

CLAUZE DE MODIFICARE A PROCEDURII DE MASURARE A VITEZEI MAXIME ESTIMATA

Prezenta anexa ("Anexa") face parte integranta din Contract. In caz de contradictie intre prevederile celorlalte documente contractuale si prevederile Anexei, aceasta din urma va prevala. Termenii folositi in prezenta Anexa cu majuscula vor avea intelesul atribuit lor prin Contract.

1. Urmatoarea clauza inlocuieste clauza 16.1.3 din CCE:

"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, masuratorile se vor efectua anterior scaderii vitezei.

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

2. Urmatoarea clauza inlocuieste clauza 16.2 din CCE:

"16.2 Pasii necesari pentru efectuarea masuratorilor si pe care Abonatul trebuie sa ii urmeze pentru ca masuratorile 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 masuratorile prin aplicatia Netograf (rezultatele masuratorilor 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 masuratorii poate dura cateva zeci de secunde; (d) Pentru a fi considerate valide, masuratorile se vor efectua intr-un interval de cel mult 30 zile (interval inregistrat intre prima si ultima zi de efectuare a masuratorilor), 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 masuratori in intervalul mentionat; cel putin jumatate dintre masuratori trebuie sa fie efectuate in intervalul orar 22:30 – 7:00 am; (e) masuratorile efectuate in cadrul unui interval unic de masuratoare 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 masuratori 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 masuratori si va depune cate o reclamatie, cu respectarea Procedurii, pentru fiecare din locatii si fiecare dintre SIM-uri; (f) 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 www.fix.telekom.ro."

3. Urmatoarea clauza inlocuieste clauza 16.4 din CCE:

"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 masuratori 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 masuratorilor 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."

4. Urmatoarea clauza inlocuieste clauza 16.5 din CCE:

"16.5 Efectele reclamatiei. Daca, in urma verificarii reclamatiei si a masuratorilor efectuate conform conditiilor din sectiunile 2.6.4 si 16.1 din CCE, se constata ca rezultatul a cel putin jumatate din masuratorile 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 masuratorile. Despagubirile vor fi evidentiata 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 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 prelabila scrisa transmisa in magazinele TKR sau la sediul furnizorului, Contractul incetand de plin drept in prima zi a lunii urmatoare celei in care termenul de 30 de zile se implineste."

Semnata in 2 (doua) exemplare originale, cate un exemplar pentru fiecare parte semnatar.