



Clauze Contractuale Esentiale („CCE”) aferente Contractului nr. din

1. DURATA. COSTURI DE INCETARE. 1.1 Contractul intra in vigoare de la data incheierii si se incheie cu o Perioada Minima („PM”) stabilita in considerarea beneficiilor acordate Abonatului prin Contract și se prelungeste automat pe perioada nedeterminata, daca nicio parte nu notifica cu cel putin 30 de zile inainte de expirarea PM ca nu mai continua Contractul. Cu 30 de zile inainte de expirarea PM, OROC notifica Abonatul (scrisoare/e-mail/sms) ca expira PM si ca poate opta sa nu se prelungeasca automat Contractul. Abonatul are dreptul de a denunta Contractul pe perioada de prelungire pe perioada nedeterminata, prin transmiterea unei notificari cu 30 de zile in avans, Abonatul suportând în acest caz doar tarifele aferente utilizării serviciului pe durata perioadei de notificare prealabilă.. Costurile de incetare inainte de expirarea PM se vor calcula prin inmultirea numarului de luni ramase pana la expirarea PM cu 50% din valoarea abonamentului. Daca Abonatul a beneficiat de un terminal dintr-un Pachet Promotional, acesta va plati si transele lunare ramase neachitate pana la incetarea PM respectiv despagubirea datorata pentru echipamentul terminal stabilita conform art. 10, dupa caz. **1.2.** La finalul perioadei minime obligatorii, Clientul poate intra intr-o noua PM, daca va dori sa contracteze o noua oferta OROC si isi va manifesta consimtamanul in acest sens. Consimtamanul Clientului se va concretiza prin semnarea ori prin asumarea in alt mod permis de lege a Actului Aditional relevant. **1.3.** De asemenea, in cazul in care pe parcursul derularii Contractului, Clientul doreste adaugarea de servicii sau echipamente suplimentare, perioada contractuala minima va putea fi prelungita in conditiile legii, cu acordul expres al Clientului. Acest acord se va concretiza prin semnarea ori prin asumarea in alt mod permis de lege a Actului Aditional relevant.

2. PREVEDERI SPECIFICE PRIVIND SERVICIILE

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

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

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

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

2.5. Serviciul de Voce: (i) Abonatul poate apela fara limitare numarul unic pentru apeluri de urgenta 112, caz in care informatia de localizare a apelantului este transmisa catre operatorul sistemului de urgenta. (ii) "Minut national" reprezinta minutul care se poate utiliza pentru a efectua apeluri catre orice destinatii fixe sau mobile de pe teritoriul Romaniei, inclusiv in cadrul Retelei. "Minut international" reprezinta minutul care se poate utiliza pentru a efectua apeluri catre destinatii fixe sau mobile din afara teritoriului Romaniei. "Minut in afara Retelei" reprezinta minutul care se poate utiliza in cadrul apelurilor initiale din Rețeaua OROC si terminate in retelele altor operatori de comunicatii electronice fixe sau mobile de pe teritoriul Romaniei. "Minut in Rețea" reprezinta orice minut inițiat în interiorul Rețelei Orange și care se poate utiliza în cadrul apelurilor către alte destinații fixe sau mobile din Rețeaua Orange România sau



Orange România Communications (iii) Tarifarea apelurilor naționale și internaționale se face la secunda, după primul minut de convorbire indivizibil; (iv) Tarifarea apelurilor în Roaming inițiate către țări din Grupele 0 și 1, la secunda după primele 30 de secunde indivizibile (b) inițiate către destinații din celelalte Grupe (2-6), la minut indivizibil (c) primite, la secunda; în restul lumii: apeluri inițiate la minut indivizibil și primite, la secunda. (v) Destinații internaționale și excepții.

Definirea zonelor :

Zona SEE - rețele fixe și mobile din următoarele țări: Austria, Belgia, Bulgaria, Cehia, Cipru, Croația, Danemarca, Estonia, Finlanda (inclusiv Aland), Franța (inclusiv Guadelupa, Guyana Franceză, Réunion, Martinica, Mayotte și Saint-Martin), Germania, Grecia, Irlanda, Islanda, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburg, Malta, Marea Britanie (inclusiv Gibraltar), Norvegia, Olanda, Polonia, Portugalia (inclusiv Azore și Madeira), Slovacia, Slovenia, Spania (inclusiv Insulele Canare), Suedia, Ungaria. **Zona 1-** rețele fixe și mobile din SUA (cu excepția Alaska și Hawaii) și Canada, respectiv rețele fixe din Israel, Palestina, Albania, Andorra, Armenia, Belarus, Bosnia Herțegovina, Elveția, Georgia, Insulele Feroe, Macedonia, Moldova, Monaco, Muntenegru, Rusia, San Marino, Serbia, Turcia, Ucraina. **Zona 2: rețele mobile din** Albania, Andorra, Armenia, Belarus, Bosnia Herțegovina, Elveția, Georgia, Insulele Feroe, Macedonia, Moldova, Monaco, Muntenegru, Rusia, San Marino, Serbia, Turcia, Ucraina.

Zona 3: rețele fixe și mobile din: Ascensión, Comoros, Vanuatu, Puerto Rico, Insulele Virgine (USA), Afghanistan, Alaska, Algeria, Samoa Americană, Angola, Anguilla, Antigua, Argentina, Aruba, Australia, Azerbaijan, Bahamas, Bahrain, Bangladesh, Barbados, Belize, Benin, Bermuda Is., Bolivia, Botswana, Brazil, Brunei, Burkina Faso, Burundi, Buthan, Cambodgia, Cameroon, Republica Capului Verde, Cayman, Republica Centrafricană, Chad, Chile, China, Colombia, Congo, Congo Dr, Costa Rica, Coasta de Fildeș, Cuba, Djibouti, Dominica, Republica Dominicană, Ecuador, Egipt, El Salvador, Republica Guineea Ecuatorială, Eritreea, Etiopia, Falkland Is., Fiji, Polinezia Franceză, Gabon, Gambia, Ghana, Groenlanda, Grenada, Guam, Guatemala, Guinea, Guyana, Haiti, Hawaii, Honduras, Hong Kong, India, Indonezia, Iran, Irak, Jamaica, Japonia, Iordania, Kazakhstan, Kenya, Kuwait, Kyrgyzstan, Laos, Lebanon, Lesotho, Liberia, Libia, Macau, Madagascar, Malawi, Malaysia, Maldive, Mali, Marianele Saipan, Marshall Is, Mauritania, Mauritius, , Mexic, Micronezia, Mongolia, Montserrat, Maroc, Mozambic, Myanmar, Namibia, Nepal, Noua Caledonie, Noua Zeelandă, Nicaragua, Niger, Nigeria, Coreea de Nord, Oman, , Pakistan, Panama, Paraguay, Peru, Filipine, Qatar, Rwanda, Samoa, Arabia Saudita, Senegal, Seychelles, Sierra Leone, Singapore, Somalia, Africa de Sud, Coreea de Sud, Sri Lanka, St Kitts Nevis, St Lucia, St Pierre Miquelon, St Vincent, Sudan, Sudanul de Sud, Suriname, Swaziland, Siria, Tadjikistan, Taiwan, Tanzania, Thailanda, Togo, Tonga, Trinidad Tobago, Tunisia, Turkmenistan, Turks Caicos, Uganda, Emiratele Arabe Unite, Uruguay, Uzbekistan, Venezuela, Vietnam, Insulele Virgine (Marea Britanie), West Samoa, Republica Yemen, Zambia, Zimbabwe. **Zona 4:** Rețele prin satelit Emsat, Iridium, Inmarsat, Thuraya, Australia Satellites, Maritime Communication Partners, Globalstar, Ellipso și rețele fixe și mobile din Antarctica, Cook Islands, East Timor, Diego Garcia, Guinea Bissau, Kiribati, Nauru, Netherlands Antilles, Niue, Norfolk Island, Palau, Papua New Guinee, Sao Tome și Principe, Solomon Islands, St. Helena, Tokelau, Tuvalu, Wallis și Futuna Island. **Destinații din rețele fixe excluse din oferta de minute internaționale Zona SEE:** În cazul activării sau prelungirii Contractului cu unul dintre planurile tarifare din portofoliul Mobil sau Impreuna PentruTine C3/C4, următoarele destinații vor fi tarificate conform tarifului standard și nu vor consuma din beneficiile incluse: Austria (destinațiile cu prefixul 43644), Belgia (destinațiile cu prefixul 3270), Republica Cehă (destinațiile cu prefixul 42084), Estonia (destinațiile cu prefixele 37240, 37270), Finlanda (destinațiile cu prefixele 35810, 35820, 35829, 35830, 35860, 35871, 35873, 35875, 35876, 358700, 358800), Franța (destinațiile cu prefixul 338), Irlanda (destinațiile cu prefixele 35315, 35376, 353700, 353818), Letonia (destinațiile cu prefixul 3716), Lituania (destinațiile cu prefixul 370), Marea Britanie (destinațiile cu prefixele 44843, 44844, 44845, 44870), Norvegia (destinațiile cu prefixele 470, 4785, 47810, 47811, 47812, 47813, 47815, 47880, 471881, 471882), Polonia (destinațiile cu prefixele 48118913, 482219888), Spania (destinațiile cu prefixele 3451, 34902).

Destinații din rețele mobile incluse în oferta de minute internaționale Zona SEE: în cazul activării sau prelungirii contractului cu unul dintre planurile tarifare din portofoliul Mobil sau Impreuna PentruTine C3/C4, următoarele destinații se pot consuma pentru apeluri către rețelele internaționale mobile din următoarele țări europene incluse în Zona SEE: Austria (cu excepția destinațiilor cu prefixele 43820, 43810, 43677, 43678), Belgia (cu excepția destinațiilor cu prefixele 3277, 324630, 324651, 324652, 324653, 324654, 324660, 324661, 324662, 324663, 324664, 324665, 324666, 324667, 324669, 324656, 324657, 324658, 324659, 324659, 324671, 324672, 324689, 324655), Bulgaria (cu excepția destinațiilor cu prefixele 35948, 35999), Cipru (cu excepția destinațiilor cu prefixul 3577), Republica Cehă, Danemarca, Finlanda, Franța (cu excepția destinațiilor cu prefixele 336400, 3363800), Germania (cu excepția destinațiilor cu prefixul 4917) , Grecia (cu excepția destinației cu prefixul 3069601), Ungaria, Islanda, Irlanda (cu excepția destinațiilor cu prefixul 3538), Italia (cu excepția destinațiilor cu prefixele 39313, 39319, 393223505, 393413505, 393505, 393613505, 393623505, 393823505, 3973505, 397413505) Malta (cu excepția destinațiilor cu prefixele (88239, 3568004), Marea Britanie (cu excepția destinațiilor cu prefixele 4470, 447406, 447418, 447441, 447451, 447457, 447461, 447464, 447509, 447520, 447559, 447589, 447777, 447797, 447822, 447829, 447924, 447937, 447978, 4474080, 4474081, 4474082, 4474088, 4474089, 474390, 4474391, 4474408, 4474650, 4474651, 4475710, 4475718, 4477000, 4477552, 4477553, 4477554, 4477555, 4478391, 4478392, 4478397, 4478398, 4478644, 4478722, 4478727, 4478730, 4478744, 4478745, 4478920, 4478921, 4478922, 4478925, 4478930, 4478931, 4478933, 4478938, 4478939, 4479110, 4479111, 4479112, 4479117, 4479118) Olanda, Norvegia, Portugalia, Polonia (cu excepția destinațiilor cu prefixele: 4873, 4888, 48530, 48531, 48533, 48534, 48535, 48570, 48574, 48575, 48578,



48790, 48791, 48792, 48793, 48794, 48796, 485360, 485361, 485362, 485363, 485364, 485365, 485367, 485368, 485369, 486666, 4869, 4872, 487861, 487862, 487950, 487956, 487957, 487958, 487959, 487991, 487992, 487993, 487994, 487995, 487997, 487998, 487999, 4878021, 4878022, 4878023, 4878024, 4878027), Spania, Suedia (cu exceptia destinatiei cu prefixul 4674). **Destinatii excluse din oferta de minute internationale Zona 1:** in cazul activarii sau prelungirii contractului cu unul dintre planurile tarifare din portofoliul Mobil sau Impreuna PentruTine C3/C4 sau Special pentru tine C3/C4, urmatoarele destinatii vor fi tarificate conform tarifului standard si nu vor consuma din beneficiile incluse: Albania Belarus (destinatiile cu prefixul 375), Georgia (destinatiile cu prefixul 99544), Moldova (destinatiile cu prefixul 373), Muntenegru (destinatiile cu prefixul 382), Macedonia (destinatiile cu prefixul 389), San Marino (destinatiile cu prefixul 3787). (vi) Conform reglementarilor in vigoare, OROC garanteaza urmatoorii parametri de calitate a Serviciilor sale de Voce: (i) rata apelurilor de voce intrerupte in timpul convorbirii, < 2%, pe parcursul unei luni; (ii) gradul national de acoperire de serviciul de voce prin celule aflate in trafic comercial (acoperire outdoor) > 80%; (iii) gradul de acoperire a populatiei de serviciul de voce prin celule aflate in trafic comercial (acoperire outdoor) > 92%. OROC foloseste pentru masurarea si gestionarea traficului indicatori de performanta generati in nodurile de retea, conform specificatiilor furnizorilor de echipamente. Performanta acestor indicatori este monitorizata constant in scopul de a evita congestionarea segmentelor de retea sau pentru utilizarea acestora la capacitate maxima. In acest sens, OROC foloseste metode de proiectare a retelei ce au ca scop indeplinirea statistica a criteriilor din licenta de operare. Nivelul calitatii Serviciilor poate fi afectat in situatiile in care se iau masurile sus-mentionate, OROC asigurand un nivel maxim de blocare si intrerupere a apelurilor in proportie de 2% in medie pe Retea (aceasta valoare trebuie inteleasa in sens statistic prin raportare la numarul total al abonatilor intr-un interval de timp determinat si la nivelul intregii retele). "Clientul are posibilitatea sa verifice nivelul consumului, inclusiv consumul in Roaming, prin transmiterea unui sms la numarul 1515. Informatiile despre consumul in roaming se bazeaza pe datele transmise si primite de la operatorii din statele in care a calatorit Clientul, prin urmare, din considerente tehnice, acestea sunt actualizate cu o anumita intarziere

2.6. Serviciul de Date.

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

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

2.6.3 Indicatorii de calitate tehnici ai Serviciilor de Date ("Indicatori tehnici") sunt: (i) Intarzierea de transfer; (ii) Variatia Intarzierii de transfer; (iii) Rata Pierderii; (iv) Viteza de transfer, asa cum sunt definiti in TC. Impactul Indicatorilor tehnici asupra furnizarii Serviciului de Date, in special in utilizarea continutului, aplicatiilor si serviciilor: degradarea Indicatorilor tehnici poate influenta in ponderi variabile calitatea Serviciului de Date si, in special, utilizarea continutului, a aplicatiilor si a serviciilor (de ex. viteza mica de transfer a fisierelor si imaginilor, cresterea timpului de incarcare a paginilor web, functionarea incompleta sau chiar imposibilitatea accesarii anumitor aplicatii sau servicii pentru care este necesara o anumita valoare minima a vitezei de transfer cum ar fi serviciile de audio si video streaming, serviciile de videoconferinta, plati online, televiziune pe mobil. Unele aplicatii pot fi afectate semnificativ la degradari ale Indicatorilor tehnici, cum sunt aplicatiile in timp real, voce si video care necesita o viteza de transfer ridicata si au cerinte foarte stricte referitoare la intarzierea de transfer. Alte aplicatii (HTTP, e-mail, transfer de fisiere de dimensiuni mici) au un grad de afectare mai redus in cazul degradarii Indicatorilor tehnici.

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



Metodologia de determinare a Vitezelor Contractuale este descrisa in sectiunea 1.11 din TC si se regaseste si pe www.orange.ro. Obtinerea Vitezelor Contractuale este influentata de diversi factori obiectivi, in afara controlului si raspunderii OROC: (i) Caracteristicile echipamentului terminal utilizat (capabilitatile tehnologice si limitarile impuse de sistemul de operare al echipamentului terminal) - Viteza Contractuala nu poate fi atinsa daca echipamentul terminal al Abonatului nu suporta viteza de transfer respectiva (de ex. un echipament terminal cu 2G nu poate atinge viteza de transfer corespunzatoare 4G) sau daca sistemele de operare nu sunt actualizate la ultima versiune valabila la momentul efectuarii masuratorilor. Utilizarea echipamentului terminal in modul „economisire baterie” poate impacta in mod negativ valoarea vitezei de transfer. In plus, terminalele cu care se fac masuratorile trebuie sa aiba capabilitati compatibile cu standardul de cumulare a capacitatii pe mai multe frecvente (“carrier aggregation”). (ii) Distanta dintre echipamentul terminal si statia de baza. Pentru atingerea Vitezei Contractuale este necesar ca numarul de liniute sau cerucule pline ale indicatorului de semnal al terminalului sa fie maxim. (iii) Supraaglomerarea sau congestionarea traficului se poate produce atunci cand mai multi utilizatori finali acceseaza simultan serviciul de acces la internet, de regula la ore de varf in intervalul 9:30 am - 21:00 pm. Prin urmare probabilitatea atingerii Vitezei Contractuale este mai mare in intervalul 22:30 pm si 7:00 am; (iv) Modul de utilizare al aplicatiilor/serviciilor de continut. Viteza de transfer se va reduce in cazul descarcarii si incarcarii simultane de continut de pe internet, utilizarii de aplicatii care genereaza trafic de date (de exemplu, programe messaging, filesharing, browsing, videostreaming, videoconferinta); (v) Conditii meteorologice nefavorabile (vant puternic, furtuna, ninsoare etc.) pot afecta semnificativ viteza de transfer al datelor, deoarece aceste conditii afecteaza calitatea legaturilor la serviciul de acces la internet prin intermediul retelelor mobile; (vi) Conditii de propagare a semnalului radio. Transmiterea semnalelor radio electrice poate fi perturbata de surse radio electrice externe, de diferite obstacole (de ex. interferente si perturbatii eventuale produse de alti operatori de comunicatii electronice sau operatori radio/TV, cladiri, tunele, denivelari accentuate ale solului, in prezenta lacurilor, marii, locatiilor cu anomalii geomagnetice etc.), inclusiv din cauza caracteristicilor topografice ale terenului (obstructii, vai, defileu etc. ce pot perturba receptia intr-o anumita locatie) sau alti factori, calitatea serviciului de acces la internet poate fi afectata si poate duce la scaderea vitezei de transfer. (vii) Mobilitatea utilizatorului final pe durata unei sesiuni de date poate duce la intreruperi ale serviciului de Date, dar si la viteze de transfer mai scazute datorita limitarilor legate de tehnologie. (viii) Viteza proprie a paginilor web accesate de utilizatorul final. Viteza de transfer va fi viteza celui mai incet segment din lantul de legatura dintre utilizatorul final si continutul accesat. (ix) Conexiunea la internet a serverelor accesate, calculatoarelor accesate (de exemplu, calculatoare dotate cu porturi USB 1.0 avand o rata de transfer a datelor limitata la 1,5 Mbps, prin standardul constructiv); (x) Situarea in alta arie de acoperire decat cea pentru tehnologia a carei viteza face obiectul masuratorilor.

Incidenta oricarui dintre factorii mentionati mai sus poate duce la diferente intre vitezele efective si Viteza Contractuala, impactul asupra conditiilor de furnizare a Serviciilor de Date fiind cel mentionat in sectiunea 2.6.3 de mai sus. Diferentele nesemnificative intre valorile vitezelor efective si Viteza Contractuala nu sunt de natura a afecta experienta utilizarii Serviciului de Date oferit.

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

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

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

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

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

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



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

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

Tarif Reglementat (euro/GB)	Tarif de la 1 iulie 2022	Tarif de la 1 ianuarie 2023	Tarif de la 1 ianuarie 2024	Tarif de la 1 ianuarie 2025
Valoare fara TVA	2	1,8	1,55	1,3
Valoare cu TVA (19%)	2.38	2.142	1.8445	1.547

b) pentru abonamentele cu Date care nu sunt cvasi nelimitate, fara tarife aditionale pana la consumarea Datelor incluse in abonament/abonament si extraoptiune activa. Dupa consumarea acestora, se aplica tariful standard mentionat in contract. Abonamentele cu Date care nu sunt cvasi-nelimitate sunt abonamentele la care tariful obtinut prin impartirea pretului total al abonamentului/abonamentului si extraoptiunii dedate active (fara TVA si fara eventuale reduceri) la volumul total de Date disponibil este egal sau mai mare decat Tariful Reglementat fara TVA. (iv) in cazul nerespectarii Politicii de utilizare a Serviciilor de Roaming, se va aplica o suprataxa in cuantum de 0,026 euro/min apel, 0,007 Euro/min apel primit, 0,005 euro/SMS, respectiv Tariful Reglementat in vigoare cu TVA inclus pentru Date. (v) Tarifele aplicate Serviciilor de Roaming, rezultate ca suma intre tarifele nationale ce intervin dupa consumarea beneficiilor si o eventuala suprataxa, nu vor depasi valorile maxime de: 0,2261 Euro/min apel, 0,0714 Euro/SMS si 0,238 Euro/MB, TVA inclus.

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

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

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

2.9 Serviciul teleconferinta nu este disponibil la abonamentul contractat.

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

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

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

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

2.10.5 Sumele aferente limitelor valorice aplicabile se regasesc la https://media.orange.ro/images/docs/Legal_docs/Mobile/Informare_lege_servicii_de_plata_13122019.pdf si includ cota legala de TVA aplicabila acestora.

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



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

2.10.8 Serviciul Suplimentar My Orange Fix permite Abonatului, prin utilizarea contului My Orange Fix, accesarea informatiilor referitoare la Serviciile achizitionate de Abonat 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 utilizării serviciului My Orange Fix disponibili pe www.orange.ro.

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

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

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

3. Tarife standard: 0,1428 euro/minut in rețelele Orange Romania; 0,226 euro/minut in afara Rețelei; 0,345 euro/minut apel video national; 0,226 euro/MMS national; 0,06 euro/SMS national; SMS international Zona SEE 0,071 euro/SMS, SMS international Zonele 1-4 0.226 euro/SMS, 0,226 euro/minut international Zona SEE, 0,345 euro/minut international Zona 1, 0,583 euro/minut international Zona 2, 0,734 euro/minut international Zona 3, 4,2 euro/minut international Zona 4.

Tarife alte servicii: Inlocuire cartela SIM: 2,4 Euro (in caz de pierdere sau deteriorare din orice alt motiv decat culpa Orange precum si in cazul schimbarii formatului). Reconectare servicii dupa suspendare pentru neplata: 2,95 Euro cu TVA. Portare din Retea: 11 Euro.

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

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

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

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



5.3 Pe parcursul executării Contractului. Valoarea Garanției/ a sumei în avans solicitată pe parcursul executării Contractului (în orice alte cazuri decât cele în care se solicită plata în avans conform art. 5.2 de mai sus) se va calcula ținând cont dar fără a se limita la: (i) relațiile contractuale anterioare ale Abonatului cu OROC respectiv cu terțe parti, conform informațiilor din Preventel; (ii) bonitatea Abonatului; (iii) în caz de conectări multiple; (iv) depășirea Limitei de Credit. Garanția/plata în avans solicitată pe parcursul Contractului nu poate depăși valoarea mai mare dintre: (i) 4 X valoarea consumului facturat și nefacturat sau (ii) 700 de euro pe cartela SIM sau (iii) 80% din pretul standard al echipamentului achiziționat, dacă este cazul. Suma depusă cu titlu de garanție nu este purtătoare de dobândă și va fi returnată după un interval minim de 6 (șase) luni de la constituire conform art. 12.3 din TC. Returnarea la cererea Abonatului a Garanției pentru Servicii Suplimentare, inclusiv Serviciul de Roaming, atrage dezactivarea Serviciului Suplimentar respectiv. Sumele plătite cu titlu de plată în avans vor stinge, până la epuizare, sumele datorate de Abonat cu orice titlu conform facturilor emise de OROC. Neplata sumelor solicitate cu titlu de garanție/plată în avans atrage anularea cererii de activare Serviciilor/ suspendarea Serviciilor conform TC.

6. FACTURARE. PLATA. Modalități de plată: (i) numerar; (ii) virament bancar; (iii) debitare directă; (iv) plată cu cardul prin bancomatele bancilor partenere cu care OROC are încheiate contracte privind încasarea facturilor; (v) online prin My Orange Fix pe www.orange.ro. OROC garantează transparența facturării oferind la cerere, acces la factura detaliată incluzând informații referitoare la nivelul consumului. OROC își rezervă dreptul să modifice cursul de schimb valutar utilizat cu informare prealabilă în cazul în care se află în imposibilitate, din orice motiv, de a continua utilizarea acestuia. Pentru plată facturii Abonatul nu datorează comisioane/costuri suplimentare, cu excepția plății prin ordin de plată, care poate implica costuri suplimentare/comisioane bancare. Pentru neplata facturii la scadență Abonatul este de drept în întârziere, fără vreo formalitate și datorează, până la plată integrală a datoriei, penalități de 0,5%/zi, calculate asupra valorii neachitate. Totalul penalităților pentru întârziere poate depăși cuantumul sumei asupra căreia sunt calculate. Tarifele pentru Serviciile de Roaming vor fi facturate pe baza datelor transmise de partenerii de Roaming cu care OROC are încheiate acorduri (operatori din străinătate). Din motive tehnice specifice funcționării Serviciilor de Roaming, factura emisă Abonatului va putea include contravaloarea Serviciilor utilizate în cursul lunilor precedente celei în care a fost emisă factura. OROC nu răspunde de neprimirea facturii de către Abonat. Abonatul care reclamă că nu a primit factura nu este exonerat de plată sumelor datorate, fiind obligat să se intereseze asupra sumei de plată. Reclamația privind factura se face în maximum 30 de zile de la emitere conform TC, fără a suspenda obligația de plată a Abonatului. Dacă reclamația este justificată, OROC va restitui Abonatului sumele încasate în plus prin creditare în factura următoare. Neplata totală/partială a facturii la scadență dă dreptul OROC să suspende total/partial Serviciile sau să considere Contractul încetat de drept în condițiile prevăzute în art. 12 și 13 din CCE. Informații privind conturile în care se poate efectua plată facturii sunt disponibile pe verso-ul facturii sau prin Serviciul Relații Clienti. În cazul în care Abonatul a solicitat furnizarea facturii nedetaliate pe suport de hârtie, cu plată unui tarif lunar, aceasta va fi trimisă prin poșta, fără confirmare de primire, la adresa de facturare furnizată prin Contract. Abonatul poate solicita efectuarea de plăți în avans.

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

8. UTILIZARE ABUZIVĂ ȘI LIMITĂRI SERVICII. Serviciile sunt destinate utilizării rezonabile de către Abonat conform art. 8 din TC în calitate de utilizator final, exclusiv pentru nevoile proprii, și nu vor fi utilizate cu scopul de a obține un profit sau de a atrage avantaje comerciale (de ex. desfasurarea de activități de call center, vânzări prin telefon sau telemarketing). Abonatul nu va vinde sau transfera Serviciile către terțe parti, sub orice altă formă, contra unor sume de bani sau cu titlu gratuit. Constituie utilizări abuzive/interzise, inclusiv ale Serviciilor cu beneficii nelimitate: (i) folosirea de echipamente neautorizate de lege, neconforme cu standardele existente sau incompatibile cu Rețeaua, utilizarea Serviciilor în vederea testării unor echipamente; (ii) folosirea Serviciilor pentru scopuri imorale sau ilegale sau în scopul savarsirii unei Fraude (cum ar fi activitate abuzivă identificată pe baza analizei de trafic: trafic permanent către aceeași destinație sau destinații distincte etc); (iii) oferirea, cu titlu oneros sau gratuit, a posibilității unor terțe parti de a folosi Serviciile, inclusiv prin recomercializare; (iv) folosirea Serviciilor în scop de comercializare a acțiunilor Abonatului sau terților; (v) sicanarea sau agresarea clienților OROC sau ai altor furnizori de comunicații electronice, parteneri ai OROC sau a angajaților OROC (inclusiv prin serviciul Relații cu Clienții) sau a unor terți, prin trimiterea de mesaje de natură sa calomnieze, hartuiasca, deranjeze, defaimeze sau prin care se dezvăluie informații personale sau confidențiale în legătură cu un terț; (vi) inducerea în eroare a altor clienți OROC sau ai altor furnizori de comunicații electronice, parteneri ai OROC, prin apelarea sau prin transmiterea de SMS-uri cu un conținut fals (promisiune de castiguri, participări la concursuri etc); (vii) utilizarea Serviciilor în vederea intermediării și/sau transferului de convorbiri telefonice internaționale folosind ca mediu de propagare internetul; (viii) redirectionarea cu titlu oneros prin intermediul Serviciilor a traficului generat de către un terț precum și pentru ascunderea și/sau modificarea identității apelantului în aceste scopuri; (ix) folosirea numerelor cu tarif special având ca scop generarea de venituri ilicite pentru Abonat precum și efectuarea unui



trafic intens catre numere cu tarif special intr-un interval de timp scurt (ore/zile); (x) initierea de apeluri sau utilizarea de date mobile 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; (xi) generarea de trafic artificial in reseaua OROC sau catre alte retele, nationale sau internationale, in dauna OROC si/sau cu scopul de a obine un folos material pentru sine sau pentru o terta persoana; (xii) activitate interzisa identificata pe baza profilului de trafic al Abonatului, 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 Abonatului se vor avea in vedere apelurile in Retea si/sau in afara Retelei primite si/sau initiate intr-o perioada scurta de timp, din perspectiva, fara a se limita la, comportamentului de consum neobisnuit, a apelurilor regulate de scurta durata, a apelurilor catre mai multe numere intr-o perioada scurta de timp, a apelurilor simultane catre aceeasi destinatie sau catre mai multe destinatii sau apelurilor consecutive cu durata mare generate permanent sau cvasipermanent pe perioada unei zile; (xiii) identificarea unui profil de trafic al Abonatului discrepant in raport cu comportamentul obisnuit al Abonatului dintr-o perioada de referinta anterioara (zi/saptamana/luna), luandu-se in considerare, printre altele, elementele utilizate pentru analiza profilului de trafic al Abonatului mentionate la punctul (xii) de mai sus; (xiv) expedierea de mesaje nesolicitate sau afisarea de mesaje de tip pachete de reclame comerciale sau anunturi de informatii (de ex: mesaje de tip spam), Abonatul fiind singurul raspunzator pentru expedierea, continutul sau afisarea unor astfel de mesaje; (xv) continuarea expedierii de mesaje electronice catre un adresant care a indicat ca nu doreste sa mai primeasca asemenea mesaje; (xvi) 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; (xvii) expedierea sau afisarea de mesaje care violeaza dreptul de proprietate intelectuala sau industriala al <OROC sau al unui tert, sau de mesaje continand informatii pentru care Abonatul nu are dreptul legal de transmitere sau difuzare conform legii aplicabile. In situatia in care OROC identifica o utilizare a Serviciilor de Date preponderent prin intermediul retelelor partenere desi Abonatul se afla in aria de acoperire a retelei detinute si/sau operate de OROC, OROC isi rezerva dreptul de a aplica punctual anumite limitari ale vitezei de transfer a datelor sau de a furniza Serviciile de Date exclusiv prin reseaua detinuta si/sau operata de OROC.

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

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

10. MODIFICARE CONTRACT. OROC are dreptul de a modifica unilateral termenii Contractului (cum ar fi tarife, penalitati/costuri de incetare, caracteristici Servicii, termene, transfer drepturi si obligatii), in conformitate cu legea in vigoare la momentul respectiv, pentru motive intemeiate care depind de imposibilitatea continuarii furnizarii Serviciilor in parametrii contractati, schimbari in politica comerciala a 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. OROC va informa Abonatul, conform art. 21.1 din TC cu cel putin 30 de zile inainte de data la care modificarile vor intra in vigoare. OROC nu va efectua modificari unilaterale in ceea ce priveste perioada contractuala initiala sau in sensul adaugarii de servicii/echipamente noi contra cost. Daca Abonatul este de acord cu modificarile, nu este necesara o manifestare de vointa in acest sens, modificarea aplicandu-se de drept, fara act additional. In cazul in care Abonatul nu accepta modificarile propuse, acesta are posibilitatea de a rezilia denunta unilateral Contractul fara obligatia de a plati costurile de incetare inainte de expirarea Perioadei Minime, daca este cazul (in afara de cea aferenta echipamentelor terminale, daca este aplicabil si daca Abonatul are dreptul contractual sa le pastreze si decide in acest sens).. Abonatul trebuie sa-si exercite dreptul de denuntare cu buna-credinta. Notificarea va fi depusa de catre Abonat in magazinele OROC sau trimisa de catre Abonat la sediul OROC din Calea Victoriei nr. 35, 010061, Sector 1, Bucuresti, Romania, in termen de cel mult 30 zile de la data notificarii din partea OROC cu privire la modificarile aduse, in caz contrar considerandu-se ca Abonatul a acceptat modificarile propuse. Dreptul de denuntare unilateral nu este aplicabil daca



modificarile propuse: (i) sunt exclusiv in beneficiul Abonatului, (ii) sunt de natura pur administrativa si nu au niciun efect negativ asupra Abonatului, (iii) sunt impuse prin efectul legii. In caz de denuntare, daca este aplicabil, despagubirea datorata de client pentru echipamentul terminal nu va depasi cea mai mica valoare dintre valoarea echipamentului calculata pro rata temporis fata de pretul acestuia convenit la momentul incheierii Contractului si valoarea partii restante din tariful pentru servicii pana la incetarea PM.

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

11. SUSPENDAREA SERVICIILOR/REACTIVARE: in conditiile prevazute in art. 11 din TC, OROC poate suspenda sau restrictiona accesul Serviciile, total sau partial, imediat, fara drept la despagubiri, in urmatoarele situatii: 1. cu notificarea prealabila a Abonatului (prin apel direct la numarul de telefon de contact, SMS, email etc) in caz de: (i) neplata a facturii la termen; (ii) nerespectare de catre Abonat a obligatiilor contractuale si/sau conditiilor de utilizare a Serviciilor; (iii) suspendarea accesului la Servicii in baza unui alt contract incheiat de OROC cu Abonatul; 2. Fara notificarea prealabila a Abonatului in caz de: (i) Frauda, inclusiv in baza altor contracte incheiate cu OROC (ii) utilizare abuziva/interzisa a Serviciilor conform Contractului, in special sectiunea "Utilizare Abuziva si Limitari Servicii" de mai sus si art. 8 din TC; (iii) depasire a duratei de 180 de minute/apel; (iv) daca actiunile sau inactiunile Abonatului pot determina un risc pentru OROC; (v) alte cazuri prevazute expres in Contract. Suspendarea/restrictionarea se poate aplica pentru oricare/toate Numerele de telefon activate in contul Abonatului, pentru oricare/toate abonamentele incheiate de Abonat, chiar daca motivele de suspendare au intervenit pentru un singur Numar de telefon, un singur Serviciu sau un singur abonament. In caz de suspendare/deconectarii temporare, Abonatul are obligatia platii valorii lunare a abonamentului sau a oricaror sume datorate catre OROC, inclusiv transele lunare de plata aferente terminalului achizitionat care devin automat scadente si exigibile. In cazul suspendarii fara deconectare de la Retea, reluarea furnizarii Serviciilor se va face in maxim 2(doua) zile lucratoare de la data la care plata intregului debit sau a sumelor solicitate a fi achitate a fost confirmata in sistemele OROC respectiv, de la data la care s-a constatat de catre OROC sau s-a probat de catre Abonat ca nu a existat o asemenea incalcare. In situatia in care accesul Abonatului la Servicii a fost suspendat ca urmare a Fraudei sau utilizarii abuzive, fara ca Abonatul sa fi fost deconectat de la Retea, reconectarea Serviciilor se va face in maxim 30 de zile de la suspendare, sau mai devreme, de la data la care s-a constatat de catre OROC sau s-a probat de catre Abonat ca nu a existat o asemenea incalcare. In cazul suspendarii pentru neplata urmata de deconectare de la Retea, dar fara ca incetarea Contractului sa fi intervenit, Abonatul va fi reactivat automat in termen maxim de 4 zile lucratoare de la data la care plata intregului debit sau a sumelor solicitate a fi achitate a fost confirmata in contul Abonatului. In cazurile de Frauda sau utilizare abuziva/interzisa a Serviciilor pe langa masura suspendarii/restrictionarii accesului la Servicii, OROC are dreptul de a retrage Abonatului orice beneficii acordate cu titlu gratuit (bonus-uri etc) si/sau reduceri.

12. INCETAREA CONTRACTULUI: **1. De catre Abonat :** (i) in maxim 30 de zile de la data depunerii unei notificari scrise in magazinele OROC sau la sediul OROC (ii) de la data realizarii portarii, prin cerere de portare adresata furnizorului in a carui retea Abonatul doreste sa se porteze ; (iii) de la data anularii de catre Abonat a cererii de portare in Reteaua OROC, in conditiile si termenul stabilit de lege (iv) alte cazuri prevazute expres in Contract. **2. De catre OROC** 1. Prin reziliere in cazul incalcarii de catre Abonat a obligatiilor sale contractuale, acesta fiind de drept in intarziere prin simpla neexecutare a obligatiilor; 2. OROC este indreptatita sa considere Contractul reziliat de drept, fara punere in intarziere si/sau preaviz, drept de compensatie sau despagubiri pentru Abonat, de la data constatarii de catre OROC a urmatoarelor cazuri: (i) Abonatul nu isi respecta obligatiile de plata, inclusiv a sumelor solicitate cu titlu de Garantie, rezilierea urmand sa intervina pentru toate Cartelele SIM/Serviciile activate in contul aceluiaasi Abonat, indiferent daca pentru acestea exista intarzieri la plata; (ii) Abonatul se face vinovat de utilizarea abuziva sau interzisa a Serviciilor sau pentru orice alt motiv de Frauda; (iii) actele prezentate de Abonat in vederea incheierii Contractului au fost false sau modificate; (iv) in cazul rezilierii de catre OROC a unor alte contracte de abonament incheiate cu Abonatul; (v) in alte cazuri prevazute expres in TC sau CCE. **3.** OROC poate denunta Contractul cu notificare prealabila de 30 de zile, Abonatul nefiind indreptatit la penalitati sau despagubiri daca denuntarea intervine in afara PM. **4.** Contractul va inceta de drept de la data constatarii de catre OROC, fara punere in intarziere si/sau preaviz, drept de compensatie sau despagubiri pentru Abonat: (i) in caz de deces al Abonatului sau daca a fost initiata procedura de dizolvare, lichidare sau sechestrul impotriva acestuia sau aceste proceduri au intervenit la cererea Abonatului; (ii) in cazul in care portarea Abonatului in Retea nu se poate realiza din motive ce nu depind de sau nu se afla sub controlul OROC si Abonatul nu a optat diferit. Fara a afecta dreptul de denuntare unilateral fara despagubiri de catre Abonat inaintea expirarii PM, in conditiile art. 10 si ale acestui articol. Incetarea Contractului din orice motiv nu inlatura obligatia Abonatului de a achita toate sumele datorate in baza Contractului, inclusiv debitele ce se vor regasi in facturile emise ulterior inregistrarii de catre OROC a solicitarii de incetare a Contractului, pentru Serviciile consumate dar nefacturate pana la data incetarii (inclusive transele lunare de plata aferente terminalului achizitionat de Abonat conform Pachetului Promotional care devin automat scadente si exigibile), precum si eventualele costuri de incetare datorate pentru fiecare Cartela SIM dezactivata inainte de terminarea PM, conform Contractului. Abonatul are dreptul: (a) de a denunta Contractul in ce priveste toate serviciile din pachet inaintea expirarii PM, atunci cand are dreptul de a rezilia orice element al pachetului, in cazul nerespectarii Contractului sau a nefurnizarii Serviciului de catre OROC (b) de a declansa toate mecanismele prevazute de dreptul intern, inclusiv de a rezilia Contractul, in cazul existentei oricarei discrepante semnificative, continue



sau care intervine frecvent, intre performanta reala a unui Serviciu, altul decat un serviciu de acces la internet sau un serviciu de comunicatii interpersonale care nu se bazeaza pe numere, si performanta indicata in Contract, doar daca aceea performanta a fost garantata expres de OROC

13. LEGEA APLICABILA. LITIGII. SOLUTIONAREA ALTERNATIVA A LITIGIILOR (SAL). Contractul este guvernat de legea romana. Orice neintelegere aparuta in legatura cu Contractul, incluzand orice incalcare a acestuia, va fi rezolvata pe cale amiabila, iar daca partile nu ajung la o intelegere, litigiul va fi solutionat de catre instantele competente din Romania. Alternativ, clientul are posibilitatea de a se adresa ANPC - Directia de Solutionare Alternativa a Litigiilor, ca entitate SAL stabilita la nivel national, conform prevederilor legale in vigoare, in masura existentei unui Protocol in vigoare intre OROC si entitatea SAL, referitor la aceasta modalitate de rezolvare a diferendelor. Informatiile relevante si datele de contact privind entitatea SAL, inclusiv adresa postala si adresa site-ului de internet, se vor regasi pe site-ul OROC si in Termenii si Conditile generale (TC) in vigoare, parte din Contract.. De asemenea, Abonatul se poate adresa ANCOM pentru solutionarea diferendelor ocazionate de aplicarea OUG 111/2011 si privind clauzele referitoare la exercitarea drepturilor conferite de aceasta si prevazute in Contract/pentru executarea acestor clauze. Solicitarea de solutionare va fi inaintata ANCOM la sediul: Str. Delea Noua, nr. 2 Sector 3, Cod 030925, Bucuresti, Romania.

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

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

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

16. 1. Conditii prealabile efectuarii masuratorilor.

16.1.1. Conditii care tin de echipamentul Abonatului si pe care Abonatul trebuie sa le indeplineasca in mod cumulativ pentru ca masuratorile sa fie valide: (a) toate masuratorile utilizate pentru sustinerea unei reclamatii se vor efectua prin intermediul aceluiasi terminal mobil si utilizand aceeasi cartela SIM; (b) terminalul trebuie sa aiba sistem de operare licentiat actualizat si sa functioneze in parametrii normali; (c) cerinte minime privind configuratia hardware pentru atingerea Vitezelor Contractuale aferente 3G/4G: ecran 4" cu rezolutie minima 480x854 pixeli, procesor Quad-Core cu frecventa minima de 1.1GHz/nucleu Cortex-A53, memorie interna minim 8GB (initiala, nu disponibila la momentul efectuarii masuratorilor), memorie RAM minim 1GB; (d) sa utilizeze o cartela SIM compatibila cu tehnologia aferenta Vitezei Contractuale contestate; (e) terminalul sa nu fie setat sa functioneze doar in tehnologii care permit atingerea unor



viteze maxime inferioare celei contestate; (f) toate aplicatiile care ruleaza pe terminal si toate sesiunile de descarcari sunt oprite pe parcursul efectuării măsurătorilor; (g) numărul de liniute sau cercurile pline ale indicatorului de semnal al terminalului sa fie maxim; (h) pentru 4G terminalul trebuie sa permita 4G+ pentru a putea atinge Viteza Contractuala de descarcare de 355.6 Mbps si capabilitate 64 QAM la uplink pentru a putea atinge Viteza Contractuala de incarcare de 47.5 Mbps, pentru 3G terminalul trebuie sa fie capabil sa utilizeze doua purtatoare HSDPA iar pentru 2G terminalul trebuie sa aiba capabilitate EDGE; (i) terminalele trebuie sa aiba capabilitati compatibile cu standardul de cumulare a capacitatii pe mai multe frecvente ("carrier aggregation"). In acest scop, la momentul efectuării măsurătorilor si sub conditia ca Abonatul sa se afle in aria de acoperire corespunzatoare 4G+ ("carrier aggregation"), pe ecran este afisat LTE+ sau 4G+ (pentru 4G), respectiv HSDPA+ sau DC-HSDPA in cazul 3G si UMTS sau EDGE in cazul 2G.

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

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

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

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

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

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



Tehnologie	Valoare viteza descarcare (downstream)	Valoare viteza incarcare (upstream)
4G	1,5 Mbps	0,5 Mbps
3G	0,21 Mbps	0,046 Mbps
2G	2 kpbs	1 kpbs

În cazul în care Abonatul depune cel puţin 4 reclamații valide având ca obiect aceeași neconformitate, în decursul a cel mult 4 luni de la data transmiterii primei reclamații, poate considera Contractul reziliat de plin drept, fără intervenția instanței. Rezilierea operează printr-o notificare prealabilă scrisă transmisă în magazinele OROC sau la sediul furnizorului, Contractul încetând de plin drept în prima zi a lunii următoare celei în care termenul de 30 de zile se împlineste.

17. INFORMATII CLIENTI prin Serviciul de Relații cu Clienții 300 (gratuit în rețeaua Orange sau 0374.300.300, apel cu tarif normal din orice rețea și din roaming), pe www.orange.ro, la sediul **OROC**.

ABONAT

Orange Romania Communications S.A.