



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

1. Informatii generale Tarifele sunt exprimate pe minut, iar pentru taxare apeluri voce fixa, fractiunea de minut neincheiat se rotunjeste la un minut intreg. Apelurile catre numerele pentru servicii cu valoare adaugata nu sunt incluse in Abonament; pentru aceste categorii de numere se aplica tarife mai mari decat tarifele pentru orice tip de apel in retele nationale. Apelurile catre numerele nationale scurte pentru servicii de interes public la nivel national implementate in reseaua Orange Romania sunt incluse in Abonament, cu exceptia apelurilor catre numerele nationale scurte pentru servicii de interes general; pentru aceasta ultima categorie tarifele pot fi mai mari decat tarifele catre orice tip de apel in retele nationale. Apelurile catre numerele pentru servicii cu valoare adaugata sunt disponibile in masura in care Orange Romania are incheiate acorduri cu furnizorii de continut. Informatii actualizate despre tarife sunt disponibile pe www.orange.ro, la 300, gratuit în rețeaua Orange sau 0374.300.300, apel cu tarif normal din orice rețea și din roaming și in orice magazin Orange Romania/ partener Orange Romania.

1.2 Nivelurile de calitate privind furnizarea Serviciilor de Voce si TV sunt prevazute in TC. Orange Romania 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 Orange Romania 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 Orange Romania care va contine toate detaliile relevante cu privire la incidentele de securitate/vulnerabilitatile in privinta carora Orange Romania nu a reactionat corespunzator. Orange Romania 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.

1.3 In cazul in care Contractul nu prevede altfel, Serviciile Orange Romania sunt de tip "best effort", caracteristicile tehnice si parametrii de calitate din descrierile acestor Servicii din Contract fiind masurati in conditii ideale.

1.4 Serviciul Orange TV Connect, este disponibil online prin intermediul website-ului <https://tvconnect.orange.ro> si pe dispozitivele mobile prin intermediul aplicatiilor mobile, inclusiv aplicatia Orange TV Connect, ce pot fi descarcate gratuit din App Store si Google Play . . (2). In situatia in care Clientul detine **Orange TV Connect**, acesta se activeaza automat, iar pentru a avea acces la continut, Clientul trebuie sa foloseasca numele de utilizator si parola MyOrange Fix si sa acceseze <https://tvconnect.orange.ro> sau aplicatiile mobile Orange TV Connect.. Ca o conditie pentru functionarea Orange TV Connect, minimul de capacitate de transfer al liniei suport (conectivitate la internet) este de 2 Mb/sec (3) Clientul poate accesa continutul Orange TV Connect achizitionat(e) de pe un numar de maxim 5 dispozitive, printre care computer, laptop, smartphone, tableta, dispozitive de streaming/mirroring. Administrarea dispozitivelor, prin aceasta intelegandu-se adaugarea sau stergerea unui dispozitiv din lista Clientului, se poate face de catre Client din contul lui din website-ul <https://tvconnect.orange.ro> (4) Orange TV Connect poate fi utilizat in conditii optime de pe dispozitive fixe si mobile cu urmatoarele sistemele de operare: Windows 7 sau OSX> 10 si versiunile mai noi (browser-ele Chrome, Internet Explorer, Firefox si Safari), Android de la 5.0 la 10.0, IOS 7 versiunile pana la 13, inclusiv. Orange Romania nu garanteaza functionarea Orange TV Connect pe alte dispozitive sau sisteme de operare decat cele mentionate anterior. (5) Lista canalelor TV disponibile in pachetele, precum si numarul acestora sunt stabilite in functie de drepturile obtinute pentru distribuirea lor online si pe mobil si poate suferi modificari. In plus, continutul canalelor TV incluse poate fi restrictionat in functie de drepturile de difuzare pentru online si mobil detinute de canalele TV.

1.5 Inregistrari in cloud poate fi utilizata pentru inregistrarea de emisiuni, filme, competitii sportive sau orice alt tip de continut TV pentru care Orange Romania a obtinut drepturi de inregistrare de la furnizorii de continut. Spatiu de stocare oferit prin Functionalitatea **Inregistrari in Cloud** este calculat la un maxim de ore de continut standard definition, respectiv HD si poate varia in functie de calitatea transmisiunii canalului.

1.6 Orange Romania isi rezerva dreptul de a aplica restrictii asupra Serviciului de acces la internet, din motive de securitate pentru a limita sau impiedica situatiile de fraudă/abuz/limitari servicii sau pentru a evita transmiterea de mesaje nedorite prin folosirea serviciului de acces la internet al Orange Romania de catre clientii acestuia.

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

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

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

1.7.3 In cazul atingerii limitei valorice pe apel, precum si in cazul in care, in cursul apelului, se atinge limita valorica pe perioada lunara de facturare aplicabila, apelul va fi intrerupt. Daca s-a atins limita valorica pe perioada lunara de facturare aplicabila, Clientul va putea initia un nou apel numai dupa inceperea urmatoarei perioade lunare de facturare. Daca nu s-a atins limita valorica pe perioada lunara de facturare aplicabila, Clientul poate



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

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

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

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

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

1.8 Serviciul My Orange Fix permite Clientului, prin utilizarea contului My Orange Fix, accesarea informatiilor referitoare la Serviciile achizitionate de Client in baza Contractului sau a altor contracte incheiate cu Orange Romania 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.

1.9. **Drept de despagubire in caz de portare/transfer. Procedura de despagubire.** Clientul are dreptul de a fi despagubit in cazul intarzierilor culpabile survenite in procesul de portare sau de transfer, in cazul portarii sau transferului abuziv, precum si in cazul nerespectarii 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.

1.10. **Nereportare beneficii.** Daca este cazul, beneficiile neutilizate incluse in planurile tarifare /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 Client, optiunea reportarii nefiind oferita si inclusa in Contract.

1.11 **Utilizarea echipamentelor terminale în alte rețele în mod gratuit.** Deblocarea echipamentelor terminale se realizează gratuit (i) la cererea Clientului, la expirarea PM sau (ii) în cazul denunțării unilaterale a Contractului de către Client, ca urmare a neacceptării modificărilor unilaterale ale Orange Romania, conform art. 7, cel mai târziu la momentul achitării despăgubirii.

2.LUCRARI INSTALARE SI ACTIVARE. Tariful pentru instalarea Serviciului de Voce fixa, Serviciului de Acces la Internet, Serviciului TV este 23,8 Euro cu TVA per Serviciu, iar pentru activarea fiecaruia dintre aceste Servicii este de 47,6 Euro cu TVA; tariful promotional de instalare si activare este redus cu 100%. Clientul suporta contravaloarea lucrarilor si materialelor suplimentare solicitate la instalare/ulterior instalarii, conform devizului intocmit de Orange Romania, cost ce se va regasi pe prima factura emisa de Orange Romania ulterior instalarii Serviciului. Tariful de reconectare Servicii dupa suspendarea pentru neplata: 2,98 Euro cu TVA.

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

4.GARANTIE/PLATI INTERMEDIARE. Orange Romania poate solicita Clientului o garantie (nepurtatoare de dobanda, minim 3 Abonamente/Chirii) in contul Orange Romania /plati intermediare inainte de emiterea facturii, daca Clientul se afla in cel putin una dintre urmatoarele situatii: a)nu este deja client Orange Romania la data semnarii prezentului; b)nu a efectuat la timp platile; c)este pe liste de datornici; d)are debite la Orange Romania la data semnarii prezentului; e)inregistreaza o crestere brusca a traficului intr-o perioada scurta; f)depaseste prin trafic limita de credit stabilita de Orange Romania aceasta limita fiind stabilita in functie de bonitatea Clientului, valoarea Serviciilor consumate in ultimele luni, precum si de eventuala inregistrare in baza de date a debitorilor care au efectuat plati cu intarziere; g)prezinta risc financiar prin analiza Orange Romania. Orange Romania poate deduce din garantie datoriile scadente ale Clientului. Garantia este returnata Clientului la cerere, dupa minim 6 luni de la depunere, daca la data solicitarii, Clientul a platit integral facturile emise Orange Romania in ultimele 5 luni de contract. Plata intermediara se face pe baza unei facturi/notificari catre Client, sumele fiind evidentiata intr-o factura



ulterioara. Daca Clientul nu depune garantia/nu efectueaza plata intermediara pana la data solicitata, Orange Romania poate sa suspende total/partial Serviciile sau sa considere Contractul incetat de drept, fara interventia instantei sau alte formalitati.

5. PLATA. Pachetul de Servicii si Chiria sunt facturate lunar. Factura contine contravaloarea Serviciilor furnizate in perioada de facturare anterioara, Abonamentul Pachetului de Servicii si al Serviciului/Pachetului Suplimentar pentru luna in curs si Chiria. Tarifele sunt cele din Oferta in Euro cu TVA. Plata se face in lei, la ultimul curs de vanzare EUR/RON pentru persoane juridice al ING Bank N.V. Amsterdam – Sucursala Bucuresti (ING Bank Romania) din ziua lucratoare anterioara inceputului perioadei de facturare. Informatii actualizate privind cursul de schimb valutar vor fi disponibile pe www.orange.ro. Orange Romania isi rezerva dreptul sa modifice cursul de schimb valutar utilizat, cu informare prealabila, in cazul in care se afla in imposibilitate, din orice motiv, de a continua utilizarea acestuia. Orange Romania garanteaza transparenta facturarii oferind la cerere, acces la factura detaliata incluzand informatii referitoare la nivelul consumului. Clientul poate plati factura: 1)online prin My Orange Fix (<https://myorangefix.orange.ro>) conform www.orange.ro; 2)prin debit direct; 3)la bancomat; 4)in numerar in Magazinele Orange Romania si la parteneri; 5)prin ordin de plata (intocmit conform cerintelor bancii unde Clientul are contul din care face plata). Pentru plata facturii Orange Romania, Clientul nu datoreaza comisioane/costuri suplimentare, cu exceptia platii prin ordin de plata, care poate fi purtatoare de costuri suplimentare/comisioane bancare. Orange Romania nu raspunde de neprimirea facturii de catre Client. Clientul care reclama ca nu a primit factura nu este exonerat de plata sumelor datorate, fiind obligat a se interesa asupra sumei de plata. Reclamatia privind factura se face in maxim 30 de zile de la emitere cf. art. 11, fara a suspenda obligatia de plata a Clientului. Daca reclamatia e justificata, Orange Romania restituie Clientului sumele incasate in plus, prin creditare in factura urmatoare. Termenul de plata a facturii este de maxim 14 zile de la emitere. Pentru neplata facturii la scadenta Clientul este de drept in intarziere, fara vreo formalitate si datoreaza, pana la plata integrala a datoriei, penalitati de 0,5%/zi, calculate asupra valorii nechitate. Penalitatile de intarziere pot depasi cuantumul sumei asupra careia sunt calculate. Neplata totala/partiala a facturii la scadenta da dreptul Orange Romania sa suspende furnizarea Pachetului de Servicii, iar intarzierea cu 60 zile fata de scadenta da dreptul Orange Romania sa rezilieze Contractul de drept, fara instanta sau alte formalitati, cu notificare prealabila scrisa de 15 zile. In cazul suspendarii Pachetului de Servicii ca urmare a neplatii totale/partiala a facturii la scadenta, Clientul va avea obligatia de a achita contravaloarea Abonamentului pe perioada de suspendare. Ulterior perioadei de 60 de zile de intarziere fata de scadenta, Clientul nu va mai avea obligatia de plata a contravalorii Abonamentului aferent suspendarii ulterioare pana la rezilierea Contractului, suspendare ulterioara care va prelungi PM in mod corespunzator. Clientului care nu a achitat nicio factura in temeiul Contractului, i se va rezilia Contractul dupa minim 60 de zile de la data scadenta, ne mai existand perioade de suspendare ulterioare acestor 60 de zile. Obligatia de plata a contravalorii facturilor restante se mentine dupa rezilierea Contractului. Pana la rezilierea Contractului pentru motiv de neplata, Clientul va putea achita datoria scadenta, Contractul ramanand in vigoare in acest caz. Clientul poate solicita efectuarea de plati in avans. Clientul este de acord sa plateasca in avans DA ☐ NU ☐ (Marcati optiunea privind acordul la plata in avans).

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

7. MODIFICARE. Orange Romania poate modifica unilateral Contractul (cum ar fi dar fara a se limita la tarife, penalitati/costuri de incetare, caracteristici Servicii, incetare/suspendare Contract, despagubiri, conditii de folosire a Serviciilor, facturare/plata, garantii/plati in avans, raspundere, , procedura de reclamatii, termenele de remediere a deranjamentelor) in conformitate cu legislatia romana in vigoare la momentul respectiv, pentru motive intemeiate care depind de imposibilitatea continuarii furnizarii Serviciilor in parametrii contractati, schimbari in politica comerciala a Orange Romania, dezvoltari tehnologice, schimbari ale parteneriatelor cu tertii, de situatii cu potential risc financiar sau alte situatii similare care conduc la un dezechilibru economic intre parti. Asemenea modificari se vor realiza cu notificarea in scris in prealabil a Clientului prin scrisoare, ori e-mail, ori prin contul de My Orange Fix (<https://myorangefix.orange.ro>) insotit de SMS de avertizare la numarul furnizat de Client, mesaj pe STB (in privinta Serviciului TV), conform legii. Orange Romania nu va efectua modificari unilaterale in ceea ce priveste perioada contractuala initiala sau in sensul adaugarii de servicii/echipamente noi contra cost. Clientul beneficiaza de cel putin 30 de zile de la primirea notificarii pentru a decide daca denunta Contractul; daca Clientul este de acord cu modificarile, nu este necesara o manifestare de vointa in acest sens, modificarea aplicandu-se de drept, fara act aditional; daca Clientul nu este de acord cu modificarea, poate denunta unilateral Contractul, fara despagubiri (in afara de cea aferenta echipamentelor terminale, daca este aplicabil si daca Clientul are dreptul contractual sa le pastreze si decide in acest sens printr-o notificare scrisa trimisa Orange Romania conform art. 8. Clientul trebuie sa-si exercite dreptul de denuntare cu buna-credinta. Dreptul de denuntare unilateral nu este aplicabil daca



modificarile propuse: (i) sunt exclusiv in beneficiul Clientului, (ii) sunt de natura pur administrativa si nu au niciun efect negativ asupra Clientului, (iii) sunt impuse prin efectul legii. Daca este aplicabil, despagubirea datorata 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.

8. INCETARE. 8.1) Orange Romania poate denunta unilateral Contractul, cu notificare prealabila scrisa de 2 zile, pentru: a) decesul Clientului; b) Clientul vinde Locatia; c) forta majora ce dureaza de mai mult de 30 de zile; d) Orange Romania nu mai dispune de solutie tehnica pentru furnizarea Pachetului de Servicii in Locatie, cu o notificare prealabila a Clientului si fara despagubiri; e) orice alta situatie mentionata in Contract. 8.2) Clientul poate denunta unilateral Contractul: a) oricand, cu o notificare prealabila scrisa, Contractul incetand de plin drept in prima zi a lunii urmatoare celei in care se implinesc 30 de zile de la primirea notificarii de catre Orange Romania, cu exceptia cazului ; in care PM a expirat, cand Clientul poate denunta oricand Contractul dupa transmiterea unei notificari cu 30 de zile in avans, Clientul suportând în acest caz doar tarifele aferente utilizării serviciului pe durata perioadei de notificare prealabilă; b) daca Orange Romania devine insolubil, isi inceteaza activitatea/este in faliment/lichidare, cu o notificare prealabila scrisa de 2 zile; 8.3) Daca o parte nu-si indeplineste obligatiile, cealalta poate considera Contractul reziliat de plin drept, fara interventia instantei, putand solicita daune. . Clientul 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 Orange Romania (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, daca acea performanta a fost garantata expres de Orange Romania. Daca nu se prevede altfel in Contract, rezilierea opereaza printr-o notificare prealabila scrisa, Contractul incetand de plin drept in prima zi a lunii urmatoare celei in care termenul de 30 de zile se implineste, daca partea in culpa nu a inlaturat in cele 30 de zile situatia ce a atras notificarea. 8.4) Daca Contractul inceteaza, pentru unul/toate Serviciile, inainte de expirarea PM, (daca este cazul) prin reziliere de catre Orange Romania sau denuntare unilaterala de catre Client (in alte situatii decat acelea in care Clientul are drept de denuntare fara despagubiri inaintea expirarii PM, cum ar in cazul modificarii unilaterale a Contractului de catre Orange Romania sau in cazul denuntarii in conditiile de la art. 8.3., teza a doua, litera a) , inclusiv in cazul portarii, Orange Romania are dreptul sa solicite plata unei juste despagubiri pentru incetare prematura, in cuantumul de la art. 3 din Oferta. La calculul despagubirilor in Euro se foloseste cursul de schimb valutar mentionat in sectiunea "Plata" din CCE. . 8.5) Daca Clientul solicita portarea numarului asignat Clientului de catre Orange Romania, Contractul inceteaza in privinta intregului Pachet de Servicii. 8.6) Clientul va trimite notificarile mentionate in art. 8 la sediul Orange Romania, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire. Orange Romania va trimite notificarile mentionate in acest articol la adresa Clientului din Oferta. Notificarile la alte adrese nu vor fi opozabile partii notificate.

9. LIMITAREA RASPUNDERII. Nicio parte nu raspunde fata de cealalta pentru daune indirecte (ex. beneficiul nerealizat, pierderi profit/abonati, pierderea unor oportunitati de afaceri). Orange Romania raspunde pana la Punctul terminal. Orange Romania nu raspunde pentru apelurile cu tarif mare (international, SVA) generate prin fenomenul de „modem hijacking” sau „VoIP hacking”, nici daca transmiterea si/sau receptionarea Serviciilor sunt alterate de factori ca: a) fenomene naturale; b) intreruperi/broiage/variatii mari de curent afectand reseaua de distributie a semnalului; c) instalarea/utilizarea de Client de echipamente neautorizate/performance inferioare ale traseului de cablu; d) interferente cu alte sisteme de comunicatie; e) lipsa de vizibilitate intre antena si satelit; f) utilizarea necorespunzatoare/frauduloasa a Serviciilor/Echipamentului Orange Romania; g) actiunea unor terti, nici pentru software-ul instalat de Client prin Serviciu sau defectarea/pierderea informatiilor din echipamentul (ui) Clientului; h) lucrarile furnizorilor de utilitati publice. Orange Romania retransmite canalele TV si SVA asa cum sunt difuzate de furnizorii lor si nu raspunde pentru continutul/calitatea semnalului acestora. Orange Romania nu raspunde pentru utilizarea serviciului Orange TV Connect de o alta persoana care introduce numele si parola sa, indiferent daca o astfel de persoana a intrat in posesia datelor de identificare ale contului de utilizator ca urmare a autorizarii, neglijentei sau nepasarii Clientului (inclusiv, dar fara a se limita la, respectarea restrictiilor mentionate mai sus). Orange va depune toate eforturile rezonabile pentru furnizarea neintrerupta a Serviciului. Orange nu raspunde si nu garanteaza, insa, furnizarea continua a serviciului si disponibilitatea lui pentru Client, aceasta putand fi afectate de factori in afara controlului Orange Romania. Clientul declară și garantează că a obținut/va obține și va menține valabile pe durata Contractului toate acordurile/autorizațiile necesare instalării Echipamentului necesar pentru furnizarea/funcționarea Serviciului (de exemplu, acordul proprietarului dacă nu deține proprietatea asupra spațiului/Locației unde se instalează, al asociației de locatari, al autorităților sau instituțiilor competente etc., după cum este cazul). Orange Romania (inclusiv tehnicienii desemnați) nu va răspunde pentru niciuna dintre situațiile în care instalarea Echipamentului necesar furnizării/funcționării Serviciului s-a făcut în lipsa acestor acorduri/autorizații (de exemplu, în lipsa acordului proprietarului spațiului/Locației), Clientul fiind singurul răspunzător față de orice terțe persoane și obligându-se să apere și să despăgubească Orange Romania în cazul oricăror reclamații, plângeri, cereri de plată a unor sume de bani sau orice alte acțiuni înaintate împotriva sa ca urmare a instalării Echipamentului



necesar furnizării/funcționării Serviciului la Locație. Orange Romania (inclusiv tehnicienii desemnați) își rezervă dreptul ca, atunci când apreciază necesar, să solicite Clientului acordurile/autorizațiile necesare pentru instalarea Echipamentului la o anumită Locație, iar în cazul în care Clientul nu prezintă documentele solicitate, să refuze instalarea, fără plata vreunei despăgubiri către Client, cu consecința încetării Contractului în privința Serviciului pentru care nu a putut fi instalat Echipamentul. Pentru evitarea oricărui dubiu, orice revocare sau pierdere în orice fel a acordurilor/autorizațiilor în sensul acestei clauze nu dă Clientului dreptul de a înceta Contractul fără plata despăgubirilor de încetare înainte de termen, dacă se află în Perioada Minima Contractuală, și/sau a taxelor de deinstalare.

10. LEGEA APLICABILĂ. LITIGII. SOLUTIONAREA ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR (SAL). Contractul este guvernat de legea română. Orice neînțelegere privind executarea Contractului va fi rezolvată amiabil, iar dacă nu este posibil, litigiul va fi înaintat instanțelor judecătorești. Alternativ, Clientul are posibilitatea de a se adresa ANPC - Direcția de Solutionare Alternativă a Litigiilor, ca entitate SAL stabilită la nivel național, conform prevederilor legale în vigoare, în măsura existenței unui Protocol în vigoare între Orange Romania și entitatea SAL, referitor la această modalitate de rezolvare a diferendelor. Informațiile relevante și datele de contact privind entitatea SAL, inclusiv adresa postală și adresa site-ului de internet, se vor regăsi pe site-ul Orange Romania și în Termenii și Condițiile generale (TC) în vigoare, parte din Contract. De asemenea, Clientul se poate adresa ANCOM pentru solutionarea diferendelor ocazionate de aplicarea OUG 111/2011 și privind clauzele referitoare la exercitarea drepturilor conferite de aceasta și prevăzute în Contract/pentru executarea acestor clauze. Solicitarea de solutionare va fi înaintată ANCOM la sediul: Str. Delea Nouă, nr. 2 Sector 3, Cod 030925, București, România.

11. PROCEDURA PRIVIND SOLUTIONAREA RECLAMAȚIILOR. Deranjamentele se anunță la Asistenta Deranjamente, oricând, la 300, gratuit în rețeaua Orange sau 0374.300.300, apel cu tarif normal din orice rețea și din roaming. Reclamații: Înaintarea reclamației se face: a) oricând la 300, număr de apel Serviciul Clienti, gratuit în rețeaua Orange sau 0374.300.300, apel cu tarif normal din orice rețea și din roaming b) pe site-ul www.orange.ro, secțiunea „Contact”/prin My Orange Fix; c) prin e-mail, reclamatii@orange.ro; d) la orice magazin Orange Romania din județul/sectorul Clientului (www.orange.ro/shops/); e) prin poșta, la Clădirea Tandem, Str. Matei Millo nr. 5, Sector 1, București, România. Reclamația trebuie să cuprindă datele Clientului, telefonul și adresa la care așteaptă răspunsul. Reclamația se depune în 30 de zile de la evenimentul reclamat, dacă nu se prevede altfel în Contract. Reclamația se soluționează în maxim 30 de zile de la înregistrare; în cazuri excepționale (dezvoltare rețea, reorientări de echipamente, implicare terți etc.), termenul este de 60 de zile. După tratarea reclamației, Clientul este contactat la același număr pentru a i se comunica modul de solutionare. Dacă verificările impun prelungirea termenului standard de răspuns, cu cel mult 3 zile înainte de expirarea acestuia, Clientul este contactat telefonic pentru a i se preciza stadiul și noul termen de răspuns. În caz de nesolutionare a reclamației în termen din culpa Orange Romania, Orange Romania va rambursa Clientului, la cerere acestuia, cu titlu de despăgubiri, o cotă-parte din valoarea Abonamentului lunar, proporțional cu perioada de depășire a termenului menționat, dar nu mai mult de valoarea unui Abonament lunar, conform condițiilor din Procedura privind solutionarea reclamațiilor disponibilă pe www.orange.ro.

12. FRAUDE/ABUZ/LIMITARI SERVICII. 12.1) Pachetul de Servicii și Echipamentele sunt furnizate Clientului numai ca utilizator final și pentru uz privat, și nu pentru a obține un profit sau avantaje comerciale. Sunt activități frauduloase/abuzive, dar fără a se limita la, următoarele situații: a) furnizarea de informații/documente eronate/false pentru încheierea/pe parcursul derulării Contractului; b) mutarea Echipamentului din Locație fără acordul Orange Romania; c) utilizarea Pachetului de Servicii pentru furnizarea/redistribuirea de servicii de comunicații electronice către terți (contra cost sau gratuit) sau pentru transfer de trafic în rețeaua Orange Romania și/sau alte rețele (ex. transferurile de apeluri naționale/internationale în rețeaua Orange Romania și/sau alte rețele); d) expedierea de mesaje electronice nesolicitate (incluzând date, informații, text, muzică, sunet, imagini, grafice, materiale video, programe sau alte materiale) sau afisarea de mesaje de tip pachete de reclame comerciale sau anunțuri de informații (în general mesaje de tip Spam); e) continuarea expedierii de mesaje electronice către un adresant care a indicat că nu dorește să mai primească asemenea mesaje; f) expedierea sau afisarea de mesaje electronice care contin viruși și/sau „cai troieni”, mesaje ilegale, expedierea/afisarea de mesaje indecente, obscene sau pornografice, cu încălcarea prevederilor legale în vigoare; g) expedierea sau afisarea de mesaje electronice care violează dreptul de proprietate intelectuală sau industrială al Orange Romania sau al unui tert, sau de mesaje continând informații pentru care Clientul nu are dreptul legal de transmitere/ difuzare în orice condiții, conform legilor aplicabile; h) inducerea în eroare a altor clienți Orange Romania sau ai altor furnizori de comunicații electronice, parteneri ai Orange Romania, prin transmiterea de mesaje electronice cu un conținut fals (promisiune de castiguri, participări la concursuri, etc); i) utilizarea Pachetului de Servicii/Echipamentului cu încălcarea legii sau a Politicii de Internet Orange Romania; j) redirectionarea cu titlu oneros prin intermediul Serviciilor a traficului generat de către un tert precum și pentru ascunderea și/sau modificarea identității apelantului în aceste scopuri; k) folosirea numerelor cu tarif special având ca scop generarea de venituri ilegale pentru Abonat. Orice încercare de a copia datele tehnice de identificare ale Smart Card-ului sau conținutul canalelor TV/programelor din SVA este considerată activitate frauduloasă. Clientul poate utiliza Smart Card-ul numai împreună cu Echipamentul. Recepția în afara României, retransmisia în scopuri private/comerciale și/sau copierea pentru multiplicare sau multiplicarea Serviciului de televiziune Orange Romania sunt considerate activități frauduloase/abuzive. Clientul înțelege și



accepta ca oricare dintre modurile de utilizare a Serviciilor mentionate in continuare sunt complet interzise Clientului, sub sanctiunile prevazute in Contract: (i) folosirea de echipamente neautorizate de catre legislatia in vigoare si neconforme cu standardele existente sau care nu sunt compatibile in Retea, precum si utilizarea Serviciilor in vederea testarii unor echipamente; (ii) sicanarea sau agresiunea in orice fel a altor clienti Orange Romania sau ai altor furnizori de comunicatii electronice, parteneri ai Orange Romania sau a angajatilor Orange Romania (inclusiv prin serviciul Relatii cu Clientii) sau a unor terte persoane, prin trimiterea de mesaje cu continut de natura sa calomnieze, hartuiasca, deranjeze, defaimaze sau prin care se dezvaluie informatii personale sau confidentiale in legatura cu o terta parte; (iii) initierea de apeluri sau utilizarea de date cu ajutorul unor sisteme care permit generarea automata si/sau rutarea automata de apeluri, in orice alte scopuri care sunt contrare utilizarii rezonabile pentru nevoi proprii a Serviciilor; (iv) generarea de trafic artificial in reseaua Orange Romania sau catre alte retele, nationale sau internationale sau a unui volum de trafic care nu putea fi realizat in conditiile unei utilizari normale a serviciilor in dauna Orange Romania si/sau cu scopul de a obtine un folos material pentru sine sau pentru o terta persoana; (v) activitate abuziva identificata pe baza profilului de trafic al Utilizatorului, respectiv generarea unui volum de trafic national si/sau international care nu putea fi realizat in conditiile unei utilizari normale si rezonabile a Serviciilor pentru nevoile proprii. In analiza profilului de trafic al Utilizatorului, se vor avea in vedere, fara a se limita la, de exemplu, obiceiurile de comunicare neobisnuite, apelurile regulate de scurta durata, apelurile catre mai multe numere intr-o perioada scurta de timp, apelurile simultane catre aceeasi destinatie sau catre mai multe destinatii, sau apeluri consecutive cu durata mare generate permanent sau cvasipermanent pe perioada unei zile sau generarea de trafic voce spre mai mult de 300 destinatii distincte in decurs de 30 de zile; (vi) in cazul Serviciilor care includ beneficii nelimitate (apeluri si/sau mesaje scrise) se considera utilizare abuziva si identificarea unui profil de trafic al Utilizatorului discrepant, luandu-se in considerare, printre altele, apelurile in Retea sau in afara retelei, respectiv apelurile permise si cele initiate, intr-o perioada scurta de timp. Se va considera, cu caracter exemplificativ dar nelimitat la, drept utilizare abuziva a Serviciilor de catre Client daca traficul cumulat de voce in Retea sau catre alte retele, nationale sau internationale, depaseste 5.000 de minute pe luna, cu un raport de minim 3 la 1 pentru traficul de voce efectuat fata de traficul de voce primit pe luna. Daca identifica o activitate frauduloasa/abuziva, Orange Romania are dreptul: a) sa suspende Pachetul de Servicii /sa rezilieze Contractul de plin drept, fara interventia instantei sau alte formalitati; b) sa refuze furnizarea unui nou Pachet de Servicii/s-o conditioneze de depunerea unei garantii; c) sa retraga Clientului orice beneficii/promotii acordate; si/sau d) sa ia masurile din Politica de Internet Orange Romania. In cazul suspendarii Pachetului de Servicii ca urmare a unor activitati frauduloase/abuzive ale Clientului, acesta va avea obligatia de a achita contravaloarea Abonamentului pe intreaga perioada de suspendare.

13. Procedura de masurare a vitezelor contractuale ale Serviciului de Acces la Internet si pentru a constata eventuale diferente importante, permanente sau care se repeta la intervale regulate intre vitezele reale de transfer de date si vitezele contractuale ("Procedura"). (a) Indicatorii de calitate tehnici ai Serviciului de Acces la Internet sunt: (i) Intarzierea de transfer al pachetelor de date (ii) Variatia intarzierii de transfer al pachetelor de date; (iii) Rata pierderii de pachete de date (iv) Viteza de transfer al datelor. (b) Vitezele de transfer al datelor sunt definite in TC si in Oferta. Din ratiuni ce tin de supraaglomerarea traficului (mai multi utilizatori finali acceseaza simultan Serviciul de Acces la Internet), probabilitatea atingerii vitezei maxime este mai mare in intervalul 00:00 am si 10:00 am, in conditiile respectarii conditiilor din Procedura. (i) **Valoarea vitezei maxime** de transfer al datelor este viteza contractuala stabilita conform profilului comercial al Clientului si calificarea liniei de acces la Internet (pentru liniile de acces de tip XDSL) si se regaseste in Oferta. (ii) **Viteza de transfer al datelor disponibila in mod normal** poate fi obtinuta de catre Client in majoritatea timpului, dar cu precadere in perioada din afara orelor de varf (11:00 – 14:00 si 20:00 – 23:00), in conditiile respectarii Procedurii. Valoarea vitezei de transfer al datelor disponibila in mod normal corespunde profilului comercial al clientului si se regaseste in Oferta;. (iii) **Viteza minima de transfer al datelor:** reprezinta cea mai mica rata de transmitere a datelor pe care un Client o poate experimenta in accesarea Serviciului de Acces la Internet, chiar si in conditiile cele mai defavorabile: orele cu trafic de varf, conditii atmosferice deosebite, interferente electromagnetice. Valoarea vitezei minime a vitezei de transfer al datelor corespunde profilului comercial al clientului si se regaseste in Oferta; in situatia tehnologiei radio viteza este precizata in Oferta; (iv) **Viteza promovata de transfer al datelor:** Viteza promovata de transfer al datelor este egala cu viteza maxima de transfer al datelor. Valorile vitezelor contractuale pot fi atinse strict in conditiile prevazute in Procedura. (c) Descrierea conditiilor in care se pot obtine vitezele contractuale: Obtinerea vitezelor contractuale este influentata de diversi factori obiectivi, in afara controlului si raspunderii Orange Romania care determina o serie de conditionari: caracteristicile Echipamentului terminal utilizat, supraaglomerarea traficului de date, modul de utilizare al aplicatiilor/serviciilor de continut care implica transfer de date. Astfel, vitezele contractuale pot fi obtinute in cazul in care Serviciul de Acces la Internet nu este influentat de niciunul dintre factorii mentionati mai sus si sunt indeplinite urmatoarele conditii aferente acestora: (i) Caracteristicile Echipamentului terminal utilizat: Viteza maxima contractuala de transfer al datelor poate fi atinsa daca Echipamentul suporta aceasta viteza (se vor lua in considerare atat capabilitatile tehnologice, cat si limitarile impuse de sistemul de operare al Echipamentului) si daca Echipamentul ruleaza sisteme de operare in ultima versiune actualizata. Pentru a atinge viteza maxima la abonamentul Fibra 2000 trebuie utilizate SIMULTAN minim doua calculatoare (desktop sau laptop) conectate prin LAN/cablu UTP la modem-ul/router-ul Orange, fiecare echipament trebuie sa fie conectat intr-un port ethernet LAN



separat de pe router-ul Orange (ex : calculator 1 conectat in portul 1 din router Orange si calculator 2 conectat in portul 2 din router Orange) (ii) Supraaglomerarea traficului de date: Viteza maxima contractuala de transfer al datelor poate fi atinsa daca traficul de date in Retea nu este supraaglomerat, in caz contrar Clientul putand experimenta viteze scazute de transfer de date. Congestionarea locala a Serviciului de Acces la Internet poate determina, de asemenea, viteze mai lente de transfer de date. (iii) Inchiderea aplicatiilor / serviciilor de continut: Viteza maxima contractuala de transfer al datelor poate fi atinsa daca sunt inchise toate aplicatiile si serviciile de continut deoarece atunci cand Clientul descarca si incarca simultan continut de pe Internet, utilizeaza aplicatii care genereaza trafic de date (de exemplu, programe messaging, filesharing, browsing, videostreaming, videoconferinta) sau efectueaza orice alta operatiune care implica transfer de date, va experimenta viteze mai lente de transfer de date.

Incidenta oricareia dintre conditiile mentionate mai sus poate duce la diferente intre vitezele reale si vitezele contractuale. Diferentele nesemnificative intre valorile vitezelor reale si vitezele contractuale nu sunt de natura a afecta experienta utilizarii Serviciului de Acces la Internet contractat. Clientul care doreste sa efectueze masuratori ale vitezelor Serviciului de Acces la Internet si sa transmita o reclamatie in cazul in care, din masuratorile valid efectuate, reiese o diferenta importanta, permanenta sau care se repeta la intervale regulate, este necesar sa indeplineasca in mod cumulativ toate conditiile prevazute mai jos, precum si sa respecte, in ordinea in care sunt mentionati, pasii descriși mai jos: **13.1. Conditii prealabile efectuării masuratorilor:** 13.1.1. Conditii privind Echipamentul: (a) toate masuratorile utilizate pentru sustinerea unei reclamatii se vor efectua prin intermediul aceluiasi Echipament (laptop/desktop) conectat la modem cu cablu de retea; (b) Echipamentul trebuie sa aiba caracteristicile minime hardware, in functie de tehnologie, conform instructiunilor prevazute in Conditii tehnice masurare a vitezelor serviciului de date fixe, disponibile pe www.orange.ro, respectiv de sistem de operare original (care nu a fost modificat, Open source sau instalat fara licenta) si sa functioneze in parametrii normali; (c) toate aplicatiile care ruleaza pe Echipament si toate sesiunile de transfer de date trebuie sa fie oprite pe parcursul efectuării masuratorilor. 13.1.2. Conditii care tin de mediul in care sunt efectuate masuratorile: masuratorile nu trebuie sa fie efectuate pe perioada existentei unor deranjamente sau lucrari planificate la Retea, comunicate ca atare. 13.1.3. Conditii care tin de utilizarea Serviciului de Acces la Internet contractat: (a) pe perioada masuratorilor Clientul nu va utiliza serviciile care sunt optimizate pentru a indeplini nivelul de calitate necesar functionarii. Neindeplinirea oricareia dintre conditiile prealabile necesare pentru ca masuratorile sa fie considerate valide conduce la respingerea ca neintemeiata a reclamatiei respective. **13.2. Pasii necesari pentru efectuarea masuratorilor:** (a) Clientul trebuie sa-si creeze si sa fie titularul unui cont de utilizator in aplicatia Netograf.ro cu numele sau astfel incat Clientul sa fie identificabil (prin asigurarea concordantei intre contul din aplicatia Netograf si IP/MAC router – titular contract de furnizare al Serviciului de Acces la Internet, obiect al reclamatiei); (b) Clientul trebuie sa efectueze masuratorile prin aplicatia Netograf (rezultatele masuratorilor vor fi descarcate de catre Client in format Excel din Netograf/Rezultate/Istoric); (c) masurarea vitezei de transfer al datelor consta in initierea descarcarii de date (pentru masurarea vitezei de descarcare), respectiv initierea incarcarii de date (pentru masurarea vitezei de incarcare). Realizarea masuratorii poate dura cateva zeci de secunde; (d) masuratorile se vor efectua intr-un interval de cel mult 30 de zile (interval inregistrat intre prima si ultima zi de efectuare a masuratorilor), in cel putin 5 zile lucratoare si in cel putin 5 zile nelucratoare, realizandu-se cel putin 20 de masuratori, in intervalul mentionat; (e) in fiecare dintre zilele in care sunt efectuate masuratorile (00:00 – 23:59) se vor efectua minim 4 masuratori, la interval de minim 4 ore; pentru evaluarea vitezei maxime de transfer al datelor se vor efectua cel putin 2 masuratori in perioada de trafic scazut (00:00 am -10:00 am);”

(f) masuratorile efectuate in cadrul unui interval unic de masuratoare de 30 de zile pot fi utilizate de Client pentru sustinerea unei singure reclamatii; in cazul in care un Client reclama probleme de performanta ale Serviciului de Acces la Internet contractat in mai multe locatii, va efectua masuratori si va depune cate o reclamatie, cu respectarea Procedurii, pentru fiecare din locatii; (g) sa salveze rezultatele masuratorilor din aplicatia Netograf, Sectiunea ‘Rezultate/Istoric Rezultate’ in format Excel (xls, xlsx) .Instructiuni detaliate pentru utilizarea Netograf se regasesc si pe <https://www.netograf.ro>. **13.3 Transmiterea reclamatiei** In cazul in care, in urma efectuării masuratorilor conform prezentei Proceduri, Clientul doreste sa depuna o reclamatie, acesta trebuie sa urmeze pasii detalati mai jos, astfel incat aceasta sa fie valida: (a) reclamatia se depune doar de catre Client; (b) reclamatia sa fie primita de Orange Romania in termen de maximum 30 de zile de la data la care Clientul a finalizat efectuarea tuturor masuratorilor, in caz contrar reclamatia urmand a fi considerata ca fiind tardiv formulata si, drept consecinta, respinsa; (c) in reclamatie se vor mentiona numele si prenumele Clientului, impreuna cu elementele de identificare (adresa, numar contract, cod abonat, numar de telefon); (d) mentionarea vitezelor contractuale contestate si a vitezelor constatate in urma efectuării masuratorilor conform prevederilor prezentei Proceduri; (e) indicarea adresei unde au fost realizate masuratorile (nume si numar strada, localitate); (f) reclamatia se poate depune la sediul Orange Romania, in magazinele Orange Romania, online pe www.orange.ro/contact; (g) reclamatia va fi insotita de rezultatele tuturor masuratorilor efectuate conform prezentei Proceduri, fie in forma tiparita (pe suport hartie) daca reclamatia se depune in magazinele Orange Romania sau la sediul Orange Romania, fie vor fi incarcate, impreuna cu reclamatia, pe pagina de reclamatii de pe www.orange.ro/contact **13.4 Solutionarea reclamatiei** Termenul de raspuns este de maximum 60 zile de la depunerea reclamatiei si a tuturor documentelor necesare. In scopul solutionarii reclamatiei, Clientul va furniza informatiile suplimentare solicitate de Orange Romania si va



coopera pentru efectuarea verificarilor de catre Orange Romania. Raspunsul va fi oferit prin intermediul canalului de comunicare indicat de catre Client in cadrul reclamatiei. Clientul are posibilitatea de a solicita informatii cu privire la stadiul reclamatiei prin intermediul aceluiasi canal de comunicare utilizat pentru depunerea acesteia. Inregistrarea unor viteze inferioare atunci cand nu sunt indeplinite conditiile din Procedura nu echivaleaza cu o neconformitate intre performanta efectiva a Serviciului de Acces la Internet si valorile indicate in Contract. In vederea furnizarii raspunsului, Orange Romania va putea realiza masuratori proprii. In cazul in care Clientul nu este multumit de modul de solutionare are dreptul de a utiliza caile de atac prevazute in sectiunea Procedura Orange Romania privind solutionarea reclamatilor, inclusiv pentru obtinerea unor masuri reparatorii disponibile conform legislatiei nationale. **13.5 Efectele reclamatiei. Masuri reparatorii.** Furnizarea Serviciului de Acces la Internet este considerata ca fiind in conformitate cu vitezele contractate daca, in urma verificarii reclamatiei si a masuratorilor valid efectuate, se constata urmatoarele: **a) Pentru viteza maxima:** cel putin una din masuratori atinge viteza maxima de transfer al datelor contractata; in caz contrar Orange Romania va verifica situatia in vederea remedierii din punct de vedere tehnic. **b) Pentru viteza normala:** cel putin 50% din masuratori ating viteza normala de transfer al datelor contractata; in caz contrar Orange Romania va verifica situatia in vederea remedierii ei din punct de vedere tehnic. **c) Pentru viteza minima:** Pentru viteza minima: cel putin 3 din totalul masuratorilor sunt peste valoarea minima a Vitezei minime contractate. In caz de neconformitate, Abonatul va primi despagubiri egale cu valoarea pretului lunar al abonamentului pentru perioada in care s-au efectuat masuratorile. Despagubirile vor fi evidentiuate pe factura/facturile urmatoare. **d) O noua reclamatie** cu privire la contestarea unei viteze contractuale poate fi valid facuta pe baza unui nou set de masuratori realizate conform Procedurii. În cazul în care Clientul experimentează diferente permanente sau care se repetă la intervale regulate și depune cel puțin 4 reclamatii valide având ca obiect aceeasi neconformitate, în decursul a cel mult 4 luni de la data transmiterii primei reclamatii, poate considera Contractul reziliat de plin drept, fara interventia instantei. Rezilierea opereaza printr-o notificare prealabila scrisa, Contractul incetand de plin drept in prima zi a lunii urmatoare celei in care termenul de 30 de zile se implineste. Exclusiv in scopul acestei clauze, vor fi considerate reclamatii valide cu privire la viteza minima doar reclamatii ale caror masuratori indica faptul ca minim 50% din masuratori sunt sub valoarea Vitezei minime contractate.

14.PREVEDERI PRIVIND DURATA CONTRACTULUI. INFORMATII CLIENTI. 14.1. La finalul perioadei minime obligatorii (PM), Clientul poate intra intr-o noua PM, daca va dori sa contracteze o noua oferta Orange Romania si isi va manifesta consimtamantul in acest sens. Consimtamantul Clientului se va concretiza prin semnarea ori prin asumarea in alt mod permis de lege a Actului Adicional relevant. **14.2.** De asemenea, in cazul in care pe parcursul derularii Contractului, Clientul doreste adaugarea de servicii sau echipamente suplimentare, PM 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 Adicional relevant.

14.3 INFORMATII CLIENTI: Serviciul de asistenta tehnica Orange Romania este gratuit, pentru solutionarea deranjamentelor privind Serviciile furnizate, conform art. 12. Pentru asistenta tehnica sau reclamatii cu privire la Serviciile furnizate, puteti apela Serviciul de Relatii cu Clientii la 300, gratuit în rețeaua Orange sau 0374.300.300, apel cu tarif normal din orice rețea și din roaming sau prin una din variantele disponibile in sectiunea contact. <https://www.orange.ro/contact>, prin adresa scrisa transmisa la Orange Romania, Cladirea Tandem, Str. Matei Millo nr. 5, Sector 1, Bucuresti, Romania.

CLIENT

Orange Romania S.A.