul (daca este cazul).

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

Opțiunile de voce contin tarife speciale pentru anumite tipuri de convorbiri; pentru orice alte tipuri de convorbiri se percep tarifele corespunzătoare tipului de abonament ales, astfel cum sunt menționate în Oferta

Perioada minimă („PM”) înseamnă durata de furnizare a Pachetului de Servicii, agreeată de părți, în considerarea beneficiilor acordate de Orange Romania Clientului la semnarea Contractului. Perioada minimă se calculează de la Activarea Pachetului.

Punct terminal înseamnă punctul fizic la care Clientului îi este furnizat accesul la rețeaua Orange Romania și care demarchează proprietatea și domeniul de responsabilitate ale Orange Romania, de cele ale Clientului; Punctul terminal este determinat în funcție de condițiile tehnice de furnizare a fiecărui Serviciu (cutia terminală/priza telefonică Client/stația de bază Orange Romania (TDM,GSM)/port modem telefonic (VoIP)).

Rețea reprezintă rețeaua de comunicații electronice aparținând Orange Romania și în care Orange Romania operează în conformitate cu autorizațiile și licențele sale sau rețeaua aparținând unui partener Orange Romania, utilizată de Orange Romania, prin intermediul căreia acesta din urmă a dobândit dreptul de a furniza Serviciile.

Serviciul înseamnă orice serviciu furnizat de Orange Romania în cadrul Pachetului achiziționat prin Contract prin intermediul Rețelei Orange Romania sau prin intermediul rețelelor partenerilor Orange Romania (ex.: o singură linie telefonică; un singur serviciu acces la Internet).

Servicii de Administrare reprezintă acele servicii, altele decât Serviciile furnizate de către Orange Romania la solicitarea Clientului în vederea administrării contului Clientului (ex.: schimbarea numărului de telefon, transferul de responsabilitate, facturarea detaliată, tarif reconectare servicii după suspendare pentru neplata, etc).

Serviciul/Pachetul Suplimentar înseamnă un serviciu/opțiune/pachet de canale TV, furnizate suplimentar Pachetului de Servicii, contra abonamentelor/tarifelor aferente; unde este menționat, Serviciul/Pachetul Suplimentar se furnizează pentru o perioadă minimă inițială.

Serviciul suport înseamnă orice Serviciu de furnizarea caruia depinde furnizarea unui alt Serviciu (ex. linia telefonică principală este suport pentru serviciul de acces la internet prin tehnologia ADSL).

Serviciul de Continut reprezintă serviciile de acces la informații și/sau servicii informaționale și de divertisment oferite de Orange Romania sau de partenerii acestuia.

Serviciu de interes general înseamnă un serviciu accesibil prin intermediul apelurilor către numerele de forma 19vx sau 19vxy (unde „v” poate avea valori între 5 și 9) care răspunde nevoilor utilizatorilor finali de a obține relații din domenii diverse de activitate precum servicii de informații (transporturi feroviare, transporturi aeriene, starea vremii, starea drumurilor, culturale, sportive, etc.), asistenta abonatilor servicii de comunicații electronice (relații cu clienții, ghidul serviciilor, etc), servicii de consultanță din diferite domenii de activitate (activități medicale, legislative, bancare, etc.), alte servicii de interes general (asistenta rutieră, suport tehnico-profesional, etc.).

Smart Card înseamnă cardul de acces condiționat furnizat de Orange Romania ce permite accesul la Serviciul TV prin decodarea canalelor TV retransmise. Clientul va utiliza orice Smart Card numai împreună cu STB-ul aferent.

STB (Receiver) înseamnă receptor digital împreună cu telecomandă aferentă care prin activarea Smart Card-ului și conectat la o sursă de curent electric, la televizorul Clientului TV și la antena, face posibilă recepția.

SVA sunt serviciile suplimentare cu valoare adăugată furnizate de Orange Romania, la cererea Clientului (ex. serviciile pay-per-view), în schimbul unui tarif suplimentar per SVA, în afara Abonamentului, care conține programe de televiziune și/sau evenimente neincluse în Pachetul de Bază sau în Pachetele Suplimentare.

Teritoriu înseamnă teritoriul României.

Termenul de activare înseamnă termenul maxim între data semnării Contractului și data Activării Pachetului.

TDM (Eng. Time division multiplexing) înseamnă un tip de multiplexare digitală în care două sau mai multe fluxuri de biți sau semnale sunt transmise aparent simultan ca sub-canale într-un canal de comunicare dar apar pe rând în cadrul canalului.

Viteza maximă de transfer al datelor reprezintă rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta cel puțin o dată într-un interval de timp definit.

Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal reprezintă rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta în cea mai mare parte a timpului de accesare a serviciului, pe o perioadă de timp definită.

Viteza minimă de transfer al datelor: reprezintă cea mai mică rată de transmitere a datelor pe care un Client o poate experimenta în accesarea Serviciului de Acces la Internet.

Viteza promovată de transfer al datelor: reprezintă rata de transmitere a datelor pe care Orange Romania o utilizează în informările cu scop comercial, în promovarea ofertelor comerciale. Viteza promovată de transfer al datelor este egală cu viteza maximă de transfer al datelor.

Profilele de trafic definite în echipamente sunt de forma 100Mbps, 1000Mbps sau 2000Mbps și reprezintă traficul total de pe linia respectivă (banda maximă)

Traficul efectiv al clientului, măsurabil cu speedtest, este mai mic pentru că o parte din banda maximă este



ocupata de overhead (pachetele specifice protocolului, care nu duc informatie utila clientului).

Daca la VDSL overhead-ul este de pana la 6%, la ADSL este de pana la 16%.

De aceea banda efectiva este mai mica decat cea maxima cu 6% sau 16%, in functie de tehnologie.

VDSL (Eng. Very High Bitrate Digital Subscriber Line) reprezinta o tehnologie de acces similara cu ADSL dar la viteze mai mari de transmisie a datelor; prezinta avantajul de a utiliza linia telefonica obisnuita pentru a furniza viteze mari de transfer.

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

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

II. GARANTIE. PLATI INTERMEDIARE. Analiza Orange Romania in urma careia se determina riscul financiar al Clientului tine cont de criterii precum: istoricul de plati al Clientului, tipul si numarul Serviciilor/ Pachetelor de Servicii/ Abonamentelor/ Echipamentelor solicitate de Client, traficul facturat si nefacturat, inregistrările existente in bazele de date publice privind debitori care au inregistrat intarzieri la efectuarea oricaror plati de orice natura.

III. PLATA

Orange Romania expediază factura in plic, fara confirmare de primire sau, daca Clientul opteaza in acest sens, prin mijloace electronice, respectiv, prin intermediul aplicatiei My Orange la adresa www.orange.ro, in conditiile prevazute de Codul Fiscal. In cazul in care Clientul a optat sa primeasca factura prin mijloace electronice, detaliile privind inregistrarea Clientului in My Orange si prevederile referitoare la transmiterea facturilor prin mijloace electronice sunt mentionate in Termenii si Conditiiile My Orange. In cazul in care furnizarea Pachetului de Servicii este suspendata pentru neplata conform termenilor din Oferta si CCE, furnizarea Pachetului de Servicii se reia in maxim 2 zile lucratoare de la achitarea integrala a sumelor datorate. Pentru reluarea furnizarii Pachetului de Servicii in cazul suspendarii pentru neplata, Clientul va achita tariful de reconectare care se evidentiaza pe factura imediat urmatoare datei reluarii furnizarii Pachetului de Servicii.

Modalitatile de plata a facturii Orange Romania sunt: (1) Plata online prin sectiunea My Orange de pe www.orange.ro (plata se face prin card bancar, lista cardurilor romanesti acceptate fiind accesabila de pe www.orange.ro); (2) Plata prin debit direct (pe baza contractului incheiat cu una din bancile indicate pe verso-ul facturii Orange Romania si pe site-ul www.orange.ro); (3) Plata la bancomat (ATM) (pe baza formalitatilor stabilite de bancile indicate pe verso-ul facturii Orange Romania si pe site-ul www.orange.ro); (4) Plata in numerar (in Magazinele Orange si la partenerii indicati pe verso-ul facturii si pe site-ul www.orange.ro); Pentru efectuarea platii Clientul trebuie sa prezinte factura Orange Romania (cu exceptia magazinelor Orange). (5) Plata prin ordin de plata (intocmit conform cerintelor bancii unde Clientul are contul din care face plata). Lista actualizata a conturilor bancare Orange Romania este disponibila pe verso-ul facturii Orange Romania si pe site-ul www.orange.ro. Pentru plata contravalorii facturii Orange Romania, Clientul nu datoreaza comisioane/costuri suplimentare, cu exceptia platii prin ordin de plata, care poate fi purtatoare de costuri suplimentare/comisioane bancare.

IV. FUNCTIONAREA SERVICIILOR SI NIVELURI DE CALITATE

Clientul va obtine toate autorizările necesare furnizării Serviciilor, a caror obtinere ii revine potrivit legii.

4.1 Serviciul Voce fixa. La Activarea Serviciului, numarul de telefon ii va fi alocat pentru fiecare linie telefonica si in mod aleator Clientului, care va beneficia de acest numar pana la data incetarii furnizarii Pachetului de Servicii, exceptand situatiile in care: (i) Clientul va beneficia de serviciul de portabilitate a numerelor sau (ii) Orange Romania va modifica numerotatia din motive tehnice, cu conditia informarii prealabile a Clientului. Clientul poate solicita schimbarea numarului de telefon, cu plata tarifului aferent acestei operatiuni. Schimbarea numarului de telefon va fi operata de catre Orange Romania in limita posibilitatilor tehnice. Clientul va putea activa doar optiunile de vocecompatibile cu tipul de abonament ales. Schimbarea de optiune nu se tarifeaza. CLIP-A - Identitatea liniei telefonice apelante este prezentata numai daca (i) aparatul telefonic permite vizualizarea numarului apelant (arefunctia Caller ID), (ii) centrala telefonica permite transmitia semnalului de identificare si (iii) operatorul retelei deoriginare a apelului permite transmitia numerelor spre reseaua Orange Romania. CLIP-A este preactivat si poate fi dezactivat gratuit oricand. In cazul Serviciului Voce prin tehnologie VoIP, pe langa transmitia securizata de date, cu ajutorul platformei VoIP, semnalul de tip voce (analogic) va fi convertit in semnal digital comprimat, care apoi va fi transformat in pachete IP. In prima factura sau in cazul Abonamentului, minutele/beneficiile incluse in Abonament si/sau disponibile pentru perioada respectiva de facturare vor fi calculate proportional cu numarul de zile aferent fiecarui Abonament. La cerere, Clientul poate beneficia de serviciul de restrictionare a apelurilor de plecare (cu sau fara parola). Serviciul Voce prin tehnologia TDM/VoIP: Prin linia telefonica principala pusa la dispozitia Clientului, acesta poate efectua convorbiri telefonice si accesa Internet dial-up. Serviciul Voce prin VoIP ofera o solutie de telefonie IP cu ajutorul platformei VoIP; transmiterea/transportul catre destinatie al pachetelor IP se face peste infrastructura de date, semnalul fiind apoi preluat de un telefon IP care il reconverteste in formatul initial (semnal analogic); modemul trebuie sa fie conectat la o sursa de energie electrica.

Orange Romania va depune toate eforturile rezonabile pentru oferirea Serviciilor de Voce fixă în baza următorilor



parametri de calitate: (i) timpul de stabilire a convorbirii pentru apelurile naționale – 1 secundă; (ii) probabilitatea de eșec la inițierea apelurilor – sub 0,1%. Acești parametri au caracter orientativ și neîndeplinirea lor nu da dreptul Clientului să solicite despăgubiri sau rezilierea Contractului privind Serviciile de Voce fixă.

4.2 Serviciul de acces la internet prin tehnologiile ADSL, VDSL, FTTB, FTTH. 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. Mai multe detalii se găsesc pe site-ul www.orange.ro. Politica de Internet Orange România este pe www.orange.ro, fiind adusă la cunoștința Clientului și acesta obligându-se să o respecte. Punctul terminal este interfața Ethernet a modem-ului. FTTB/FTTH permite transmiterea digitală a datelor peste rețeaua de cupru din Locație.

4.2.1. Gestionarea traficului de date în Rețea. 1. Măsurile rezonabile de gestionare a traficului de date. Conform legislației în vigoare, măsurile de gestionare a traficului de date pe care Orange România le poate aplica sunt (i) măsurile rezonabile în scopul utilizării eficiente a resurselor Rețelei și optimizării calității globale de transmitere a datelor, precum și (ii) măsurile aplicate exclusiv în următoarele scopuri: a) respectarea dreptului Uniunii Europene (UE) sau legislația națională conformă cu dreptul UE, sub incidența careia în Orange România 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.

Cerințe minime pentru obținerea vitezei maxime sau normale de peste 600Mbps:

- tipul procesorului: cel puțin Intel i5 Gen6 sau echivalent
- memoria RAM: 8 GB
- unitatea de stocare: tip SSD, spațiu liber minim 10 GB
- interfața de rețea: care să suporte minimum 1 Gbps conectată cu cablu UTP minim Cat
- sistemul de operare: Windows 10 sau 11 (64 biți), Linux, MacOS
- browser care să suporte HTML5 actualizat la ultima versiune
- toate driverele actualizate la ultima versiune
- încărcarea procesorului și a memoriei RAM în timpul testelor trebuie să fie de maxim 80%
- WiFi oprit
- aplicațiile oprite (eventual în PC modul safe-mode)
- laptop alimentat cu alimentatorul conectat la priză
- power options setat pe „maximum performance”

Obs: Pentru obținerea vitezei maxime și a celei normale pentru serviciul Fibra 2000 sunt necesare 2 PC-uri cu specificațiile de mai sus

2. Orange România poate aplica următoarele măsuri de gestionare a traficului de date: (i) Multiplexare statistică a traficului de date: 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 maxim disponibilă pe diferite segmente ale Rețelei, Clientii putând experimenta o degradare a calității Serviciului de Acces la Internet, uniformă pentru toți utilizatorii, în situația în care se înregistrează o sincronizare în utilizarea acestui serviciu de un număr foarte mare de utilizatori față de cel luat în considerare în dimensionarea Rețelei;

(ii) Management-ul congestiei: (a) Prevenirea congestiei: pentru a preveni apariția congestiei severe sunt aplicate măsuri de reducere a fluxului de pachete de date. Măsurile de prevenire a congestiei se bazează pe mecanismele protocolului TCP/IP de a adapta rata de transfer a pachetelor de date la banda disponibilă. Acest mecanism presupune folosirea unei priorități de eliminare a pachetelor de date care crește exponențial cu gradul de încărcare a interfeței. În acest fel toate sesiunile de date vor fi încetinite uniform și se vor adapta condițiilor din rețea, înainte de apariția congestiei severe. (b) Gestionarea congestiei: În cazul apariției congestiei are loc eliminarea automată a pachetelor de date, ceea ce va genera încetinirea uniformă a tuturor sesiunilor de date. În cazul în care congestia apare brusc, aceasta poate genera fenomene adiacente de amplificare datorate retransmisiei pachetelor de date. Pentru managementul congestiei, Orange România monitorizează fiecare link din punct de vedere al încărcării sale, fiind configurată o limită de încărcare a link-ului, exprimată în procente („Limita de încărcare”). La atingerea limitei de încărcare se vor deschide automat noi link-uri care vor transporta același trafic de date ca link-ul afectat de congestie, fără a altera parametrii de funcționare ai traficului de date transportat (de exemplu, întârzierea medie a pachetelor de date, timp mediu dus-întors al pachetelor de date). Monitorizarea traficului de date se realizează în vederea menținerii calității Serviciului de Acces la Internet, astfel încât să fie menținut constant nivelul indicatorilor de calitate tehnici. (iii) Utilizarea de categorii de trafic cu QoS diferit care beneficiază de tratament diferit în Rețea: rezervare de bandă, întârziere minimă de transfer al pachetelor de date, rata minimă a pierderii de pachete de date. (iv) Creșterea capacității Rețelei în concordanță cu utilizarea curentă și estimarea creșterii traficului de date. Dimensionarea fiecărui domeniu de Rețea în parte se realizează prin luarea în considerare a unei capacități maxime necesare în vederea sustinerii unui profil de trafic normal



la care se adauga o capacitate de rezerva pentru cresteri neprevizionate ale traficului de date sau aparitia unor defectiuni. **(v)** 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.

4.2.2 Efectele gestionarii traficului de date. Masurile de gestionare a traficului de date pot duce la: **(i)** degradarea conditiilor de accesare a anumitor continuturi, aplicatii sau servicii; **(ii)** scaderea vitezei de transfer a datelor; **(iii)** transmiterea de date cu caracter personal sau a unor date de trafic ale Clientului catre autoritatile competente, in baza unei solicitari transmise de acestea. Pentru cazurile de la literele 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.

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

4.2.3.1 Impactul Indicatorilor tehnici asupra Serviciului de Acces la Internet, inclusiv diverse tipuri de aplicatii. 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. 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 vitezamica 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 anumitavaloare 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 intimp 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 afectaremai 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 pentrua indeplini nivelul de calitate necesar functionarii), utilizarea in mod simultan a acestora poate afecta parametriide calitate ai Serviciului de Acces la Internet. Ca urmare, se poate experimenta o crestere a timpului de incarcarela 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. Serviciile specializate furnizate in reseaua Orange Romania sunt IPTV si VoIP, iar descrierea conditiilor de utilizare a acestora se regaseste la nivelul sectiunilor relevante din Contract.

4.3 Serviciul de televiziune furnizat prin tehnologia DTH.

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 Abonament** – in caz de suspendare a 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.

4.4 Serviciul de televiziune furnizat prin tehnologia IPTV.

(a) Clientul abonat al serviciilor de televiziune TV IPTV si internet Orange Romania intelege ca, daca utilizeaza simultan televiziunea IPTV si internetul, va putea afecta negativ utilizarea si viteza serviciului de internet. (b) **Facilitatile tehnice** de care poate beneficia Clientul Pachetului Principal: **Pauza si continuare, ArhivaTV, Program de lainceput, Ghid TV si Inregistrare in Cloud.** **1) Pauza si continuare** da posibilitatea de a opri si a relua programele in timp ce le vizionezi in direct.. **2) Arhiva TV** da posibilitatea de a revedea emisiunile difuzate in urma cu pina la 7 zile de canalele TV mentionate distinct in Ghidul Electronic TV. **3) Program de la inceput**



permite redarea programului de la început chiar în timpul transmisiunii în direct. **4) Ghidul Electronic TV** este ghidul interactiv ce poate fi consultat direct pe televizor și ce conține date precum orele de difuzare și opțiunile de difuzare (subtitrări, posibilitatea de revizionare – Reluare). **5) Inregistrări în Cloud** poate fi utilizată pentru înregistrarea de emisiuni, filme, competiții sportive sau orice alt tip de conținut TV pentru care Orange România a obținut drepturi de înregistrare de la furnizorii de conținut. În cazul în care un canal TV încetează a mai acorda drepturi de înregistrare către Orange România, conținutul respectivului canal TV înregistrat de către Client nu va mai fi disponibil. Conținutul TV ce face obiectul Funcționalității va fi semnalizat în programul TV din interfața serviciului. Conținutul TV poate fi înregistrat și stocat de client pentru o perioadă de maxim 90 de zile. Clientul înțelege că la sfârșitul acestei perioade, în situația în care nu a sters conținutul înregistrat, Orange România își rezervă dreptul de a șterge conținutul TV stocat fără a notifica în prealabil clientul. Spațiul de stocare oferit prin Funcționalitatea Inregistrări în Cloud este calculat la un maxim de ore de conținut standard definition, respectiv HD și poate varia în funcție de calitatea transmisiunii canalului. În situația în care Clientul migrează la un Serviciu TV inferior (cu mai puține canale incluse), Clientul înțelege și este de acord că conținutul TV înregistrat anterior de pe canalele TV care nu mai sunt incluse în noul Serviciu TV nu mai este disponibil. (c) **Suplimentul**. Suplimentul este considerat un Serviciu cu valoare adăugată (SVA). Suplimentul da posibilitatea de a viziona oricare dintre evenimentele disponibile în biblioteca Suplimentului, oricând și de câte ori se dorește, având posibilitatea de a opri, relua sau derula. (d) **Pay-per-view** este SVA-ul ce da posibilitatea de a închiria un eveniment (film, documentar etc.) pentru a fi vizionat pe o durată de maxim 48 de ore. În acest interval Clientul va putea opri, relua sau derula. Evenimentul va putea fi căutat și comandat din cadrul bibliotecii de evenimente prin intermediul interfeței puse la dispoziție de Orange România, sub forma unui meniu disponibil pe ecranul televizorului și accesat și controlat cu ajutorul telecomenzii STB-ului. Validarea cumpărării fiecărui eveniment în parte se va face prin tastarea unui PIN setat prin intermediul meniului disponibil pe ecranul televizorului și accesat și controlat cu ajutorul telecomenzii STB-ului de către Client. Tarifarea se face de Orange România la fiecare eveniment comandat. Tarifele individuale pentru fiecare eveniment vor fi disponibile Clientului prin intermediul meniului disponibil pe ecranul televizorului, accesat și controlat cu ajutorul telecomenzii STB-ului pusă la dispoziția lui de către Orange România. (e) **Setări/setări interdicții/restricționari**: **Clasificare – Rating** (blocarea anumitor canale în funcție de rating-ul (categorie vârstă) emisiunii difuzate – setată automat la 00000, se poate re-seta de către Client și se poate dezactiva din meniu cu opțiune da/nu; **Restricția neplata Abonament** – în caz de suspendare a Serviciului pentru neplata se afișează pe ecranul TV-ului un mesaj de atenționare; **Restricție acces pentru canalele inexistente în Pachetul de Servicii** – în caz de accesare a unui canal necontractat de Client, se va afișa un mesaj de atenționare. La deconectarea serviciului de acces la Internet sau a curentului electric, Serviciul se repornește doar prin restart STB, chiar dacă accesul la internet devine funcțional. La cadere de tensiune care durează mai mult de 2-3 minute, STB-ul IPTV Pirelli se închide, fiind necesară apăsarea butonului de power on/off.

4.5 Serviciul de televiziune furnizat prin tehnologia DVB-C. Serviciul este funcțional doar dacă este conectat la rețeaua de cablu corespunzătoare (CATV), cu cartela și conexiuni fizice corecte. **Setări/setări interdicții/restricționari**: Interdicție pentru copii – meniu STB (setarea de către Client a unui cod de acces pentru canale în funcție de rating-ul emisiunii difuzate); Restrictionare canale – meniu STB (setarea de către Client a unui cod de acces pentru anumite canale selectate) – se face de către utilizator. Același cod de acces se utilizează pentru anumite subsecțiuni din meniu (“selectați-va semnalul”, “configurare stb”, etc.); Restricție la neplata Abonament - în caz de suspendare a Serviciului pentru neplata se afișează pe ecranul TV-ului un mesaj de atenționare; Restricție acces pentru canalele inexistente în Pachetul de Servicii – în caz de accesare a unui canal necontractat de Client, se va afișa un mesaj de atenționare.

4.6 SVA. Sunt menționate pe site-ul Orange România și în materialele publicitare ale Orange România. Clientul poate solicita SVA, în schimbul unui tarif/SVA în plus față de Abonament. Doar Clientul Pachetului Principal se poate abona la unul sau mai multe Pachete Suplimentare și are dreptul să recepționeze SVA. Lista canalelor TV din Pachetul Principal și Pachetele Suplimentare este disponibilă pe site-ul Orange România și poate fi furnizată în format tipărit Clientului, la cerere. În cazul în care Clientul dorește să primească SVA va suna la serviciul relații cu clienții. Pe baza acestei solicitări și a identificării Clientului, Orange România va acorda acces Clientului la respectivele SVA, conform grilei Orange România. Clientul are acces la SVA urmând procedura autorizată și anunțată de Orange România.

4.7 STB. Pentru a putea viziona canale TV diferite pe televizoare diferite, Clientul are nevoie de câte un STB pentru fiecare televizor. Soluția tehnică multiplă permite Clientului să beneficieze de până la patru STB-uri pe același Abonament. Orange România nu percepe taxa pentru serviciul de înlocuire STB/SmartCard (Clientul va fi obligat la plata contravalorii STB-ului/SmartCard-ului înlocuit pentru culpa sa, inclusiv pentru pierderea, deteriorarea sau cazul în care îi este furat, conform TC). La neutilizarea unui STB pentru un timp mai îndelungat, STB-ul se blochează și se poate repune în funcțiune de Orange România, urmare a solicitării Clientului. Dacă STB-ul nu este conectat la o sursă de curent electric mai mult de 40 de zile, Serviciul nu va mai putea fi recepționat pe acel STB; reactivarea STB-ului se face în urma unui apel 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. Pentru a viziona canale TV diferite pe televizoare diferite, Clientul are nevoie de un STB pentru fiecare televizor.



4.8 Serviciul Orange TV Connect (a) Pentru a accesa continutul Orange TV Connect, Clientul trebuie sa detina o conexiune la internet fix si/ sau mobil de la Orange Romania sau alti furnizori de servicii de internet. Serviciul de internet este serviciu suport pentru Orange TV Connect iar in cazul in care este suspendat sau desfiintat din orice motiv, Orange Romania nu va fi raspunzator. (b) Inregistrari in Cloud poate fi utilizata pentru inregistrarea de emisiuni, filme, competitii sportive sau orice alt tip de continut TV pentru care Orange Romania a obtinut drepturi de inregistrare de la furnizorii de continut. In cazul in care un canal TV inceteaza a mai acorda drepturi de inregistrare catre Orange Romania, continutul respectivului canal TV inregistrat de catre Client nu va mai fi disponibil. Continutul TV ce face obiectul Functionalitatii va fi semnalizat in programul TV din interfata serviciului TV IPTV sau al aplicatiei Orange TV Connect. Continutul TV poate fi inregistrat atat de pe TV IPTV, cat si de pe Orange TV Connect si poate fi stocat de client pentru o perioada de maxim 90 de zile. Clientul intelege ca la sfarsitul acestei perioade, in situatia in care nu a sters continutul inregistrat, Orange Romania isi rezerva dreptul de a sterge continutul TV stocat fara a notifica in prealabil clientul. (c) 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.

(d) In situatia in care Clientul migreaza la un Serviciu TV inferior (cu mai putine canale incluse), Clientul intelege si este de acord ca continutul TV inregistrat anterior de pe canalele TV care nu mai sunt incluse in noul Serviciu TV nu mai este disponibil.

4.9 Serviciul de continut. Orange Romania poate furniza Clientului, prin echipamentul terminal compatibil, acces la Serviciul de Continut al Orange Romania 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 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.

Orange Romania procedeaza la masurarea si gestionarea traficului in scopul evitarii congestiilor, apeland la rute alternative ("rute de back-up"), inasa aceste masuri nu duc la degradarea Serviciului. In cazul tehnologiilor GSM/UMTS, Orange Romania foloseste pentru masurarea si gestionarea traficului indicatori de performanta generati in nodurile de retea, conform specificatiilor furnizorilor de echipamente. Performanta acestor indicatori este monitorizata in mod regulat in scopul de a evita congestionarea segmentelor de retea sau pentru utilizarea acestora la capacitate maxima. In acest sens, Orange Romania foloseste metode de proiectare a retelei ce au ca scop indeplinirea statistica a criteriilor din licenta de operare. Clientul intelege si accepta ca nivelul calitatii Serviciilor poate fi afectat in situatiile in care se iau masurile susmentionate, Orange Romania asigurand un nivel maxim de blocare si intrerupere a apelurilor in proportie de 2% in medie pe Retea (aceasta valoare trebuie inteleasa in sens statistic prin raportare la numarul total al abonatilor intr-un interval de timp determinat si la nivelul intregii retele).

La solicitarea Clientului, Orange Romania poate furniza servicii suport de natura tehnica (ex. asistenta instalare Video Monitor, lucrari TV speciale), contra cost. Clientul poate solicita astfel de servicii 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 si in magazinele Orange.

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, Orange Romania 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 fraudă, 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 sau ale partenerilor, necesare furnizarii Serviciilor.

Serviciile Orange Romania de telefonie la puncte fixe si puncte mobile, precum si Serviciile Orange Romania de televiziune furnizate prin tehnologiile DTH si IPTV sunt de tip "best effort", caracteristicile tehnice si parametrii de calitate din descrierile acestor Servicii din Contract fiind masurati in conditii ideale. Caracteristicile acestor Servicii pot diferi de la caz la caz, indeosebi in functie de gradul de incarcare a retelei/starea tehnica a infrastructurii fizice de acces/LTP suport si in functie de conditiile meteorologice (in cazul televiziunii prin DTH). Niciuna dintre obligatiile privind accesul, viteza si calitatea Serviciilor nu reprezinta o obligatie de rezultat a Orange Romania. Serviciul de televiziune prin CATV este transmis conform standardelor din Ordinul MCTI nr. 366/2002. Daca nu se prevede altfel in Contract, neindeplinirea parametrilor de calitate sau a caracteristicilor comunicate pentru Servicii nu atrage plată niciunei penalitati de catre Orange Romania sau acordarea niciunei reduceri la Abonament. Prin semnarea prezentului, Clientul accepta furnizarea Pachetului de Servicii in aceste conditii.



V. ECHIPAMENTE

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

Serviciul Orange Romania corespunzator Echipamentului instalat	Taxa (Euro cu TVA)
VOCE	0
INTERNET	0*
STB-urile 1, 2, 3 si 4 pentru Serviciul TV prin tehnologia DTH /IPTV/DVB-C, 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
STB-urile 2, 3 si 4 pentru Serviciul TV prin tehnologia DVB-C, daca se instaleaza ulterior instalarii Serviciului TV prin tehnologia DVB-C	0
STB-urile 2, 3 si 4 pentru Serviciul TV prin tehnologia IPTV, daca se instaleaza ulterior instalarii Serviciului TV prin tehnologia IPTV	17,85

*Instalare realizata odata cu activarea Serviciului de Internet Orange Romania; in cazul in care Clientul solicita ulterior asistenta tehnica pentru instalarea modemului aferent furnizarii Serviciului de acces la Internet, aceasta operatiune se tarifeaza cu 23,80 Euro cu TVA. Clientul este unicul responsabil pentru utilizarea si securizarea corespunzatoare a echipamentelor pe care le utilizeaza pentru Serviciile Orange Romania. Clientul se obliga: sa preia echipamentul Orange Romania, sa plateasca chiria, sa nu deterioreze echipamentul Orange Romania, sa nu-l mute din Locatie, sa suporte riscurile legate de pierderea Echipamentului inclusiv pentru caz fortuit. Detalii despre predarea echipamentului Orange Romania de catre client se gasesc la adresa <https://www.orange.ro/help/servicii-fixe/returnare-echipament> In cazul nerestituirii, in conditiile detaliate pe site, clientul va plati Orange Romania valoarea Echipamentului conform TC. Inchirierea inceteaza conform art. 8 din CCE. Clientul datoreaza aceleasi sume in caz de pierdere, deterioare sau cand ii este furat Echipamentul):

Tip echipament	Taxa nereturnare echipament
Router	45 €
Mesh	25 €
Receiver HD/Card TV	15 €

Orange Romania asigura remedierea/inlocuirea Echipamentelor livrate Clientului conform conditiilor din certificatul de garantie. Daca Clientului ii este furnizat un software pentru utilizarea Serviciilor, Orange Romania acorda Clientului un drept de utilizare a acestuia, neexclusiv si netransferabil, exclusiv in scopul utilizarii Serviciilor. Clientul este unicul responsabil pentru utilizarea si securizarea corespunzatoare a echipamentelor pe care le utilizeaza pentru Serviciile Orange Romania.

VI. MODIFICAREA CONTRACTULUI.

In cazul modificarii unilaterale a Contractului potrivit Formularului, Clientul, isi va exercita dreptul de denuntare unilaterala cu buna-credinta. Clientul poate solicita modificarea Pachetului de Servicii sau Servicii Suplimentare telefonic, prin cerere scrisa sau prin incheierea unui act aditional, la alegerea Orange Romania. Daca pe durata Contractului, un anumit Serviciu din Pachetul de Servicii nu mai poate fi furnizat la parametrii contractati, a) fie partile vor agreea furnizarea unui Serviciu inferior calitativ cu modificarea Abonamentului in mod corespunzator, fara despagubiri, b) fie Contractul inceteaza de plin drept, fara despagubiri, in privinta intregului Pachet de Servicii. 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 majoreaza tarifele Pachetelor Suplimentare si Clientul nu este de acord, are dreptul doar sa solicite sa nu i se mai furnizeze respectivele Pachete Suplimentare.

VII. INCETARE. Clientul nu datoreaza despagubiri pentru incetare prematura (i) in cazul schimbarii Locatiei la care Pachetul de Servicii este furnizat sau a liniei telefonice suport, daca Orange Romania nu are solutie tehnica pentru furnizarea Pachetului de Servicii la noua locatie/pe noua linie suport sau (ii) in cazul rezilierii de catre Client urmare a unei culpei exclusive a Orange Romania. Orange Romania poate denunta unilateral Contractul



in situatia in care se afla imposibilitatea de a continua furnizarea Pachetului de Servicii in conditii rezonabile din punct de vedere tehnic si comercial.

VIII.DESPAGUBIRI

In cazul in care Clientul nu poate folosi Serviciile in parametrii de mai sus, ca urmare a unor nefunctionalitati in Retea si cauzate de culpa/neglijenta Orange Romania, Clientul poate fi despagubit, dupa analizarea solicitarii sale in acest sens.

Despagubirea se va face in conditiile prevazute in CCE. In cazul in care Clientul este nemultumit de despagubirile acordate de catre Orange Romania, acesta se poate adresa instantelor de judecata competente in vederea recuperarii prejudiciului suferit.

IX PREVEDERI FINALE

Prevederile prezentilor TC completeaza prevederile Ofertei si CCE. In caz de discrepante intre documente, urmatoarea ordine de prevalare se va aplica (i) Oferta; (ii) CCE (iii) TC.