



Conditii Speciale privind furnizarea Serviciilor/Extraoptiunilor Telekom Romania
nr. de inregistrare **_140320 / TKR / BUS / VSBR / 140478_** din data de **_20 Martie 2020_** (“CS”) **1550/20.03.2020**

Incheiata intre:

Telekom Romania Communications S.A., cu sediul social in Bucuresti, Piata Presei Libere nr. 3 – 5, cladirea City Gate, Etajele 7-18 din Turnul de Nord, Sector 1, cod postal 013702, telefon 0800880800, numar de ordine in Registrul Comertului J40/8926/1997, CUI 427320, CIF RO427320, capital social subscris si integral varsat de 318.464.490 lei, reprezentata prin [REDACTED] in calitate de <u>Reprezentant Vanzari</u> , denumita in continuare “Telekom Romania” sau “TK”
DIRECTIA GENERALA DE IMPOZITE SI TAXE LOCALE SECTOR 6 („Client”), cu sediul social in Bucuresti, str. Drumul Taberei nr. 18, Complex Orizont, cod postal 061385, sector 6, telefon 021 413 77 90, fax 021 413 77 89, cod fiscal 12380248 cont trezorerie RO45TREZ24A510103200108X Trezoreria Sector 6, reprezentata prin VAIDEANU ALIN MIHAI, in calitate de Director General Cod Client: Nou Persoana de contact [REDACTED]

DATE DE CONTACT CLIENT (OBLIGATORII)

Datele de contact ale persoanei fizice mandatate sa semneze in numele si pe seama Clientului (reprezentantul legal al Clientului: administrator/imputernicit/director general etc.):

[REDACTED]

In vederea imbunatatirii comunicarii intre Telekom Romania si Client, urmatoarele campuri trebuie completate cu datele de contact ale altor persoane de contact din societatea Clientului:

	Nume si prenume	Telefon fix de serviciu	Fax de serviciu	Mobil de serviciu	Email de serviciu
Contact împuternicit/ administrator/director general**	[REDACTED]			[REDACTED]	[REDACTED]
Contact decizional - director / director executiv / director administrativ					
Contact factura – director financiar / responsabil plata factura					
Contact tehnic - Responsabil departamentul tehnic					

MODALITATEA DE TRANSMITERE A FACTURII pentru care opteaza Clientul:

factura in format electronic (Clientul va primi factura doar in format electronic)

Factura va fi trimisa la urmatoarea adresa de email: [REDACTED]

factura in format tiparit (tariful este prevazut in Conditile Generale de Furnizare a Serviciilor Telekom Romania catre Clientii Persoane Juridice)

Factura va fi trimisa la urmatoarea adresa: str. Drumul Taberei nr. 18, Complex Orizont, Bucuresti, sector 6.

Prevede urmatoarele:

1. DESCRIEREA SERVICIULUI/EXTRAOPTIUNII

1.1 SERVICIU/EXTRAOPTIUNE (tarifele de mai jos sunt in Euro si nu includ TVA)

1.1.1. Clientul contracteaza urmatoarele Servicii/Extraoptiuni:

Serviciu/Extraoptiune	Cantitate	Descriere	Abonament Lunar – Tarif lista	Abonament Lunar – Tarif Oferta promotional a*
x Mobile 5	42 buc	Plan tarifar cu minute si SMS-uri nelimitate in retelele Telekom Romania, in toate retelele nationale si in Roaming Grup 0 (SEE) si minute nelimitate in retelele internationale fixe Europa, retele fixe si mobile SUA, Canada si Israel si trafic de date national nelimitat inclus in abonament efectuat la o viteza maxima estimata in 4G de 150 Mbps descarcare (downstream) si 50 Mbps incarcare (upstream). Traficul de date national poate fi utilizat si in Roaming Grupa 0 (SEE), conform Roaming Avantaj. Pentru a asigura stabilitatea si disponibilitatea serviciului, continutul de tip video va fi disponibil la un profil cu rezolutia de maxim 480p si 1,5 Mbps. Abonamentul are active serviciile de Roaming si de efectuare a apelurilor internationale, acestea putand fi dezactivate la cererea expresa a Clientului.	5 Euro	5 Euro

* tarif oferit pe intreaga perioada contractuala

**optiuni de voce fixa se vor putea adauga de pana la 10 ori pe un LTP.

(i) Diferenta dintre minutele incluse intr-un Serviciu/Extraoptiune si cele efectiv utilizate intr-o luna nu se reporteaza in luna urmatoare.

(ii) Minutele excedentare vor fi tarificate conform sectiunii urmatoare, iar traficul catre alte destinatii decat cele pentru care se percep tarife speciale, se va face conform tarifelor de lista din lista de tarife Telekom Romania in vigoare la momentul efectuarii apelului, daca nu exista o tarificare speciala conform unei alte optiuni de voce cu care este compatibil Serviciul/Extraoptiunea contractat/a de Client.

(iii) Licentele Norton din cadrul Serviciului internet fix sunt oferite cu discount de 100% pe o perioada de 12 luni de la Data Activarii, dupa care vor trece la tariful standard al acestei optiuni.

(iv) Serviciul New BeOnline Start din cadrul serviciului de internet fix este oferit cu discount de 100% pe o perioada de 12 luni de la Data Activarii, dupa care vor trece la tariful standard al acestui serviciu.

(v) Pentru perioada cuprinsa intre Data Activarii si data emiterii primei facturi, beneficiile incluse in tipul de Serviciu/Extraoptiune contractat/a de Client vor fi proportionale cu numarul de zile din aceasta perioada.

(vi) Conditiiile de furnizare a Serviciului de acces la Internet fix sunt mentionate in CG, inclusiv procedura pe care Clientul o poate urma pentru a masura performanta reala a Serviciului de acces la Internet fix 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 indicate in tabelul de mai sus.

(vii) Conditiiile de furnizare a Serviciului de date mobile sunt mentionate in CG, inclusiv procedura pe care Clientul o poate urma pentru a masura performanta reala a Serviciului de date mobile si pentru a constata eventuale diferente importante, permanente sau care se repeta la intervale regulate intre Viteza maxima estimata reala si vitezele contractuale indicate in tabelul de mai sus.

(viii) Clauza utilizare rezonabila beneficii Roaming Global (Business Global 20 – Business Global 55): Beneficiile aferente acestui plan tarifar se acorda in contextul calatoriilor periodice in tarile din Grupa 1&Grupa 7 Roaming voce/SMS respectiv Grupa 1&Grupa 6 Roaming date si nu in conditiile utilizarii preponderent in Grupa 1&Grupa 7 Roaming voce/SMS, respectiv Grupa 1&Grupa 6 Roaming date.

Prin utilizare preponderenta se intelege un comportament de consum lunar din volumul total al beneficiilor incluse, pentru fiecare tip de serviciu din categoria Grupa 1&Grupa 7 Roaming voce/SMS si Grupa 1&Grupa 6 Roaming date, mai mare decat cel national in perioada unei luni de prestatii. In cazul in care timp de 2 luni consecutive se observa acest comportament de consum, incepand cu luna urmatoare de prestatii, Telekom isi rezerva dreptul de a aplica pentru consumul beneficiilor incluse in Grupa1&Grupa 7 Roaming voce/SMS si Grupa1&Grupa 6 Roaming date urmatoarele suprataxe: 0,5 EUR/min/SMS si 0,10 EUR/MB. Aceste suprataxe nu se mai aplica incepand cu luna urmatoare celei in care se inregistreaza

un comportament de consum preponderent național (consum lunar din volumul total al beneficiilor incluse pentru fiecare tip de serviciu din categoria Grupa 1&Grupa 7 Roaming voce/SMS și Grupa 1&Grupa 6 Roaming date mai mic decât cel național în perioada unei luni de prestații).

(ix) Mobile NetSecurity: În cazul accesării unui fișier periculos sau a navigării pe un site înșelător sau nesigur, Mobile NetSecurity va bloca accesul și va notifica imediat utilizatorul final printr-un mesaj de avertizare, în pagina accesată. NetSecurity este disponibil numai în momentul în care utilizatorul final se conectează prin rețeaua mobilă Telekom Romania și nu funcționează atunci când se conectează prin alte rețele (alți furnizori, rețele fixe, rețele WiFi, etc.).

Pentru funcționarea Mobile NetSecurity este necesar ca echipamentul Clientului a cărui conexiune la internet mobil este securizată prin Mobile NetSecurity să fie funcțional și să fie conectat la rețeaua Telekom Romania de acces la internet mobil. Prezentele CS nu cuprind achiziția sau întreținerea echipamentului Clientului care este folosit pentru conexiunea de acces la internet mobil Telekom Romania.

Nu este garantată și nu poate fi acceptată vreo responsabilitate pentru Telekom Romania în legătura cu funcționarea echipamentului utilizat pentru conexiunea la internet mobil securizată prin Mobile NetSecurity.

Mobile NetSecurity este furnizată “ca atare” și nu poate fi oferită vreo garanție că utilizarea acesteia va fi lipsită de erori, neîntreruptă, disponibilă în orice moment sau că va proteja împotriva oricărui risc sau defectiuni.

Ca orice soluție de securitate și având în vedere dezvoltarea continuă de noi tehnici de intruziune și atac contra fișierelor, rețelelor și stațiilor de lucru, nici funcțiile Mobile NetSecurity nu pot garanta o protecție de 100% împotriva amenințărilor din mediul online (virusi, malware, atacuri de phishing, etc.), dar contribuie la reducerea semnificativă a gradului de expunere la asemenea amenințări datorită calității tehnologiei utilizate.

Telekom Romania nu este responsabil față de Client pentru niciun fel de daune suportate de acesta în caz de: pierdere de profit, pierderea afacerilor sau a oportunităților, bug, virus, troian sau alt malware (indiferent de sursa de origine), pierdere sau deteriorare indirectă, incidentala sau rezultanta a datelor și orice pierdere sau dauna care nu a fost cauzată de Telekom Romania.

Pentru că funcționarea Mobile NetSecurity este strâns legată de funcționalitatea conexiunii de date mobile Telekom Romania / Cartelei SIM careia îi este atașat, Mobile NetSecurity nu va putea acorda protecție conform capabilităților sale în următoarele situații: în cazul în care Cartela SIM nu este conectată la rețeaua de date mobile Telekom Romania (de exemplu: alta rețea decât Telekom Romania), în cazul în care utilizatorul final modifică APN (punct de acces), în conexiunile de tip https (protocol de comunicare destinat transferului de informație criptată prin intermediul WWW) și în cazul în care este utilizat un serviciu VPN (Rețea Privată Virtuală).

Lista de mai sus nu este limitativă, pe viitor putând fi identificate și alte situații de acest gen, caz în care Telekom Romania le va adăuga celor de mai sus.

Pentru că Mobile NetSecurity să poată opera și funcționa în mod eficient se vor culege și păstra următoarele informații: numărul total de site-uri web analizate, numărul total de site-uri blocate, numărul de fișiere virusate blocate, numărul fișierelor nocive pe care pe care ați încercat să le descărcați și URL-urile accesate.

Istoricul de mai sus are, de asemenea, rolul de: îmbunătățire a Mobile NetSecurity, îmbunătățire a securității rețelei de acces internet mobil Telekom Romania și de oferire a unui nivel de siguranță și protecție sporit pe durata conectării la rețeaua de acces internet mobil Telekom Romania.

Mobile NetSecurity nu poate funcționa tehnic fără ca aceste date să fie accesate și păstrate de Telekom Romania.

Telekom Romania are dreptul de a suspenda sau de a înceta Contractul în privința Mobile NetSecurity, pentru toate conexiunile cărora le este atașată, în cazul în care Clientul: nu plătește contravaloarea facturilor emise de Telekom Romania continuând tarificarea Mobile NetSecurity; folosește Mobile NetSecurity ca mijloc de monitorizare a activităților unei persoane fără a avea acordul explicit și autorizarea acesteia, sau pentru culegere de informații personale cu privire la alți utilizatori, din oricare motiv; transmite conținut ilegal, care încalcă intimitatea altor persoane sau inadecvat; participă la o activitate, în afara celei permise de Mobile NetSecurity, care ar putea afecta în alt mod utilizarea Mobile NetSecurity de către alte persoane; sau prejudiciază reputația Telekom Romania sau a unei terțe parti.

Prevederile Contractului în privința Mobile NetSecurity se completează cu Termenii și condițiile privind acordarea de către Telekom Romania către profesioniști (clienți business) a dreptului de a folosi produsul NetSecurity pentru conexiunile de acces la internet mobil, care se găsesc la www.telekom.ro/business/netsecurity/.

(x) Fixed NetSecurity: În cazul accesării unui fișier periculos sau a navigării pe un site înșelător sau nesigur, Fixed NetSecurity va bloca accesul și va notifica imediat utilizatorul final printr-un mesaj de avertizare, în pagina accesată.

Fixed NetSecurity este disponibil numai în momentul în care utilizatorul final se conectează prin rețeaua fixă Telekom Romania și nu funcționează atunci când se conectează prin alte rețele (alți furnizori, rețele mobile, rețele WiFi, etc.).

Pentru funcționarea Fixed NetSecurity este necesar ca echipamentul Clientului a cărui conexiune la internet fix este securizată prin Fixed NetSecurity să fie funcțional și să fie conectat la rețeaua Telekom Romania de acces la internet fix, iar adresele DNS configurate pe echipamentele de rețea (routere, modemuri, etc.), trebuie să fie identice cu cele obținute automat. Prezentele CS nu cuprind achiziția sau întreținerea echipamentului Clientului care este folosit pentru conexiunea de acces la internet fix Telekom Romania.

Nu este garantată și nu poate fi acceptată vreo responsabilitate pentru Telekom Romania în legătura cu funcționarea echipamentului utilizat pentru conexiunea la internet fix securizată prin Fixed NetSecurity.

Fixed NetSecurity este furnizată “ca atare” și nu poate fi oferită vreă garanție că utilizarea Fixed NetSecurity va fi lipsită de erori, neîntreruptă, disponibilă în orice moment sau că va proteja împotriva oricărui risc sau defecțiuni.

Ca orice soluție de securitate și având în vedere dezvoltarea continuă de noi tehnici de intruziune și atac contra fișierelor, rețelelor și stațiilor de lucru, nici funcțiile Fixed NetSecurity nu pot garanta o protecție de 100% împotriva amenințărilor din mediul online (viruși, malware, atacuri de phishing, etc.), dar contribuie la reducerea semnificativă a gradului de expunere la asemenea amenințări datorită calității tehnologiei utilizate.

Telekom Romania nu este responsabil față de Client pentru niciun fel de daune suportate de acesta în caz de: pierdere de profit, pierderea afacerilor sau a oportunităților, bug, virus, troian sau alt malware (indiferent de sursa de origine), pierdere sau deteriorare indirectă, incidentala sau rezultanta a datelor și orice pierdere sau dauna care nu a fost cauzată de Telekom Romania.

Pentru că funcționarea Fixed NetSecurity este strâns legată de funcționalitatea conexiunii la internet fix careia îi este atașată, Fixed NetSecurity nu o va putea proteja în următoarele situații: în cazul în care nu îi este atașată o conexiune de acces la internet fix în rețeaua Telekom Romania; în cazul în care Clientul schimbă DNS-urile Telekom Romania (setează manual / suprascrive DNS-urile primite de la Telekom Romania); în cazul în care modem-ul de WiFi asociat conexiunii la internet fix de la Telekom Romania este setat în modul bridge. Dacă modemul respectiv nu este setat în bridge (nu are o setare client atipică), va avea aceeași protecție pe WiFi ca și pe conexiune la internet fix Telekom Romania, practic el ieșind cu același IP la internet; în cazul în care este utilizat un serviciu VPN (Rețea Privată Virtuală).

Lista de mai sus nu este limitativă, pe viitor putând fi identificate și alte situații de acest gen, caz în care Telekom Romania le va adăuga celor de mai sus.

Pentru că Fixed NetSecurity să poată opera și funcționa în mod eficient se vor culege și păstra următoarele informații, pe perioadele de timp corespunzător indicate pentru fiecare tip de informație în parte: domeniile accesate/analizate 1 lună și domeniile blocate: 1 lună.

Istoricul de mai sus are, de asemenea, rolul de: îmbunătățire a Fixed NetSecurity, îmbunătățire a securității rețelei de acces internet fix Telekom și oferire a unui nivel de siguranță și protecție sporit pe durata conectării la rețeaua de acces internet fix Telekom Romania.

Fixed NetSecurity nu poate funcționa tehnic fără ca aceste date să fie accesate și păstrate de Telekom Romania.

Telekom Romania are dreptul de a suspenda sau de a înceta prezentul Contract în privința Fixed NetSecurity, pentru toate conexiunile cărora le este atașată, în cazul în care Clientul: nu plătește contravaloarea facturilor emise de Telekom Romania continuând tariful Fixed NetSecurity; folosește Fixed NetSecurity ca mijloc de monitorizare a activităților unei persoane fără a avea acordul explicit și autorizarea acesteia, sau pentru culegere de informații personale cu privire la alți utilizatori, din oricare motiv; transmite conținut ilegal, care încalcă intimitatea altor persoane sau inadecvat; participă la o activitate, în afara celei permise de Fixed NetSecurity, care ar putea afecta în alt mod utilizarea Fixed NetSecurity de către alte persoane; sau prejudiciază reputația Telekom Romania sau a unei terțe părți.

Prevederile Contractului în privința Fixed NetSecurity se completează cu Termenii și condițiile privind acordarea de către Telekom Romania către profesioniști (clienți business) a dreptului de a folosi produsul NetSecurity pentru conexiunile de acces la internet fix, care se găsesc la www.telekom.ro/business/netsecurity/.

1.1.2. După consumarea beneficiilor incluse în valoarea Abonamentului Lunar pentru fiecare Serviciu/Extraopțiune contractat/a, se aplică următoarele tarife (exprimate în Euro, fără TVA):

Serviciu	Tip Trafic	Tarif per minut de convorbire, respectiv per SMS/per MB
Mobile 5	Apel în rețelele Telekom Romania	0
	Apel în alte rețele naționale (fixe și mobile), Roaming Grupa 0 (SEE)	0
	SMS în rețelele Telekom Romania	0
	SMS în alte rețele naționale și Roaming Grupa 0 (SEE)	0
	Trafic de date național	0
	Trafic de date în Roaming Grupa 0 (SEE)/MB după depășirea limitei de date	0,0035
	Apel internațional exceptii Zona 1	0,30
	Apel internațional Zona 2	0,45
	Apel internațional Zona 3	0,65
	Apel internațional Zona 4	3,5
	SMS Roaming Grupele 1-6	Tarifele standard din Roaming Avantaj**
	Trafic date în Roaming Grupele 1-4	Tarifele standard din Roaming Avantaj**

- (i) Informații actualizate despre tarife (inclusiv pe destinații internaționale) sunt pe www.telekom.ro, la 1921 (număr apelabil din toate rețelele naționale fixe și mobile, gratuit din rețelele fixe și mobile Telekom Romania/Telekom Romania Mobile și cu tarif național din celelalte rețele fixe și mobile naționale) și în orice magazin Telekom Romania/partener Telekom Romania.
- (ii) Serviciile/Extraopțiunile cu minute nelimitate nu pot fi folosite pentru desfășurarea activităților de tip call center/telesales/telemarketing. În cazul în care este detectată utilizarea unei Extraopțiuni/unui Serviciu în astfel de activități, Telekom Romania își rezervă dreptul de a modifica planul tarifar al Clientului. Telekom Romania va notifica în prealabil această modificare, dând posibilitatea Clientului să accepte oferta de migrare pe noul plan tarifar sau să denunțe Contractul în privința furnizării Serviciului/Extraopțiunii, fără aplicarea despăgubirilor pentru încetare prematură.
- (iii) Tarifele sunt exprimate pe minut, iar pentru taxare apeluri voce fixă, fracțiunea de minut neîncheiat se rotunjește la un minut întreg. În cazul apelurilor din rețeaua mobilă, taxarea se realizează la secunda după primul minut indivizibil.
- (iv) Ordinea de consum a minutelor pentru un Serviciu/o Extraopțiune de telefonie fixă: mai întâi se consumă minutele incluse în Serviciu/Extraopțiune, apoi minutele incluse în opțiunile de minute aplicate la nivel de linie de acces și apoi minutele incluse în opțiunile de minute aplicate la nivel de cont client.
- (v) Tarifele aplicabile în Roaming pentru convorbiri și traficul de date sunt disponibile și pe site-ul www.telekom.ro. Tarifele pentru Serviciile de Roaming vor fi facturate pe baza datelor transmise de partenerii de Roaming cu care Telekom Romania are încheiate acorduri (operatori din străinătate). Din motive tehnice specifice funcționării Serviciilor de Roaming, factura emisă Clientului va putea include contravaloarea Serviciilor utilizate în cursul lunilor precedente celei în care a fost emisă factura.
- (vi) Pentru serviciile mobile, ordinea de consum a beneficiilor (minute, SMS-uri, date) este următoarea: beneficiile incluse în extraopțiunile de Roaming individuale active la nivel de număr, beneficiile incluse în planul tarifar, beneficiile incluse în toate celelalte extraopțiuni individuale active la nivel de număr și beneficiile incluse în extraopțiunile Share active la nivel de cont.
- (vii) Extraopțiunile (atât cele activate la nivel de SIM, precum și cele activate la nivel Share), vor oferi numai volum de beneficii (minute / SMS-uri / Date). Toate informațiile legate de tarifarea traficului adițional: voce/SMS/date, viteza traficului de date etc., vor fi preluate din configurația planului tarifar activat la nivel de număr.
- (viii) Beneficiile incluse în Extraopțiuni nu se reportează.
- (ix) Pentru apelurile/SMS-urile inițiate în roaming, precum și pentru traficul de date consumat în Roaming regula de consum va fi următoarea: (x) Pentru apelurile/SMS-urile inițiate în roaming **Grupa 0** către țările din Grupa 0, inclusiv România, din minutele/SMS-urile în afara Rețelei disponibile conform Contractului. După epuizarea acestora, se vor aplica tarifele standard în afara Rețelei conform planului tarifar; (ii) Pentru traficul de date efectuat în roaming Grupa 0, din volumul de date național disponibil conform Contractului. După epuizarea acestuia, se vor aplica tarifele standard conform planului tarifar; în cazul în care este depășită limita de date lunară pentru volumul de date disponibil în Roaming Grupa 0, indiferent dacă volumul de date național a fost consumat sau nu, se va aplica și tariful adițional de 0,0035 Eur/MB fără TVA; (iii) Pentru apelurile/SMS-urile efectuate în roaming **Grupa 1** cu destinația țara vizitată Grupa 1 către România sau către o altă țară din Grupa 1, precum și pentru datele efectuate în roaming Grupa 1: din minutele, SMS-urile și traficul de date roaming Grupa 1 incluse în planul tarifar; din minutele, SMS-urile și traficul de date roaming Grupa 1 incluse în extraopțiuni, dacă există; prin decrementarea din minutele naționale, SMS-urile naționale și traficul de date național incluse în planul tarifar și aplicarea următoarelor tarife speciale/unitate: 0,05 euro fără TVA/minut efectuat, 0,02 euro fără TVA/SMS efectuat, 0,05 euro fără TVA/MB, dacă există; pentru traficul suplimentar, dacă există, se vor aplica tarifele standard Roaming Avantaj care se vor calcula ca suma între tarifele valabile la depășirea beneficiilor naționale incluse și tarifele; speciale/unitate specificate anterior, fără a depăși valorile maxime de 0,19 euro fără TVA/minut efectuat, 0,06 euro fără TVA /SMS efectuat și respectiv 0,20 euro fără TVA /MB. Pentru apelurile primite în roaming Grupa 1: Din minutele primite incluse în planul tarifar; Din minutele primite incluse în extraopțiuni valabile în roaming Grupa 1, dacă există; pentru traficul suplimentar, dacă există, se va aplica tariful standard de 0,0114 euro fără TVA/minut primit; Pentru apelurile/SMS-urile inițiate în roaming **Grupele 2-6**, precum și pentru traficul de date efectuat în **Grupele 2-5** se aplică tariful standard Roaming Avantaj.
- (xi) Având în vedere Serviciile/Extraopțiunile contractate și de Perioada minimă aferentă acestora, Clientul beneficiază de o subvenție totală sub formă de buget alocat, în valoare de: 22300 Euro (fără TVA).

1.2 PUNCT TERMINAL

Punct Terminal	
Serviciul telefonic	Priza telefonică / centrala Clientului/ stația de bază (TDM/GSM)/port modem telefonic (VoIP)
Serviciul de acces la Internet	Interfața USB/Ethernet a modemului ADSL
Serviciul de televiziune	Interfața echipamentului STB

1.3 SLA – STANDARD

2. DURATA FURNIZĂRII SERVICIULUI/EXTRAOPȚIUNII. DESPĂGUBIRI PENTRU ÎNCETARE PREMATURĂ

- (i) Fiecare Serviciu/Extraopțiune are o Perioadă minimă („PM”) proprie, indicată în tabelul de la lit. (vi) de mai jos, care se calculează de la Data Activării respectivului/respectivei Serviciu/Extraopțiuni, cu excepția situației în care, pentru serviciile de comunicații electronice mobile, la data semnării prezentelor CS, este în vigoare o Perioadă minimă contractată anterior de

catre Client in baza Contractului, caz in care PM indicata in tabelul de la lit. (vi) de mai jos incepe sa curga de la expirarea respectivei Perioade minime contractate anterior de catre Client).

(ii) Pentru perioada cuprinsa intre Data Activarii si data emiterii primei facturi, Clientul va beneficia numai de minutele/Serviciile incluse in tipurile de abonamente contractate, aferente/proportionale numarului de zile din aceasta perioada.

(iii) In cazul in care Clientul a solicitat activarea mai multor Servicii/Extraoptiuni, Perioada minima a fiecarui/fiecarei Serviciu/Extraoptiuni poate diferi in functie de Data Activarii corespondente, iar despagubirile pentru incetarea prematura se calculeaza pentru fiecare Serviciu/Extraoptiune pentru care incetarea intervine inainte de expirarea PM corespondente.

(iv) La expirarea PM durata Contractului pentru furnizarea Serviciului/Extraoptiunii se prelungeste automat pe perioada nedeterminata daca nicio parte nu notifica cu cel putin 30 de zile inainte de expirarea PM ca nu mai doreste continuarea furnizarii Serviciului/Extraoptiunii. Pe perioada in care Contractul este prelungit automat, oricare parte il poate denunta unilateral, printr-o notificare scrisa cu acordarea unui termen de preaviz de 30 de zile, Contractul incetand la expirarea termenului de preaviz de 30 de zile.

(v) Daca pentru furnizarea Serviciului/Extraoptiunii nu este aplicabila o PM, Contractul se incheie pe perioada nedeterminata, cu dreptul fiecarei parti de a-l denunta unilateral, printr-o notificare scrisa cu acordarea unui termen de preaviz de 30 de zile, Contractul incetand la expirarea termenului de preaviz de 30 de zile.

(vi) In cazul in care Contractul pentru furnizarea Serviciului/Extraoptiunii contractate in baza prezentelor CS inceteaza total sau partial inainte de expirarea PM, din culpa sau la initiativa Clientului, Clientul va datora despagubiri pentru incetare prematura in privinta fiecarui Serviciu/ fiecarei Extraoptiuni in privinta caruia/careia Contractul inceteaza inainte de expirarea PM corespunzatoare in valoare egala cu valoarea indicata in tabelul de mai jos. „Valoarea abonamentelor ramase pana la expirarea PM” reprezinta valoarea lunara a Serviciului/Extraoptiunii in cauza inmultita cu numarul de luni cuprinse intre data incetarii Contractului pentru respectivul Serviciu/Extraoptiune si data la care ar fi expirat PM.

Serviciu/Extraoptiune	Perioada minima	Despagubiri pentru incetare prematura (Euro, fara TVA)
Mobile 5	<input type="checkbox"/> x 12 luni <input type="checkbox"/> 24 luni <input type="checkbox"/> 36 luni	100% din valoarea abonamentelor ramase pana la expirarea PM

Valoarea abonamentelor ramase pana la expirarea PM reprezinta valoarea Abonamentului Lunar al Serviciului/Extraoptiunii in privinta caruia inceteaza Contractul inmultita cu numarul de luni cuprinse intre data incetarii Contractului pentru respectivul Serviciu/Extraoptiune si data la care ar fi expirat PM.

2. LOCATIA

NR. CRT	Serviciu/Extraoptiune	Eticheta Produs / Status servicii: Rmg,Intl,Prag Roaming Date	Nr. Telefon	Adresa Instalare/Facturare
1	Mobile 5	Acces Roaming – dezactivat Acces International –dezactivat Prag Roaming Date - activat	4078310185 0	8940030518504412341
2	Mobile 5	Acces Roaming – dezactivat Acces International –dezactivat Prag Roaming Date - activat	4078310184 9	8940030518504412358
3	Mobile 5	Acces Roaming – dezactivat Acces International –dezactivat Prag Roaming Date - activat	4078310184 8	8940030518504412333
4	Mobile 5	Acces Roaming – dezactivat Acces International –dezactivat Prag Roaming Date	4078310197 3	8940030518504412325



		- activat		
5	Mobile 5	Acces Roaming – dezactivat Acces International –dezactivat Prag Roaming Date - activat	4078310184 7	8940030518504412317
6	Mobile 5	Acces Roaming – dezactivat Acces International –dezactivat Prag Roaming Date - activat	4078310184 6	8940030518504412309
7	Mobile 5	Acces Roaming – dezactivat Acces International –dezactivat Prag Roaming Date - activat	4078310184 5	8940030518504412291
8	Mobile 5	Acces Roaming – dezactivat Acces International –dezactivat Prag Roaming Date - activat	4078310184 4	8940030518504412283
9	Mobile 5	Acces Roaming – dezactivat Acces International –dezactivat Prag Roaming Date - activat	4078310184 3	8940030518504412275
10	Mobile 5	Acces Roaming – dezactivat Acces International –dezactivat Prag Roaming Date - activat	4078310184 2	8940030518504412267
11	Mobile 5	Acces Roaming – dezactivat Acces International –dezactivat Prag Roaming Date - activat	4078310184 1	8940030518504412259
12	Mobile 5	Acces Roaming – dezactivat Acces International –dezactivat Prag Roaming Date - activat	4078310184 0	8940030518504412242
13	Mobile 5	Acces Roaming – dezactivat Acces International –dezactivat Prag Roaming Date - activat	4078310183 9	8940030518504412234
14	Mobile 5	Acces Roaming – dezactivat Acces International –dezactivat Prag Roaming Date	4078310183 8	8940030518504412226



		- activat		
15	Mobile 5	Acces Roaming – dezactivat Acces International –dezactivat Prag Roaming Date - activat	4078310197 2	8940030518504412218
16	Mobile 5	Acces Roaming – dezactivat Acces International –dezactivat Prag Roaming Date - activat	4078310183 7	8940030518504412200
17	Mobile 5	Acces Roaming – dezactivat Acces International –dezactivat Prag Roaming Date - activat	4078310183 6	8940030518504412192
18	Mobile 5	Acces Roaming – dezactivat Acces International –dezactivat Prag Roaming Date - activat	4078310183 5	8940030518504412184
19	Mobile 5	Acces Roaming – dezactivat Acces International –dezactivat Prag Roaming Date - activat	4078310183 4	8940030518504412176
20	Mobile 5	Acces Roaming – dezactivat Acces International –dezactivat Prag Roaming Date - activat	4078310183 3	8940030518504412168
21	Mobile 5	Acces Roaming – dezactivat Acces International –dezactivat Prag Roaming Date - activat	4078310183 2	8940030518504412150
22	Mobile 5	Acces Roaming – dezactivat Acces International –dezactivat Prag Roaming Date - activat	4078310183 1	8940030518504412143
23	Mobile 5	Acces Roaming – dezactivat Acces International –dezactivat Prag Roaming Date - activat	4078310183 0	8940030518504412135
24	Mobile 5	Acces Roaming – dezactivat Acces International –dezactivat Prag Roaming Date	4078310182 9	8940030518504412127



		- activat		
25	Mobile 5	Acces Roaming – dezactivat Acces International –dezactivat Prag Roaming Date - activat	4078310182 7	8940030518504412119
26	Mobile 5	Acces Roaming – dezactivat Acces International –dezactivat Prag Roaming Date - activat	4078310197 1	8940030518504412101
27	Mobile 5	Acces Roaming – dezactivat Acces International –dezactivat Prag Roaming Date - activat	4078310182 6	8940030518504412093
28	Mobile 5	Acces Roaming – dezactivat Acces International –dezactivat Prag Roaming Date - activat	4078310182 5	8940030518504412085
29	Mobile 5	Acces Roaming – dezactivat Acces International –dezactivat Prag Roaming Date - activat	4078310182 4	8940030518504412077
30	Mobile 5	Acces Roaming – activat/dezactivat Acces International – activat/dezactivat Prag Roaming Date - activat/dezactivat	4078310182 3	8940030518504412069
31	Mobile 5	Acces Roaming – activat/dezactivat Acces International – activat/dezactivat Prag Roaming Date - activat/dezactivat	4078310182 2	8940030518504412051
32	Mobile 5	Acces Roaming – activat/dezactivat Acces International – activat/dezactivat Prag Roaming Date - activat/dezactivat	4078310175 8	8940030518504412374
33	Mobile 5	Acces Roaming – activat/dezactivat Acces International – activat/dezactivat Prag Roaming Date - activat/dezactivat	4078310175 7	8940030518504412366
34	Mobile 5	Acces Roaming – activat/dezactivat Acces International – activat/dezactivat Prag Roaming Date	4078310175 6	8940030518504412820

		- activat/dezactivat		
35	Mobile 5	Acces Roaming – activat/dezactivat Acces International – activat/dezactivat Prag Roaming Date - activat/dezactivat	4078310175 5	8940030518504412812
36	Mobile 5	Acces Roaming – activat/dezactivat Acces International – activat/dezactivat Prag Roaming Date - activat/dezactivat	4078310193 7	8940030518504412804
37	Mobile 5	Acces Roaming – activat/dezactivat Acces International – activat/dezactivat Prag Roaming Date - activat/dezactivat	4078310193 6	8940030518504412796
38	Mobile 5	Acces Roaming – activat/dezactivat Acces International – activat/dezactivat Prag Roaming Date - activat/dezactivat	4078310193 5	8940030518504412788
39	Mobile 5	Acces Roaming – activat/dezactivat Acces International – activat/dezactivat Prag Roaming Date - activat/dezactivat	4078310193 4	8940030518504412770
40	Mobile 5	Acces Roaming – activat/dezactivat Acces International – activat/dezactivat Prag Roaming Date - activat/dezactivat	4078310193 3	8940030518504412762
41	Mobile 5	Acces Roaming – activat/dezactivat Acces International – activat/dezactivat Prag Roaming Date - activat/dezactivat	4078310193 2	8940030518504412754
42	Mobile 5	Acces Roaming – activat/dezactivat Acces International – activat/dezactivat Prag Roaming Date - activat/dezactivat	4078310193 1	8940030518504412747

4. ACTIVAREA SERVICIULUI/EXTRAOPȚIUNII

4.1. Serviciul de telefonie mobila se activeaza in maximum 7 zile lucratoare de la data semnarii prezentelor CS, daca acest Serviciu nu este deja activat la data semnarii prezentelor CS.

4.2. Lucrare activare pentru serviciul de telefonie mobila: cu reducere 100%.

4.3. Serviciul de date mobile se activeaza in maximum 7 zile lucratoare de la data semnarii prezentelor CS.

4.4. Lucrare activare pentru serviciul de date mobile: cu reducere 100%.

5. SPECIFICATIILE SERVICIULUI

6. PREVEDERI SPECIFICE

6.1. Serviciul de telefonie mobilă prin tehnologia GSM/4G. Serviciul se activează per Cartela SIM și permite Clientului efectuarea de convorbiri telefonice în rețeaua Telekom Romania și în rețelele partenere, la tarifele pentru convorbiri aferente tipului de Serviciu și Listei de tarife, prin intermediul unui Echipament terminal asigurat de către Client (prin achiziție de la Telekom Romania sau de la un tert). Odată cu activarea fiecărei Cartele SIM, Clientului îi va fi alocat un Numar de telefon (MSISDN), pentru care Clientul dobândește dreptul exclusiv de a-l folosi pe perioada furnizării Serviciului de telefonie mobilă. Numarul de telefon nu este proprietatea Clientului și la încetarea din orice motiv a Contractului în privința Serviciului de telefonie mobilă, Telekom Romania îi revin, în mod liber și automat, toate drepturile relateate Numarului de telefon sau, în cazul în care Clientul fusese portat din rețeaua unui alt furnizor de comunicații electronice, drepturile asupra Numarului de telefon îi revin respectivului furnizor. Serviciul de telefonie mobilă este un serviciu mobil de acces la Internet, cu trafic lunar inclus/nelimitat (în funcție de opțiunea Clientului). Viteza maximă de transfer a datelor în tehnologia 4G/4G+ (LTE/LTE+) este de 150 Mbps pentru recepționarea datelor (download) și 50 Mbps pentru transmiterea datelor (upload). Viteza maximă de transfer a datelor în tehnologia 3G (UMTS) este de 21,1 Mbps pentru recepționarea datelor (download) și de 4,6 Mbps pentru transmiterea datelor (upload), în cazul tehnologiei 2G (GPRS) viteza Maximă de transfer a datelor este de 200 kbps pentru recepționarea datelor (download) și de 100 kbps pentru transmiterea datelor (upload). Clientul poate beneficia de viteza 4G cât timp se află în aria de acoperire 4G și are o cartela SIM dedicată și un telefon compatibil (detalii pe www.telekom.ro). Prin acest Serviciu se înțelege și transmiterea de mesaje scurte scrise (SMS). Serviciul permite Clientului accesul la Internet, în Aria de Acoperire - Aria de Acoperire diferă în funcție de celula radio la care Clientul se conectează în momentul folosirii Serviciului și se poate modifica în funcție de dezvoltarea rețelelor, de specificul propagării undelor radio și de existența obstacolelor naturale (munți, păduri, lacuri, precipitații etc) sau factori artificiali, (construcții etc) - , limitele Ariei de Acoperire sunt menționate pe www.telekom.ro. 1MB=1024 KB; 1Kb=1024 biti. Valorile parametrilor aferenți indicatorilor de calitate administrativi pentru furnizarea Serviciului de acces la internet, precum și procedura privind măsurarea acestor parametri, se găsesc pe pagina de internet <http://www.telekom.ro/calitate-internet/>. TK nu percepe taxa pentru serviciul conex de reconectare urmarea a suspendării pentru culpa Clientului.

6.2. Serviciul de Date mobile prin tehnologia GPRS/EDGE/UMTS/4G. Serviciul de date mobile este un serviciu mobil de acces la Internet, cu trafic lunar inclus/nelimitat (în funcție de opțiunea Clientului). Viteza maximă de transfer a datelor cu ajutorul tehnologiei 4G/4G+(LTE/LTE+)4G este de 150 Mbps pentru recepționarea datelor (download) și de 50 Mbps pentru transmiterea datelor (upload). Viteza maximă de transfer a datelor în cu ajutorul tehnologiei 3G(UMTS) este 21.1 Mbps pentru recepționarea datelor (download) și de 4.6 Mbps pentru transmiterea datelor (upload), în cazul tehnologiei 2G (GPRS) EDGE viteza maximă de transfer a datelor este de 200 kbps pentru recepționarea datelor (download) și de 100 kbps pentru transmiterea datelor (upload). Clientul poate beneficia de viteza 4G cât timp se află în aria de acoperire 4G și are o cartela SIM dedicată și un telefon compatibil (detalii pe www.telekom.ro). Prin acest Serviciu se înțelege și transmiterea de mesaje scurte scrise (SMS). Serviciul permite Clientului accesul la Internet, în Aria de Acoperire - Aria de Acoperire diferă în funcție de celula radio la care Clientul se conectează în momentul folosirii Serviciului și se poate modifica în funcție de dezvoltarea rețelelor, de specificul propagării undelor radio și de existența obstacolelor naturale (munți, păduri, lacuri, precipitații etc) sau factori artificiali, (construcții etc) - , limitele Ariei de Acoperire sunt menționate pe www.telekom.ro. 1MB=1024 KB; 1Kb=1024 biti. Valorile parametrilor aferenți indicatorilor de calitate administrativi pentru furnizarea Serviciului de acces la internet, precum și procedura privind măsurarea acestor parametri, se găsesc pe pagina de internet <http://www.telekom.ro/calitate-internet/>. TK nu percepe taxa pentru serviciul conex de reconectare urmarea a suspendării pentru culpa Clientului.

(1) Preturile de referință ale Produselor la care se va aplica subvenția evidențiată în tabelul de mai sus vor fi cele din lista de preturi oficială a Telekom Romania valabilă la data comenzii înaintată de Client, lista poate fi modificată periodic de către Telekom Romania în funcție de practica sa comercială. Suma rambursată după aplicarea subvenției menționate în tabelul de mai sus, reprezentând contravaloarea Produselor achiziționate, va fi evidențiată de Telekom Romania în factura de Servicii și plătită de Client în termenul de plată aferent acestei facturi conform Condițiilor Generale de Furnizare a Serviciilor Telekom Romania către Clienți Persoane Juridice, anexa la Contract, sau, în cazul în care livrarea echipamentelor de comunicații electronice se face prin curier, într-o factură distinctă cu plată ramburs, de către Client, prin curier. (2) Clientul înțelege și acceptă ca Produsul astfel achiziționat nu are legătură cu furnizarea Serviciilor, nefuncționarea/functionarea defectuoasă/orice alte pretenții ale Clientului privind acest Produs neputând constitui motive pentru angajarea răspunderii TK în furnizarea Serviciilor, astfel cum limitele răspunderii sunt stabilite în Contract. (3) Odată cu Produsul, Clientului îi va fi furnizat și certificatul de garanție. Factura aferentă pretului Produsului se va emite în Lei, la cursul Leu/Euro de pe factura relevantă. (4) Prin semnarea și/sau stampilarea de către Client a facturii și/sau a documentelor de livrare, sumele astfel facturate sunt considerate certe și lichide (și deci recunoscute de către Client ca datorate). Astfel, este exclusiv în responsabilitatea Clientului să se asigure ca solicitarea Produselor, dar și recepționarea lor și semnarea facturilor aferente vor fi realizate de persoana împuternicită în acest sens de Client. (5) Riscurile asupra Produsului se transferă la Client la livrare, odată cu recepționarea acestuia prin semnarea și/sau stampilarea documentelor de livrare și/sau a facturii aferente. Proprietatea asupra Produsului se transferă la Client odată cu recepționarea acestuia și semnarea documentelor de livrare și a facturii, dacă valoarea facturată a Produsului este 0 (zero), respectiv la plata integrală a facturii aferente pretului Produsului, dacă factura are o valoare mai mare de 0 (zero). În situația în care Clientul nu achită integral suma facturată, în termenul contractual, TK va avea dreptul (i) de a suspenda toate Serviciile furnizate Clientului și/sau (ii) de a rezilia Contractul sau orice contract încheiat cu Clientul, cu aplicarea despăgubirilor de încetare prematură și/sau (iii) de a solicita Clientului

returnarea Produsului si/sau (iv) de a proceda la blocarea functionarii Produsului si/sau (v) de a lua orice alte masuri legale, inclusiv cu privire la Produs, in vederea protejarii intereselor sale. (6) In cazul incetarii prezentelor CS inainte de expirarea Perioadei minime, Clientul va avea obligatia rambursarii catre TK a valorii integrale a subventiei folosite de Client, aceasta rambursare nereprezentand despagubire sau penalitate, ci avand natura unui beneficiu necuvenit la care TK este indreptatita a-i fi restituit. Pana la data platii integrale a contravalorii subventiei, TK va avea dreptul (i) de a proceda la blocarea functionarii Produsului si/sau (ii) de a lua orice alte masuri legale, inclusiv cu privire la Produs, in vederea protejarii intereselor sale. (7) Daca Clientul nu achita integral suma facturata, in termenul limita, inclusiv rata lunara, TK va avea dreptul de a suspenda Serviciul /toate Serviciile furnizate Clientului, sau de a rezilia Contractul sau orice contract incheiat cu Clientul, cu aplicarea despagubirilor de incetare prematura. (8) Clientul este de acord ca Telekom Romania sa transfere debitele/creditele acumulate de Client pentru Produs electronic intre conturile alocate de Telekom Romania Clientului pentru servicii de comunicatii electronice/produse Telekom Romania.

6.3. Minutete incluse in reseaua fixa TK sunt disponibile si pentru apeluri catre reseaua Telekom Romania Mobile; dupa consumarea minutelor incluse, apelurile catre reseaua Telekom Romania Mobile vor fi tarificate la tariful de lista in Retea aferent fiecarui tip de Abonament. Daca nu se prevede altfel in prezentele CS, tarificarea traficului national, international si a traficului excedentar minutelor incluse se face la tarifele din Lista de tarife de la data efectuarii apelului.

6.4. Clientul are acces la numarul unic pentru apeluri de urgenta 112, avand dreptul de a initia gratuit si fara niciun mijloc de plata apeluri catre 112.

6.5. Serviciul de voce TK asigura afisarea numarului de apel al Clientului apelant si transmiterea informatiei de localizare a Clientului apelant pentru asigurarea serviciilor de urgenta, cu exceptia Serviciului prin tehnologie VoIP, care permite afisarea numarului de apel al Clientului apelant, dar fara identificarea adresei/locatiei de unde Clientul suna. La cerere, Clientul poate beneficia de serviciul de restrictionare a apelurilor de plecare (cu sau fara parola), in conditiile din Conditii Generale Pentru Furnizarea Serviciilor TELEKOM ROMANIA, anexa la Contract.

6.6. Apelurile si SMS-urile catre numerele pentru servicii cu valoare adaugata nu sunt incluse in niciun plan tarifar; pentru aceste categorii de numere se aplica tarife care pot diferi de tarifele in retele nationale. Apelurile catre numerele nationale scurte pentru servicii de interes public la nivel local si national implementate in reseaua Telekom Romania nu sunt incluse in planurile tarifare, inclusiv apelurile catre numerele nationale scurte pentru servicii de interes general. Apelurile si SMS-urile catre numerele pentru servicii cu valoare adaugata sunt disponibile in masura in care Telekom Romania are incheiate acorduri cu furnizorii de continut. Furnizarea serviciilor cu valoarea adaugata si a celor de interes general este supusa reglementarilor prevazute in Conditii Generale de Furnizare a Serviciilor Telekom Romania catre Clientii Persoane Juridice, parte integranta din Contract.

7. Dreptul de retragere si incetarea prezentelor CS in cazul exercitarii la termen a dreptului de retragere - in cazul in care prezentele CS au fost incheiat prin mijloace de comunicare la distanta

7.1 In conformitate cu prevederile legale aplicabile (art. 55 din O.U.G. nr.111/2011 privind comunicatiile electronice), Clientul beneficiaza de o perioada de 14 zile pentru a se retrage din prezentele CS fara a fi nevoit sa justifice decizia de retragere si fara a suporta alte costuri decât (1) cele mentionate la art. 7.4 de mai jos, (2) cele de livrare si a taxelor postale aferente returnarii Produsului catre TK, daca a achizitionat un Produs in baza prezentelor CS (detalii se pot obtine la numarul 1921), precum si (3) cele indicate la art. 7.6 de mai jos.

7.2 Dreptul de retragere se poate exercita sub forma unei declaratii scrise neechivoce de exprimare a intentiei de retragere din prezentele CS transmise prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire la adresa sediului social al TK din Bucuresti, Piata Presei Libere nr. 3-5, City Gate, etajele 7-18 din Turnul de Nord, sector 1. Notificarile la alte adrese nu vor fi opozabile partii notificate.

7.3 Incetarea prezentelor CS va opera de la momentul la care declaratia neechivoce de exprimare a intentiei de retragere din prezentele CS a ajuns la cunostinta TK si daca a fost formulata de Client in termenul legal de 14 zile de la semnarea prezentelor CS, pentru Servicii, sau de la primirea Produsului, pentru Produs. Exercitarea dreptului de retragere cu privire la Produs nu produce efecte asupra prezentelor CS, respectiv asupra contractarii Serviciilor.

7.4 In cazul in care Clientul isi exprima dreptul de retragere pentru Servicii, acesta va trebui sa plateasca contravaloarea Abonamentului proportional cu perioada de folosire a Serviciului, precum si consumul suplimentar realizat in aceasta perioada.

7.5 In cazul in care prin dreptul de retragere Clientul solicita si returnarea Produsului, acesta trebuie predat in maxim 14 zile de la exprimarea in termen a dreptului de retragere. Clientul va suporta toate costurile directe legate de returnarea Produsului, iar TK va suporta costurile aferente returnarii sumelor platite de Client in legatura cu Produsul in termen de 14 zile de la data la care va primi respectivul Produs.

7.6 Clientul raspunde in ceea ce priveste diminuarea valorii Produsului rezultata din manipularea acestuia, diferit de ceea ce este necesar pentru determinarea naturii, caracteristicilor si functionarii acestuia. Ca si consecinta, Clientul este obligat sa returneze Produsele in aceleasi conditii in care au fost primite, si cu toate accesoriile incluse. In cazul in care Produsele au fost folosite inaintea returnarii, TK va percepe o despagubire stabilita de la caz la caz, in functie de integralitatea Produsului livrat, gradul de utilizare si/sau deteriorare Produsului, despagubire care nu poate depasi contravaloarea acestuia. In cazul avarierii, deteriorarii, defectarii Produsului sau a livrarii cu accesorii sau componente lipsa, Clientul va plati o taxa de degradare Produs. Aceasta taxa variaza in functie de Produs (min. 50 Euro – max. 3000 Euro), iar valoarea ei concreta se regaseste pe site-ul www.telekom.ro.

Daca Telekom Romania constata ca Produsul nu este returnat in starea in care Clientul l-a achizitionat (ex. prezinta indicii de folosire/fara toate accesoriile si ambalaj etc.), Telekom Romania poate factura Clientului contravaloarea modificarilor astfel constatate, pana la facturarea integrala a pretului de lista fara activare al Produsului, caz in care Clientul poate opta pentru pastrarea Produsului in schimbul achitarii integrale a pretului de lista fara activare al acestuia (pretul de lista fara activare este pretul de achizitie fara activare de Servicii Telekom Romania, si este mai mare decat pretul de lista cu activare), caz in care nu mai sunt aplicabile prevederile art. 7.6 de mai sus.

8. TARIFAREA SI ZONAREA APELURILOR INTERNATIONALE DE TELEFONIE MOBILA

Zonele reprezinta o categorie de destinatii catre care sunt initiate apeluri din reseaua de telefonie mobila TELEKOM ROMANIA. Apelurile catre anumite destinatii sunt incluse in planul tarifar sau, dupa caz, in servicii suplimentare, altele sunt excluse integral, iar pentru altele sunt aplicabile tarifele standard mentionate corespunzator in tabelul de mai jos:

Zona 1: Retele fixe Europa, retele fixe si mobile SUA, Canada, Israel	
Destinatii catre care se pot utiliza minutele internationale in Zona 1 incluse in planul tarifar. Exceptiile aferente vor fi tarificate conform tarifului standard.	Andorra, Armenia, Austria (cu exceptia destinatiilor cu prefixul 43644), Belgia (cu exceptia destinatiilor cu prefixul 3270), Bosnia Herzegovina, Bulgaria, Cehia (Republica Ceha, cu exceptia destinatiilor cu prefixul 42084), Cipru, Croatia, Danemarca, Elvetia, Estonia (cu exceptia destinatiilor cu prefixele 37240 si 37270), Finlanda (cu exceptia destinatiilor cu prefixele 35810, 35820, 35829, 35830, 35860, 35871, 35873, 35875, 35876, 358700 si 358800), Franta (cu exceptia destinatiilor cu prefixul 338), Georgia (cu exceptia destinatiilor cu prefixul 99544), Germania, Gibraltar, Grecia, Insulele Feroe, Irlanda (cu exceptia destinatiilor cu prefixele 35315, 35376, 353700 si 353818), Islanda, Italia (inclusiv orasul Vatican), Letonia (cu exceptia destinatiilor cu prefixul 3716), Liechtenstein, Luxembourg, Malta, Marea Britanie* (inclusiv Guernsey, Insula Man, Jersey si cu exceptia destinatiilor cu prefixele 44843, 44844, 44845 si 44870), Monaco, Norvegia (cu exceptia destinatiilor cu prefixele 470, 4785, 47810, 47811, 47812, 47813, 47815, 47880, 471881 si 471882), Olanda, Polonia (cu exceptia destinatiilor cu prefixele 48118913 si 482219888), Portugalia (inclusiv Azores si Madeira), Rusia, Serbia (inclusiv Kosovo), Slovacia, Slovenia, Spania (inclusiv Insulele Canare si cu exceptia destinatiilor cu prefixele 3451si 34902), Suedia, Turcia, Ucraina, Ungaria, Canada, Israel si SUA* (exceptie Alaska si Hawaii).
Tari cu toate destinatiile excluse de la utilizarea minutelor internationale in Zona 1 din planul tarifar si care vor fi tarificate conform tarifului standard	Albania, Belarus, Lituania, Macedonia, Moldova, Muntenegru, San Marino.
Tarif standard (Euro, fara TVA/min)	0,30

**Sunt excluse Insulele Virgine, acesta destinatie fiind inclusa in Zona 3.*

Zona 2: Retele mobile Europa	
Destinatii catre care se pot utiliza minutele internationale in Zona 2 incluse in planul tarifar. Exceptiile aferente vor fi tarificate conform tarifului standard.	Austria (cu exceptia destinatiilor cu prefixele 43820, 43810, 43677, 43678), Belgia (cu exceptia destinatiilor 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 si 324655), Bulgaria (cu exceptia destinatiilor cu prefixele 35948 si 35999), Cehia (Republica Ceha), Cipru (cu exceptia destinatiilor cu prefixul 3577), Danemarca, Finlanda, Franta (cu exceptia destinatiilor cu prefixele 336400 si 3363800),

	<p>Germania, Grecia (cu exceptia destinatiilor cu prefixul 3069601), Irlanda (cu exceptia destinatiilor cu prefixul 3538), Islanda, Italia (Inclusiv orasul Vatican si cu exceptia destinatiilor cu prefixele 39313, 39319, 393223505, 393413505, 393505, 393613505, 393623505, 393823505, 3973505 si 397413505), Malta (cu exceptia destinatiilor cu prefixele 88239, 3568004), Marea Britanie (inclusiv Guernsey, Insula Man, Jersey si cu exceptia destinatiilor 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 si 4479118), Norvegia, Olanda, Polonia (cu exceptia destinatiilor 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 si 4878027), Portugalia (inclusiv Azores si Madeira), Spania (inclusiv Insulele Canare), Suedia (cu exceptia destinatiilor cu prefixul 4674), Ungaria.</p>
<p>Tari cu toate destinatiile excluse de la utilizarea minutelor internationale in Zona 2 din planul tarifar si care vor fi tarificate conform tarifului standard</p>	<p>Albania, Andorra, Armenia, Belarus, Bosnia Herzegovina, Croatia, Elvetia, Estonia, Georgia, Gibraltar, Insulele Feroe, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxembourg, Macedonia, Moldova, Monaco, Muntenegru, Rusia, San Marino, Serbia (inclusiv Kosovo), Slovacia, Slovenia, Turcia, Ucraina.</p>
<p>Tarif standard (Euro fara TVA/min)</p>	<p>0,45</p>

Zona 3	
<p>Destinatii catre care se pot utiliza minutele internationale in Zona 3 incluse in planul tarifar. Exceptiile aferente vor fi tarificate conform tarifului standard.</p>	<p>Afghanistan (cu exceptia destinatiilor cu prefixele: 9372, 9379), Alaska, Algeria (cu exceptia destinatiilor cu prefixele: 2135, 2136, 21377, 21378, 21379), Angola, Antigua, Arabia Saudita, Argentina, Aruba, Australia (cu exceptia destinatiilor cu prefixele: 61145, 61147, 61891), Bahamas, Bahrain, Bangladesh, Bolivia, Botswana (cu exceptia destinatiilor cu prefixele: 2677), Brunei, Butan, Cambogia, Cayman, China, Columbia, Coreea de Sud, Costa Rica, Ecuador (cu exceptia destinatiilor cu prefixele: 5938, 5939), Egipt, El Salvador (cu exceptia destinatiilor fixe cu prefixele: 503), Emiratele Arabe Unite, Filipine, Groenlanda, Guadeloupe (cu exceptia destinatiilor cu prefixele: 590690, 590691), Guam, Guatemala, Guyana Franceza (cu exceptia destinatiilor cu prefixele: 594694), Hawaii, Honduras, Hong Kong, India, Indonezia, Insulele Bermuda, Insulele Virgine (Marea Britanie), Insulele Virgine (USA), Iordania, Irak, Iran, Japonia, Kazakhstan (cu exceptia destinatiilor cu prefixele: 7700, 7708, 7707, 7747, 7762, 7763, 7764, 77800050, 77809001, 77809050, 7785, 7788, 77905, 77908), Kuwait, Laos, Liban, Macau, Malaysia, Insulele Mariana - Saipan, Mauritius, Mexic, Mongolia, Mozambique (cu exceptia destinatiilor cu prefixele: 25884, 25885), Namibia, Nepal, Nigeria, Noua Zeelanda, Oman (cu exceptia destinatiilor cu prefixele: 9687, 9689), Pakistan, Palestina, Panama, Paraguay, Peru (cu exceptia destinatiilor cu prefixele: 5118, 51418, 51428, 51438, 51448, 51518, 51528, 51538, 51548, 51568, 51618, 51628, 51638, 51648, 51658, 51668, 51678, 51728, 51738, 51748, 51768, 51828, 51838, 51848), Puerto Rico, Qatar, Republica Dominicana,</p>

	Republica Yemen, Reunion (cu exceptia destinatiilor cu prefixele: 262639, 262692, 262693), Singapore, Sri Lanka, Sudan, Tadjikistan, Taiwan, Thailanda, Turkmenistan, Uruguay, Uzbekistan, Venezuela, Zimbabwe (cu exceptia destinatiilor cu prefixele 26371, 26373, 26377, 26378).
Tari cu toate destinatiile excluse de la utilizarea minutelor internationale în Zona 3 din planul tarifar și care vor fi tarificate conform tarifului standard.	Africa de Sud, Anguilla, Ascensión, Azerbaidjan, Barbados, Belize, Benin, Brazilia, Burkina Faso, Burundi, Camerun, Chile, Ciad, Coasta de Fildes, Comore, Congo, Congo Dr, Coreea de Nord, Cuba, Djibouti, Dominica, Eritreea, Etiopia, Insula Falkland, Fiji, Gabon, Gambia, Ghana, Grenada, Guineea, Guyana, Haiti, Jamaica, Kenya, Kyrgyzstan, Lesotho, Liberia, Libia, Madagascar, Malawi, Maldive, Mali, Maroc, Insula Marshall, Martinica, Mauritania, Micronezia, Montserrat, Myanmar, Nicaragua, Noua Caledonie, Niger, Polinezia Franceza, Republica Capului Verde, Republica Centrafricana, Republica Guineea Ecuatoriala, Rwanda, Samoa Americana, Samoa de Vest, Senegal, Seychelles, Sierra Leone, Siria, Somalia, St Kitts Nevis, St Lucia, St Pierre, Miquelon, St Vincent, Sudanul de Sud, Surinam, Swaziland, Tanzania, Togo, Tonga, Trinidad Tobago, Tunisia, Turks Caicos, Uganda, Vanuatu, Vietnam, Zambia.
Tarif standard (Euro, fara TVA/min)	0,65

Zona 4	
Destinatii	Emsat, Iridium, Inmarsat, Thuraya, Australia Satellites, Maritime Communication Partners, Globalstar, Ellipso si alte tari exotice: Antarctica, Cook Islands, East Timor, Diego Garcia, Guinea Bissau, Kiribati, Nauru, Netherlands Antilles, Niue, Norfolk Island, Palau, Papua New Guinee, Sao Tome si Principe, Solomon Islands, St. Helena, Tokelau, Tuvalu, Wallis si Futuna Island.
Tarif standard (Euro fara TVA/min)	3,50

Informatiile din tabelul de mai sus se regasesc si pe <https://www.telekom.ro/prefixe>. Orice modificari vor fi notificate de Telekom Romania, iar informatiile de pe <https://www.telekom.ro/prefixe> vor fi actualizate corespunzator.

9. SERVICII CONEXE (EURO FARA TVA)

Servicii conexe	Descriere	Abonament lunar
<input type="checkbox"/> Factura detaliata permanenta completa	Factura detaliata permanenta completa pentru apeluri „non-locale” si apeluri „locale”. Apelurile locale sunt apelurile intrajudetene, cele catre servicii speciale si de mesagerie vocala, UNITEL, accesul special internet, VoIP, Internet, SVA, Teledon.	1
<input type="checkbox"/> Factura detaliata ocazionala	Factura dataziata completata pentru apeluri „non-locale” si apeluri „locale”. Apelurile locale sunt apelurile intrajudetene, cele catre servicii speciale si de mesagerie vocala, UNITEL, accesul special internet, VoIP, Internet, SVA, Teledon.	1

1921 – ofera informatii si primeste cereri pentru Servicii (numar apelabil din toate retelele nationale fixe si mobile, gratuit din retelele fixe si mobile Telekom Romania/Telekom Romania Mobile si cu tarif national din celelalte retele fixe si mobile nationale); **1221** – asistenta deranjamente (apel gratuit din retelele Telekom Romania si Telekom Romania Mobile); **0219255** – fax vanzari si relatii cu clientii (apel gratuit din retelele Telekom Romania si Telekom Romania Mobile); bizcontact@telekom.ro – e-mail vanzari si relatii cu clientii; **0800 800 901** - informatii clientii business (apel gratuit din orice retea fixa si mobila nationala); www.telekom.ro – ofera informatii referitoare la tarifele si preturile in vigoare (Lista de tarife).

Prezentele CS sunt insotite de urmatoarele documente (in copie) care au fost prezentate de Client la semnare: (i) Certificat de inregistrare emis de Oficiul Registrului Comertului; (ii) Imputernicirea persoanei care semneaza prezentele CS din partea



Clientului sau actul din care rezulta in mod indubitabil faptul ca aceasta persoana a fost autorizata in mod valabil de Client sa semneze prezentele CS in numele si pe seama Clientului (de ex. actul constitutiv), denumite colectiv "Imputernicire"; (iii) Actul juridic care acorda Clientului dreptul de a instala Serviciul la locatia respectiva. In cazul in care Clientul este proprietarul locatiei, Clientul va prezenta titlul de proprietate asupra locatiei. In cazul in care Clientul nu este proprietarul locatiei, Clientul va prezenta un document care sa ateste consimtamantul proprietarului pentru instalarea si furnizarea Serviciului la locatia respectiva.

Subsemnatul, [REDACTED], in calitate de reprezentant Telekom Romania, declar pe propria raspundere ca am verificat toate documentele prezentate de Client si care sunt atasate in copie si certific conformitatea cu originalul a copiilor documentelor anexate. Certific totodata faptul ca identitatea Clientului a fost stabilita prin prezentarea actelor in original.

Subsemnatul, [REDACTED], declar pe proprie raspundere ca am deplina autoritate sa reprezint Clientul la incheierea prezentelor CS, in temeiul Imputernicirii acordate de catre Client si a carei copie este anexata la Contract, si imi asum raspunderea pentru actionarea in calitate de reprezentant al Clientului la incheierea prezentelor CS. Declar ca Imputernicirea anexata este valabila la data semnarii prezentelor CS si nu a fost revocata. Declar, de asemenea, pe propria raspundere ca, la data semnarii prezentelor CS, Clientul nu se afla in incapacitate de plata si impotriva Clientului nu s-a deschis procedura insolventei.

In masura in care nu contravin termenilor si conditiilor din prezentul document, prevederile Conditiei Generale de Furnizare a Serviciilor Telekom Romania catre Clientii Persoane Juridice („CG”), parte integranta din Contract, vor completa prevederile prezentelor CS.

Pentru claritate, in Conditiei Generale de Furnizare a Serviciilor Telekom Romania catre Clientii Persoane Juridice, aparte integranta din Contract, prin termenul CS in ceea ce priveste oricare dintre Serviciile obiect al prezentului document se inteleg prezentele CS.

Incheiate astazi, 20 / 03 / 2020, in 2 (doua) exemplare originale, dintre care unul pentru Client si unul pentru Telekom Romania.

DIRECTIA GENERALA DE IMPOZITE SI TAXE LOCALE SECTOR 6

Telekom Romania

Telekom Romania Communications S.A.

Prin: [REDACTED]

Prin [REDACTED]

Director General

(nume si prenume in clar)

In calitate de: _____

Vizat C.F.P.P.

Şef Serviciu Economic

[REDACTED]

Serviciul Juridic

Şef Birou Achiziții și

Urmărire Contracte

[REDACTED]

Şef Birou Prelucrare Automată a Datelor

CONDITII GENERALE PENTRU FURNIZAREA SERVICIILOR TELEKOM ROMANIA CATRE CLIENTII PERSOANE JURIDICE („CG”)1550/20.03.2020

Clientul intelege ca, alaturi de Conditiiile Speciale de furnizare a Serviciului Telekom Romania si/sau Echipamentelor („CS”) semnate de Client si TK, de SLA (cand este cazul) si de Politica de Internet TK, prezentul document face parte integranta din Contractul pentru furnizarea de servicii de comunicatii electronice („Contractul”).

Clientul care inchiriaza un Echipament TK intelege ca, alaturi de prevederile din CS semnate de Client si TK aplicabile Echipamentului TK, clauzele din prezentul document indicate a se aplica Echipamentului TK alcatuiesc Contractul privind furnizarea Echipamentului TK in regim de inchiriere („Contractul”).

In caz de discrepanta intre prezentul document si CS, vor prevala prevederile din CS.

1. Definitii

Abonament Lunar – inseamna suma fixa datorata lunar de catre Client catre TK, in schimbul dreptului de a folosi Serviciul pe durata Contractului. Abonamentul Lunar este stabilit in Euro, fara TVA.

ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) - reprezinta tehnologia de acces ce permite transmitia digitala a datelor peste reseaua de cupru existenta la locatia Clientului furnizand largimi de banda asimetrice;

Aria de Acoperire reprezinta zona in care Telekom Romania pune la dispozitie publicului serviciile, in conformitate cu licentele si autorizatia detinuta pentru furnizarea Serviciilor TK prin GSM/ GPRS/UMTS/EDGE/4G.

CATV (*Cable television*) – inseamna tehnologia prin intermediul careia sunt retransmise programe de televiziune prin cablu coaxial.

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

UMTS (Eng. Sistem Universal pentru Telecomunicatiile Mobile) - reprezinta o tehnologie de generatia a 3-a (3G) ce permite conectarea permanenta la internet prin intermediul retelei radio.

VDSL (Very High Bitrate Digital Subscriber Line) - reprezinta o tehnologie de acces similara cu ADSL dar la viteze mai mari de transmisie a datelor;

FTTB (Fiber To The Building) - reprezinta o tehnologie de acces care presupune conectarea pe cablu cu fibra optica pana la nivelul cladirii in care se gaseste locatia Clientului, folosind pentru distributia finala reseaua de cupru existenta in locatia Clientului;

FTTH (Fiber To The Home) - reprezinta o tehnologie de acces care presupune conectarea pe cablu cu fibra optica pana la Locatia Clientului.

Cartela SIM - reprezinta cartela oferita Clientului dupa semnarea Contractului si care, introdusa in Echipament, va permite conectarea la Retea si accesul la Servicii.

Telekom Romania Mobile - reprezinta societatea TELEKOM ROMANIA MOBILE COMMUNICATIONS S.A., cu sediul in Splaiul Independentei nr. 319G, SEMA Parc, Cladirea Atrium House, etajele 1 si 2, sector 6, Bucuresti, inregistrata la Registrul Comertului cu nr. J40/433/1999, cod unic de inregistrare 11952970.

GSM (*Global System for Mobile Communications*) - inseamna standardul radio digital international creat de Institutul European pentru Standardele de Telecomunicatii. GSM este standardul digital 2G dominant pentru telefoanele mobile din intreaga lume.

MSISDN - reprezinta numarul a carui folosinta este oferita Clientului, fie de catre TK, dupa semnarea Contractului, fie de catre un alt furnizor de servicii de comunicatii electronice, in cazul in care Clientul este portat in Reteaua TK, pentru ca acesta sa foloseasca Serviciile.

Chiria – inseamna pretul datorat lunar de catre Client pentru folosinta Echipamentului TK.

DTH (*Direct to Home*) – inseamna tehnologia prin intermediul careia sunt retransmise programe de televiziune si radio prin satelit, incluse in pachete diverse, precum si in furnizarea de servicii cu valoare adaugata

Retea - reprezinta reseaua de comunicatii electronice apartinand TK si in care TK opereaza in conformitate cu autorizatiile si licentele sale sau reseaua apartinand unui partener TK, utilizata de TK, prin intermediul careia acesta din urma a dobandit dreptul de a furniza Serviciile.

Serviciul Roaming - reprezintă Serviciul care permite Clientului să primească și să efectueze convorbiri și/sau transmisii de date sau mesaje scrise când se află în străinătate, dacă se află în aria de acoperire aparținând unui operator cu care TK a încheiat un contract în acest sens. Lista actualizată a țărilor și operatorilor în rețelele cărora este posibilă folosirea acestui serviciu va fi pusă la dispoziție la solicitarea expresă a Clientului prin 1921 (număr apelabil din toate rețelele naționale fixe și mobile gratuit din rețelele fixe și mobile Telekom Romania/Telekom Romania Mobile și la tarif național din celelalte rețele fixe și mobile naționale).

Clientul care are Serviciul Roaming activ poate opta pentru servicii de voce, SMS și comunicatii de date în roaming reglementate, furnizate ca pachet de către oricare dintre furnizori alternativi de servicii de roaming care au încheiat contracte cu TK. Trecerea la un furnizor alternativ de servicii de roaming sau între furnizori de servicii de roaming se realizează prin introducerea de către Client a unei cereri la furnizorul alternativ de roaming și se procesează în termen de maxim 1 zi lucrătoare (24h) de la data la care TK a primit solicitarea furnizorului alternativ de servicii de roaming; trecerea este posibilă în cadrul oricărui plan tarifar. Prevederile contractului de abonament cu privire la serviciile de roaming se suspendă pe perioada în care Clientul a optat pentru un alt furnizor alternativ de roaming și se aplică automat, fără alte formalități, ori de câte ori TK furnizează serviciile de roaming. Incetarea sau suspendarea Contractului are drept consecință încetarea serviciilor de roaming furnizate de către furnizorii alternativi de servicii de roaming. TK, în calitate de furnizor donator, nu percepe nicio taxă de transfer. În cazul schimbării furnizorului național, noul furnizor național nu are obligația de a asigura suport pentru serviciile de roaming furnizate de un anumit furnizor alternativ de servicii de roaming.

Cu excepția cazului în care Clientul optează explicit pentru o ofertă alternativă de roaming, se vor aplica tarifele standard de roaming ("Roaming Grupa 0" și/sau "Roaming Avantaj"). Lista actualizată a țărilor și operatorilor în rețelele cărora este posibilă folosirea acestui serviciu este pusă la dispoziția Clientului de către TK prin site-ul oficial www.telekom.ro sau prin Departamentul de Relații cu Clienții la solicitarea expresă a Clientului. TK nu este răspunzătoare și nu va asigura în Roaming, inclusiv Grupa 0, acele beneficii disponibile național care, din motive ce nu sunt sub controlul TK, nu sunt disponibile și în Roaming (de ex. accesul la Serviciile de Continut).

Roaming Grupa 0 reprezintă dreptul Clientului, începând cu 15.06.2017, de a utiliza serviciile de voce, SMS și/sau date de care beneficiază în afara Rețelei conform Contractului, în Roaming Grupa 0 fără tarife suplimentare, sub condiția respectării Politicii de Utilizare a Serviciilor în Roaming prevăzută în Contract. În cazul serviciilor de date, se aplică limita de date în Roaming, conform prevederilor contractuale.

Limita de date în Roaming se determină împărțind dublul valorii abonamentului lunar, fără TVA, rezultată după ce i-au fost aplicate toate reducerile contractate, la tariful reglementat de 3,5 euro/GB. Dacă sunt activate extraopțiuni sau bonusuri pentru serviciul de date, valoarea lunară a acestora, fără TVA, rezultată după ce i-au fost aplicate toate reducerile contractate, se adaugă la valoarea lunară a abonamentului, conform formulei următoare: limita lunară maximă de date în Roaming (GB) = (valoare abonament + valoare EO) x 2 / 3,5 euro/GB.

SMS - oferă posibilitatea de a comunica prin transmiterea și primirea de mesaje scrise de până la 160 de caractere (inclusiv semnele de ortografie, cifrele, spațiile și alte simboluri).

Minutul în rețeaua proprie - se referă la minutul încheiat pentru un apel în rețelele TK și Telekom Romania Mobile.

Minutul în rețele naționale fixe - se referă la minutul încheiat pentru un apel în rețelele naționale fixe, inclusiv TK și Telekom Romania Mobile.

Minutul în rețele naționale mobile - se referă la minutul încheiat pentru un apel în rețelele naționale mobile, altele decât Telekom Romania Mobile.

Minutul internațional - se referă la minutul încheiat pentru un apel în rețele internaționale fixe sau mobile, conexiune telefonică realizată cu operatori din alte țări cu care TK are încheiate contracte.

Minutul în grup - se referă la minutul încheiat pentru un apel între liniile de acces ale clientului, la un tarif redus cu 100% față de tarifele de listă TK aferente planului tarifar ales. Minutul în grup este fie pe liniile fixe fie pe cele mobile din cadrul TK deținute de client.

Data Activării sau Data Activării Serviciului - este data la care Clientul începe să aibă acces la Serviciul achiziționat, fiind data la care este activat Serviciul. Data Activării Serviciului marchează, totodată, momentul de la care curge Perioada minimă în privința Serviciului, precum și momentul de la care Clientul datorează Abonamentul (dacă partile nu stabilesc astfel de momente printr-un alt document semnat de ambele părți). Obligația TK de a furniza Serviciul de voce mobilă/date mobile nu

implica și obligația de a furniza terminalul aferent; aceasta este responsabilitatea exclusivă a Clientului și în toate cazurile Data Activării Serviciului de voce mobilă/date mobile este data de data furnizării Cartelei SIM către Client, indiferent de momentul la care Clientul alege să conecteze Cartela SIM la un terminal corespunzător.

Echipament - înseamnă orice dispozitiv sau echipament necesar furnizării Serviciului, pus la dispoziția Clientului de către TK sau partenerii acestuia de regulă prin vânzare (cu plată integrală/în rate), sau prin acordarea dreptului de folosință asupra acestuia contra cost. De asemenea, prin Echipament se poate înțelege și echipamentul propriu al Clientului.

Echipament TK - înseamnă orice dispozitiv sau echipament necesar furnizării Serviciului, pus la dispoziția Clientului de către TK prin acordarea dreptului de folosință asupra acestuia contra cost (în regim de închiriere).

IPTV (Eng. *Internet Protocol Television*) - înseamnă tehnologia prin intermediul căreia sunt retransmise programe de televiziune și radio prin protocolul IP, incluse în pachete diverse, precum și în furnizarea de servicii cu valoare adăugată.

Kit antena - înseamnă antena și LNB (pentru soluția de instalare individuală).

Lista de tarife - este documentul cuprinzând tarifele percepute de TK pentru furnizarea Serviciului/Pachetului de Servicii și prețul folosinței/de vânzare a Echipamentelor, și modalitatea de aplicare a acestora. Lista de tarife poate fi consultată pe www.telekom.ro, la 1921 (număr apelabil din toate rețelele naționale fixe și mobile gratuit din rețelele fixe și mobile Telekom România/Telekom România Mobile și la tarif național din celelalte rețele fixe și mobile naționale) și în orice magazin TK/partener TK. Tarifele care nu sunt expres menționate în Formular sunt prevăzute în Lista de tarife. Convorbirile sunt tarifate la tarifele din Lista de tarife în vigoare la data efectuării apelului.

Locație - înseamnă adresa unde Clientul este autorizat să recepționeze Serviciile și unde este instalat Echipamentul (după caz).

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

Opțiunile de voce - conțin tarife speciale pentru anumite tipuri de convorbiri; pentru orice alte tipuri de convorbiri se percep tarifele corespunzătoare tipului de abonament ales, astfel cum sunt menționate în Lista de tarife în vigoare la momentul efectuării apelului.

Perioada minimă („PM”) - înseamnă durata de furnizare a Serviciului agreată de părți la semnarea Contractului; Perioada minimă se calculează de la Data Activării Serviciului.

Punct terminal - înseamnă punctul fizic la care Clientului îi este furnizat accesul la Rețea, și care demarchează proprietatea și domeniul de responsabilitate al TK, de cele al Clientului; Punctul terminal este determinat în funcție de condițiile tehnice de furnizare a fiecărui Serviciu.

Serviciu - înseamnă fiecare serviciu furnizat de TK în baza Contractului prin intermediul Rețelei, sau prin intermediul rețelelor partenerilor TK (ex.: o singură linie telefonică; un singur serviciu acces la Internet, un singur serviciu mobil de voce/date, un singur Pachet Suplimentar).

Serviciul/Pachetul Suplimentar - înseamnă un serviciu/extraopțiune/opțiune/pachet de minute/pachet de canale TV, furnizat/a suplimentar, contra abonamentelor/tarifelor aferente.

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

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

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

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

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

Teritoriu - înseamnă teritoriul României.

Termenul de activare - înseamnă termenul maxim între data semnării Contractului și Data Activării Serviciului.

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

VoIP (Eng. Voice over Internet Protocol) - înseamnă tehnologia de transmisie a serviciului de Voce în format IP, pe suportul rețelei de date. **4G (fourth generation)** - înseamnă o tehnologie de generația a 4-a, care permite conectarea permanentă la internet prin intermediul rețelei radio.

Utilizator final - este reprezentată persoana fizică desemnată de Client să beneficieze, în tot sau în parte, de Serviciile de voce mobilă/date mobile contractate de Client prin Contract, aflate de regulă într-o relație de prepușenie față de Client.

Zi - înseamnă zi calendaristică, dacă prin Contract nu se prevede altfel.

Secure Backup & Recovery - oferă Clientului posibilitatea de a realiza în mod automat și/sau manual copii de siguranță pe echipamentele puse la dispoziție de către TK, în condiții de maximă securitate, pentru datele critice, precum și recuperarea rapidă a acestora în caz de necesitate.

2. Durata. Durata Contractului este prevăzută în CS.

3. Plata.

3.1 Serviciul și Chiria/rata de plată se vor factura lunar.

Factura va conține contravaloarea Serviciilor din luna anterioară, Abonamentul Lunar pentru luna în curs, abonamentul pentru SLA, pentru opțiuni și extraopțiuni, și pretul/Chiria/rata de plată pentru Echipamente. Tarifele sunt cele indicate în Condițiile Speciale și/sau Lista de tarife, sunt exprimate în Euro și nu includ TVA. Plata se face în lei, la ultimul curs de vânzare EUR/RON pentru persoane juridice al ING Bank N.V. Amsterdam –Sucursala București (ING Bank România) din ziua anterioară primei zile a perioadei de prestații (în privința Echipamentelor, cursul este cel scris pe factura). Cursul va fi publicat zilnic pe site-ul www.telekom.ro.

3.2. Telekom Romania pune la dispoziție în mod gratuit factura în format electronic. În cazul în care Clientul dorește primirea facturii în format hârtie, se va aplica un tarif de 0,75 Euro (fără TVA) pentru fiecare factură astfel comunicată. Clientul poate plăti factura: 1) online prin MyAccount conform www.telekom.ro; 2) prin debit direct; 3) la bancomat; 4) în numerar în magazinele Telekom Romania și la parteneri; 5) prin ordin de plată (întocmit conform cerințelor băncii unde Clientul are contul platitor). Detalii și informații actualizate pe verso-ul facturii TK și pe www.telekom.ro. Pentru plata contravalorii facturii TK, Clientul nu datorează comisioane/costuri suplimentare, cu excepția plății prin ordin de plată, care poate fi purtătoare de costuri suplimentare/comisioane bancare.

3.3. TK nu răspunde de neprimirea facturii de către Client din motive neimputabile TK. Clientul care reclamă că nu a primit factura nu este exonerat de la plată sumelor datorate, având obligația de a se interesa cu privire la sumele de plată.

3.4. Termenul de plată a facturii este de maxim 30 de zile de la data emiterii acesteia. Obligația de plată se consideră realizată la data creditării contului TK sau la data la care Clientul achită factura la magazinele Telekom Romania.

3.5. Pentru sumele neplătite la termen, Telekom Romania își rezervă dreptul de a aplica penalități, cu titlu de daune moratorii, în valoare de 0,5% calculate la aceste sume datorate, pentru fiecare zi de întârziere, începând cu ziua următoare datei scadentei până la data plății integrale a sumei datorate. Totalul penalităților pentru întârziere poate depăși cuantumul sumei asupra căreia sunt calculate.

3.6. Neplata totală/partială a facturii peste termenul scadent da dreptul Telekom Romania să suspende furnizarea tuturor serviciilor contractate de Client de la Telekom Romania în baza oricărui contract, inclusiv a celor contractate în baza prezentului Contract.

3.7. Neplata totala sau partiala a facturii peste 60 zile fata de termenul scadent da dreptul Telekom Romania de a declara unilateral rezilierea Contractului si a tuturor contractelor incheiate de Client cu Telekom Romania, fara interventia instantei sau alte formalitati prealabile.

3.8 Orice reclamatie privind factura se face in termen de maximum 30 de zile de la emiterea facturii, fara a suspenda obligatia de plata a Clientului. Daca reclamatia este justificata, Telekom Romania restituie Clientului sumele incasate in plus, prin creditare cu evidentiere in factura urmatoare.

3.9 In functie de prevederile Conditiiile Speciale, Telekom Romania expediază factura in plic, fara confirmare de primire sau, prin mijloace electronice, respectiv, prin intermediul aplicatiei MyAccount la adresa <http://www.telekom.ro>, in conditiile prevazute de Codul Fiscal. Detaliile privind inregistrarea Clientului in MyAccount si prevederile referitoare la transmiterea facturilor prin mijloace electronice, sunt mentionate in Termenii si Conditiiile de furnizare a Serviciului MyAccount.

4. Functionarea Serviciului. Echipamente

4.1. Clientul va obtine toate autorizariile necesare furnizarii Serviciilor care ii incumba potrivit legii. Clientul va pune la dispozitia Telekom Romania toate documentele si informatiile solicitate de Telekom Romania in vederea activarii Serviciului; termenul de activare prevazut in CS se va prelungi automat cu termenul de furnizare a unor astfel de documente si informatii.

4.2. Daca Serviciul nu poate fi activat in termenul prevazut in CS, din motive tehnice, oricare parte poate denunta unilateral Contractul, cu o notificare prealabila scrisa de 5 zile, fara despagubiri.

4.3. Pe durata Contractului, Telekom Romania remediază deranjamentele tehnice ale Serviciului, aparute exclusiv din culpa sa, in conformitate cu acordul privind nivelul calitatii serviciilor ("SLA") mentionat in CS si parte din Contract, sau in conformitate cu conditiile din CS. In caz contrar, Telekom Romania va despagubi Clientul in conformitate cu prevederile SLA. TK nu este tinut la respectarea obligatiilor privind remedierea deranjamentelor tehnice ale Serviciului in situatii care sunt in afara controlului Telekom Romania, care pot fi, fara a se limita la: (i) deranjamente cauzate de alimentarea cu energie a locatiilor in care Telekom Romania are instalate echipamente de semnal, ca urmare a avariilor retelei electrice; (ii) deranjamente rezultate din imposibilitatea de a accesa locatiile in care Telekom Romania are instalate echipamente de semnal (cauzate de drumuri impracticabile, de conditiile impuse de locatorii/proprietarii locatiilor unde Telekom Romania are instalate echipamente de semnal); (iii) deranjamente pentru remedierea carora este necesara interventia in alte retele de comunicatii electronice interconectate cu Reteaua cu privire la care Telekom Romania nu poate primi informatii privind remedierea deranjamentului; (iv) deranjamente cauzate de interferente si perturbatii produse de alti operatori de comunicatii electronice sau operatori radio sau TV; (v) deranjamente pe arii geografice extinse, cauzate de evenimente meteo sau alte situatii speciale, conditii in care Telekom Romania este nevoita sa prioritizeze solutionarea deranjamentelor; (vi) deranjamente cauzate de echipamentul folosit de catre Utilizatorul final (inclusiv probleme de configurare); (vii) deranjamente cauzate de situatii de forta majora/caz fortuit, in conditiile legii.

4.4. In cazul nerespectarii termenului de remediere asumat, Telekom Romania va rambursa Clientului, la cererea acestuia, Abonamentul, in cota fractionara, corespunzator perioadei efective de nefunctionare, conform prevederilor din SLA; acordarea despagubirii este conditionata si de dovada in evidentele Telekom Romania a existentei defectiunii notificate in aria geografica indicata de catre Client si a conditiei ca sediul sau punctele de lucru ale Clientului sunt in zonele afectate, Telekom Romania avand dreptul de a cere actele doveditoare in acest sens. Prin derogare de la acordarea de despagubiri, daca activarea in Retea a unui Client portat nu poate fi realizata sau se realizeaza cu intarziere, din motive ce nu se afla sub controlul Telekom Romania (de exemplu din motive tehnice sau din motive ce se afla sub controlul furnizorului din a carui retea se face portarea), Clientul nu va fi indreptatit sa solicite despagubiri din partea Telekom Romania.

4.5. Fara a contraveni altor prevederi contrare din Contract, Telekom Romania are dreptul de a suspenda in tot sau in parte furnizarea Serviciilor, pe o perioada de maxim 15 zile, cu notificarea prealabila a Clientului (inclusiv prin SMS in cazul Serviciului de voce mobila/date mobile), in vederea efectuării de lucrari de intretinere sau dezvoltare a Rețelei si va rambursa Clientului, la cererea acestuia, Abonamentul aferent Serviciului afectat, in cota fractionara, corespunzator perioadei efective de nefunctionare. In toate cazurile de rambursare, aceasta se face prin creditare cu valoarea in lei, cu evidentiere in factura emisa in luna urmatoare.

4.6. Clientul nu poate interveni asupra lucrarilor realizate de Telekom Romania in vederea furnizarii Serviciului.

4.7. Telekom Romania poate suspenda accesul la anumite numere nationale si/sau internationale in cazuri bine justificate (ex. abuz in apelarea numerelor cu tarif special). Daca, conform politicii Telekom Romania, pentru instalarea Echipamentelor si activarea Serviciului, Clientul trebuie sa semneze un proces-verbal ("PV"), in lipsa PV, Serviciul va fi considerat activat daca Telekom Romania nu a inregistrat, in 3 (trei) zile de la punerea in functiune a Echipamentelor, o reclamatie de nefunctionare transmisa de Client. Clientul va realiza, pe cheltuiala sa, amenajarea spatiului si aducerea lui in starea initiala, daca este cazul, dupa efectuarea lucrarilor pentru instalarea/dezinstalarea Echipamentelor. Clientul va suporta si va plati contravaloarea energiei electrice consumate de Echipamente.

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

Serviciul TR corespunzator Echipamentului instalat	Taxa (Euro fara TVA)
VOCE	0
INTERNET	0*
STB-urile 1, 2, 3 si 4 pentru Serviciul TV prin tehnologia DTH /IPTV, daca se instaleaza simultan cu instalarea Serviciul TV	0
STB-urile 2, 3 si 4 pentru Serviciul TV prin tehnologia DTH, daca se instaleaza ulterior instalarii Serviciului TV prin tehnologia DTH	0
STB-urile 2, 3 si 4 pentru Serviciul TV prin tehnologia IPTV, daca se instaleaza ulterior instalarii Serviciului TV prin tehnologia IPTV	15 fara TVA

*Instalare realizata odata cu activarea Serviciului Voce TK; in cazul in care Clientul solicita ulterior asistenta tehnica pentru instalarea modemului aferent furnizarii Serviciului de acces la Internet, aceasta operatiune se tarifeaza cu 20 Euro fara TVA.

4.9. Clientul se obliga: sa preia Echipamentul TK, sa plateasca Chiria, sa nu deterioreze Echipamentul TK, sa nu mute Echipamentul TK din Locatie, sa suporte riscurile legate de distrugerea sau pierirea lui, inclusiv pentru caz fortuit, si sa-l restituie Telekom Romania in maximum 5 zile de la incetarea, din orice motiv, a inchirierii, altfel Telekom Romania fiind in drept a ridica Echipamentul TK din Locatie contra unei taxe de 5 Euro, fara TVA. In cazul in care TK este impiedicat in orice fel sa ridice Echipamentului TK de la Client, Clientul va avea obligatia platii, catre Telekom Romania, a valorii Echipamentului TK indicata in tabelul de mai jos (Clientul datoreaza aceleasi sume in caz de pierdere, deteriorare sau cand ii este furat Echipamentul TK):

Tehnologi e terminal	Descriere	Valoare 1 - 6 luni (Euro fara TVA)	Valoare dupa 6 luni (Euro fara TVA)	Valoare dupa 12 luni (Euro fara TVA)	Valoare dupa 18 luni (Euro fara TVA)	Valoare dupa 24 luni (Euro fara TVA)	Valoare dupa 36 luni (Euro fara TVA)
ADSL VDSL si FTTB	HG655b (ADSL/V DSL/FTT B)	42	26	21,00	15,75	10,50	5,25
FTTH	HG850a, HG8247 (optical network terminal)	144	90	72,00	54,00	36,00	18,00
IPTV	IPTV HD Zapper	102	64	51,00	38,25	25,50	12,75
	IPTV HD PVR	179	112	89,40	67,05	44,70	22,35
DTH	STB DTH SD	42	26	21	15,75	10,50	5,25
	STB DTH HD Zapper	83	52	41,40	31,05	20,70	10,35
	STB DTH HD PVR	172	107	85,80	64,35	42,90	21,45

	Smart Card*	8					
Voce	Telefon fix	30	19	15,00	11,25	7,50	3,75
CDMA	Vertex Wireless VW210	142	88,88	71,1	53,33	35,55	17,78
	Adaptor de CDMA voce (include SIM card, antena)	52	33	26,01	19,51	13,01	6,50

**In cazul in care obligatia de a returna Smart Card-ul nu este respectata, precum si in situatia in care Clientul a pierdut, a deteriorat sau i-a fost furat Smart Card-ul si nu a informat serviciul Relatii cu Clientii, Clientul va plati TK valoarea Echipamentului.*

4.10. **Inchirierea poate inceta**, independent de incetarea Contractului pentru Serviciu, in urmatoarele cazuri: (1) prin denuntare unilaterala a Contractului in privinta inchirierii, formulata de una din parti printr-o notificare scrisa cu acordarea unui termen de preaviz de 30 de zile, inchirierea incetand la expirarea acestui termen de preaviz sau (2) (2) daca o parte nu si indeplineste obligatiile, cealalta parte poate considera Contractul reziliat de plin drept, fara interventia instantei, putand solicita daune. Daca nu se prevede altfel in Contract, rezilierea opereaza printr-o notificare prealabila scrisa de 30 de zile, 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.

4.11. Daca Telekom Romania inchiriaza, preda in custodie sau vinde (integral sau in rate Echipamentele TK, Telekom Romania este proprietarul Echipamentelor TK pe durata inchirierii/custodiei, respectiv pana la data achitarii integrale a pretului si a penalitatilor aferente, iar Clientul nu va transfera catre terti dreptul de a folosi Echipamentele TK.

Daca Clientul nu achita la termen valoarea ratei Echipamentelor TK, Telekom Romania poate solicita returnarea lor, iar ratele deja achitate sunt nerambursabile, fiind retinute de Telekom Romania cu titlu de despagubiri.

4.12. Clientul suporta toate riscurile legate de pierderea Echipamentelor TK pe durata inchirierii/custodiei, respectiv pana la data achitarii integrale a pretului si a penalitatilor aferente, inclusiv pentru cazuri fortuite.

4.13. Remedierea/inlocuirea Echipamentelor vandute Clientului sunt asigurate conform conditiilor din certificatul de garantie aferent emis de producatorul acestora. Daca Clientului ii este furnizat un software pentru utilizarea Serviciului, Telekom Romania acorda Clientului un drept de utilizare neexclusiv si netransferabil a acestuia, exclusiv in scopul utilizarii Serviciului. In toate cazurile de suspendare a Serviciului/, pe perioada suspendarii Clientul ramane obligat la plata Abonamentului, a consumului si a tuturor tarifelor aferente acestuia.

4.14. Clientul se obliga sa nu cedeze altei persoane numele de cont si/sau parola primite in executarea Contractului.

4.15. In cazul in care Clientul incheie un Contract care ofera promotional Echipamente cu reducere, raspunderea Telekom Romania potrivit Contractului poate fi angajata exclusiv in legatura cu furnizarea Serviciului, si Clientul poate rezilia Contractul exclusiv pentru culpa Telekom Romania in furnizarea Serviciului. Clientul nu poate rezilia Contractul pentru motive care tin de Echipamentul care face parte din oferta promotionala. Accesarea ofertei promotionale restrictioneaza schimbarea titularului (cesiunea Contractului) pentru Serviciu. Echipamentul care face parte din oferta promotionala va fi livrat Clientului in maxim 14 zile de la semnarea CS; proprietatea asupra echipamentului se transfera de la Telekom Romania la Client la data livrării catre Client a Echipamentului din oferta promotionala.

4.16. POLITICA DE UTILIZARE A SERVICIILOR IN ROAMING (“Politica”)

4.16.1. Clientul 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. Scopul Politicii este de a preveni utilizarea abuziva sau anormala a dreptului de a beneficia de “Roaming Grupa 0”.

4.16.2. Tarile incluse in Grupa 0 sunt: Austria, Belgia, Bulgaria, Cehia, Cipru, Croatia, Danemarca, Estonia, Finlanda (inclusiv insula Aland), Franta, Germania, Grecia, Irlanda, Islanda, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburg, Malta, Marea Britanie (inclusiv Gibraltar), Norvegia, Olanda, Polonia, Portugalia (inclusiv insulele Azore si Madeira), Slovacia, Slovenia, Spania (inclusiv insulele Canare), Suedia, Ungaria. Telekom Romania nu ofera Serviciul de Roaming in urmatoarele teritorii: Guyana Franceza, Guadelupa, Martinica, Mayotte, Reunion, Saint-Martin (“Teritorii”). Cu toate acestea,

daca un Client conectat la rețeaua unui partener de roaming al Telekom Romania din oricare dintre țările incluse în Grupa 0 efectuează apeluri/transmite SMS-uri/primește apeluri către/de la un utilizator al unui operator dintr-unul dintre Teritorii, tarifele aplicabile sunt cele aferente Grupei 0. Informații privind componenta Grupelor 1-6 sunt disponibile pe www.telekom.ro.

4.16.3. “Roaming Grupa 0” este disponibil Clientilor care au reședința pe teritoriul României sau care au legături stabile în România determinând prezența frecvență și substanțială a Clientului pe teritoriul României, în baza declarației Clientului în acest sens la încheierea/modificarea Contractului pentru Servicii compatibile cu “Roaming Grupa 0”. Orice modificare a situației Clientului trebuie să fie adusă la cunoștința TK în termen de 2 zile lucrătoare de la data la care a intervenit și va determina automat aplicarea unei suprataxe pentru Serviciul Roaming în Grupa 0 după cum urmează: 0,038 Euro/min apel inițiat, 0,0108 Euro/min apel primit, 0,0119 Euro/SMS, 0,0053 Euro/MB, TVA inclus.

4.16.4. În scopul prevenirii utilizării abuzive sau anormale, pe parcursul Contractului, TK are dreptul să solicite Clientului, prezentarea de dovezi privind reședința pe teritoriul României sau existența unor legături stabile în România, cum ar fi: prezentarea certificatului de înregistrare la Registrul Comerțului, documente atestând locul efectiv de desfășurare a activității economice principale sau locul unde angajații persoanei juridice identificați ca folosind o anumită cartelă SIM își îndeplinesc atribuțiile de serviciu.

4.16.5. Chiar și în condițiile existenței unei declarații a Clientului privind reședința pe teritoriul României sau legături stabile în România, în acele cazuri în care TK deține dovezi temeinice că profilul de trafic al Clientului indică utilizarea abuzivă sau anormală a Serviciului Roaming pentru alte scopuri decât călătoriile periodice în străinătate, TK are dreptul să aplice o suprataxa Serviciului Roaming pentru care se constată utilizarea abuzivă sau anormală, cu respectarea mecanismului de avertizare descris în Politica.

4.16.6. În scopul prevenirii utilizării abuzive sau anormale TK va aplica mecanisme de control bazate pe indicatori obiectivi care să determine dacă Clientul are consum preponderent național față de Roaming Grupa 0 (mai mare de 50% din consumul total pentru fiecare tip de Serviciu Roaming – voce, date sau SMS -, în perioada monitorizată; în calculul consumului național va fi inclus și traficul efectuat în roaming în alte grupe decât Grupa 0) sau dacă are prezență preponderent pe teritoriul României (mai mult de 50% din totalul perioadei monitorizate). Perioada minimă de monitorizare a consumului și prezenței Clientului, înainte de determinarea profilului de trafic în roaming și aplicarea suprataxei, este de 4 luni.

4.16.7. Alți indicatori obiectivi care pot indica utilizarea abuzivă sau anormală a Serviciului Roaming sunt: perioada lungă de inactivitate națională a unei cartele SIM însoțită de utilizare preponderentă sau chiar exclusivă în roaming sau abonarea la Serviciile TK urmata de utilizarea succesivă a mai multor cartele SIM de către același Client în roaming.

4.16.8. Dacă în urma monitorizării profilului de trafic al Clientului pe o durată de cel puțin 4 luni TK constată că Clientul are consum preponderent în roaming sau prezență preponderent în țările din Grupa 0, atunci TK are dreptul să considere că Clientul utilizează abuziv sau anormal Serviciul respectiv de Roaming. În acest caz, TK va avertiza Clientul prin SMS, e-mail, mesaj etc., că Clientul are un profil de trafic care indică o utilizare abuzivă sau anormală a Serviciului Roaming, iar în lipsa modificării acestuia, în termen de 14 zile de la data transmiterii avertismentului, în sensul evidentierii unui consum sau prezență națională prevalente, TK va aplica suprataxa menționată la art. 4.11.2 de mai sus retroactiv de la data transmiterii avertismentului către Client.

4.16.9. În urma primirii avertismentului, Clientul are dreptul ca în 14 zile să furnizeze dovezi că nu folosește Serviciul Roaming în alte scopuri decât pentru călătorii periodice în țările din Grupa 0. Dacă aceste dovezi sunt temeinice, atunci TK nu va aplica suprataxa menționată în 4.16.3. Nu va constitui dovada temeinică în scopul acestei Politici simpla furnizare a documentației care indică reședința pe teritoriul României sau legături stabile în România.

4.16.10. TK are dreptul de a aplica suprataxa până la data la care constată schimbarea profilului de trafic al Clientului în sensul în care acesta nu mai indică o utilizare abuzivă sau anormală a Serviciului Roaming pentru care s-a aplicat suprataxa sau până la data la care Clientul furnizează dovezile temeinice menționate la 4.3.8 de mai sus. Clientul va fi informat cu privire la încetarea aplicării suprataxei.

4.16.11. În cazul în care TK constată că există cartele SIM, utilizate în baza Contractului, ce au făcut obiectul unei revanzări organizate către persoane care nu au reședința sau legături stabile pe teritoriul României, TK are dreptul de a lua măsurile necesare opririi unei astfel de utilizări abuzive, inclusiv suspendarea furnizării Serviciilor sau încetarea Contractului, imediat și fără notificare prealabilă.

4.16.12. Prevederile Politicii nu exclud aplicabilitatea pentru Serviciul Roaming a prevederilor din Contract cu privire la utilizare abuzivă și limitări. Orice reclamație a Clientului cu privire la Politica se va putea face conform Procedurii de reclamații, parte a Contractului.

5. Serviciu-suport. Portare

5.1. Suspendarea Serviciului-suport (ex. serviciul telefonic este Serviciu-suport pentru Serviciul ADSL, pentru opțiunile de voce, etc.) atrage de drept suspendarea furnizării Serviciilor/Pachetului de Servicii/opțiunilor /extraopțiunilor a caror furnizare depinde de furnizarea Serviciului-suport, în aceleași condiții în care operează suspendarea Serviciului-suport. Incetarea Contractului în privința unui Serviciu-suport va atrage încetarea de drept a Contractului și în privința Serviciilor a caror furnizare depinde de furnizarea Serviciilor-suport, la data încetării Contractului în privința Serviciului-suport, cu excepția cazului în care Serviciul se furnizează, la cererea Clientului, pe o altă linie suport (dacă încetarea Contractului în privința Serviciului-suport are loc din culpa Clientului, acesta este obligat la plata despăgubirilor pentru încetare prematură).

5.2. Dacă Clientul dorește să se poarteze din Rețea, în rețeaua unui alt furnizor de servicii de comunicații electronice, Clientul va solicita acest lucru direct furnizorului în a cărui rețea dorește să aibă loc portarea, încetarea Contractului privind Serviciul portat/Pachetului de Servicii (după caz) intervenind la data realizării portării, cu respectarea tuturor condițiilor prevăzute în Contract. Pentru evitarea oricărui dubiu, încetarea Contractului privind Serviciul portat/Pachetului de Servicii (după caz) intervenită la data realizării portării nu înlătură obligația Clientului de a achita toate sumele datorate în baza Contractului, precum și eventualele despăgubiri de încetare prematură, conform Formularului. În măsura în care cererea de Portare a Clientului în rețeaua unui alt furnizor de servicii de comunicații electronice nu se finalizează cu realizarea portării, prezentul Contract își va produce efectele în continuare în aceiași termeni și condiții.

6. Modificarea unilaterală a Contractului.

6.1. TK poate modifica unilateral Contractul pentru termeni precum tarife, penalități, despăgubiri pentru încercare, alte taxe și costuri, caracteristici Pachet de Servicii, încetare/suspendare Contract, condiții de folosire a Serviciilor, facturare/plată/garanții/plăți în avans/plăți intermediare, răspundere, prelucrare date cu caracter personal, procedura de reclamații, termene de remediere deranjamente, beneficii, notificând în scris în prealabil Clientul, prin scrisoare, e-mail, contul de client de pe pagina de Internet TK însoțit de SMS de avertizare la numărul furnizat de Client, mesaj pe STB (în privința Serviciului TV), conform legii. Clientul beneficiază de cel puțin 30 de zile de la primirea notificării pentru a decide dacă denunță unilateral Contractul; dacă Clientul nu este de acord cu modificarea, poate denunță unilateral Contractul, fără despăgubiri, printr-o notificare scrisă trimisă TK conform art. 7.6. Altfel, modificarea se aplică de drept, fără act adițional.

6.2. În cazul modificării unilaterale a Contractului pentru termeni precum tarife, penalități, despăgubiri pentru încercare, alte taxe și costuri, caracteristici Serviciu/, încetare/suspendare Contract, condiții de folosire a Serviciului, facturare/plată/garanții/plăți intermediare, răspundere, prelucrare date cu caracter personal, procedura de reclamații, termene de remediere deranjamente, beneficii), aceasta se va face conform legislației în vigoare, Clientul putând uza de drepturile sale conform legilor în vigoare.

6.3. Dacă, pe durata Contractului, un Serviciu nu mai poate fi furnizat la parametrii contractați, a) fie părțile vor agreea furnizarea unui Serviciu inferior calitativ cu modificarea Abonamentului Lunar în mod corespunzător, fără despăgubiri, b) fie Contractul încetează de plin drept, fără despăgubiri, în privința Serviciului. Prevederi specifice Serviciilor TV: În primele 3 luni de la data activării unui/mai multor Pachet(e) Suplimentar(e), Clientul nu are dreptul să renunțe la/să solicite mai multe Pachete Suplimentare, decât dacă o astfel de solicitare include și Pachetele Suplimentare contractate anterior. Dacă TK majorează tarifele Pachetelor Suplimentare și Clientul nu este de acord, are dreptul doar să solicite să nu i se mai furnizeze respectivele Pachete Suplimentare.

7. Incetarea Contractului.

7.1. Denunțarea unilaterală a Contractului. (1) Cu excepția Portării, când se va urma procedura legală, Contractul poate înceta prin denunțare unilaterală formulată de Client, cu acordarea unui termen de preaviz de 30 de zile, printr-o notificare scrisă transmisă Telekom Romania, Contractul încetând de plin drept în prima zi a lunii următoare celei în care termenul de 30 de zile se împlineste. Contractul se consideră denunțat unilateral de Client și atunci când Clientul care a făcut o cerere de Portare în Rețeaua TK, a solicitat în scris anularea cererii sale de portare, în condițiile și termenul stabilit de lege. Dacă cererea de portare a Clientului în rețeaua altui furnizor nu se finalizează cu rezilierea portării, Contractul își produce în continuare efectele în aceiași termeni și condiții. (2) Telekom Romania poate denunță unilateral Contractul, printr-o notificare scrisă de 2 zile și fără despăgubiri, dacă: a) Clientul vinde Locația în care se furnizează Serviciul și nu detine un alt titlu pentru Locația respectivă; b) în caz de forță majoră care durează de mai mult de 30 de zile; c) Telekom Romania nu mai are soluție tehnică pentru furnizarea Serviciului în Locație; d) în orice altă situație menționată în Contract.

7.2. Rezilierea Contractului. Dacă o parte nu-și îndeplinește obligațiile contractuale, cealaltă parte poate declara unilateral rezilierea Contractului, fără intervenția instanței judecătorești sau arbitraj. Dacă nu se prevede altfel în Contract, rezilierea va opera pe baza unei notificări prealabile scrise cu acordarea unui termen de remediere de 30 de zile. Contractul va înceta de plin

drept în prima zi a lunii următoare celei în care termenul de 30 de zile se împlineste, dacă partea în culpa nu a înlăturat, până la împlinirea termenului, situația ce a atras declarația unilaterală de reziliere.

7.3. Contractul mai poate înceta: prin acordul scris al părților, cu indicarea datei de încetare a Contractului, sau ca urmare a imposibilității Telekom Romania de furnizare a Serviciului, notificată în scris Clientului, fără obligație de plată de despăgubiri.

7.4. Despăgubiri. În cazul în care este aplicabilă Perioada minimă, dacă Contractul încetează înainte de expirarea Perioadei minime, din culpa Clientului sau prin denunțare unilaterală de către Client, Clientul va fi obligat la plata despăgubirilor pentru încetare prematură conform prevederilor din Condițiile Speciale. La calculul despăgubirilor exprimate în Euro se va folosi cursul de schimb Leu/Euro valabil la data emiterii facturii. Clientul nu datorează despăgubirile în cazul schimbării Locației sau a liniei telefonice suport, dacă Telekom Romania nu are soluție tehnică pentru furnizarea Serviciului la noua locație/pe noua linie telefonică suport.

7.5. Dacă conform și în condițiile prevăzute de lege, încheierea Contractului se realizează în afara spațiilor comerciale sau Contractul este un contract la distanță, Clientul poate denunța unilateral Contractul, fără despăgubiri, în termen de maximum 14 zile de la încheierea Contractului (denunțarea trebuie să ajungă la TK în maximum 14 zile de la semnarea Contractului), în privința Serviciului, respectiv de la primirea echipamentului achiziționat în baza Contractului. Denunțarea unilaterală a Contractului va fi făcută în scris, prin recomandată cu confirmarea primirii trimisă la sediul TK, sub forma unei declarații neechivoce de exprimare a intenției de retragere din Contract, suportând costul aferent returnării echipamentului terminal și costurile rezonabile asociate (detalii se pot obține la numărul 1921). În cazul în care prin dreptul de retragere Clientul solicită și returnarea echipamentului achiziționat în baza Contractului, acesta trebuie predat în maximum 14 zile de la exprimarea dreptului de retragere. În cazul avarierii, deteriorării, defectării echipamentului sau a livrării cu accesorii sau componente lipsă, Clientul va plăti o taxă de degradare a echipament. Această taxă variază în funcție de Echipament (min. 50 Euro – max. 3000 Euro), iar valoarea ei concretă se regăsește pe site-ul www.telekom.ro. În cazul în care Clientul își exprimă dreptul de retragere pentru Serviciu, acesta va trebui să plătească contravaloarea Abonamentului Lunar proporțional cu perioada de folosire a Serviciului, precum și consumul suplimentar realizat în această perioadă.

7.6. Clientul va trimite notificările din acest articol la sediul TK, prin recomandată cu confirmare de primire. TK va trimite notificările din acest articol la adresa Clientului menționată în Condițiile Speciale. Notificările la alte adrese nu vor fi opozabile părții notificate.

8. Alte clauze:

Serviciul de voce fixa: La activarea Serviciului, Clientului îi va fi atribuit în mod aleator un număr de telefon pentru fiecare LTP/ acces VoIP. Clientul va beneficia de acest număr până la data încetării furnizării Serviciului, exceptând situațiile în care: (i) Clientul va beneficia de serviciul de portabilitate a numerelor; (ii) Telekom Romania va modifica numerotația din motive tehnice, cu condiția informării prealabile a Clientului sau (iii) Clientul solicită schimbarea numărului de telefon, în schimbul tarifului aferent (schimbarea numărului de telefon va fi operată în limita posibilităților tehnice ale Telekom Romania). c) Un abonament telefonic conține: (1) Un număr de apel pentru fiecare LTP/acces VoIP; (2) Servicii de asistență; (3) Nivel de disponibilitate a Serviciului în versiunea „Standard” (în tehnologia TDM); (4) Alte servicii (în măsura în care tipul aparatului telefonic folosit de către Client pentru recepționarea Serviciului permite activarea acestor servicii): repetarea ultimului număr format (pe baza de cerere); apel în așteptare (pe baza de cerere); redirecționarea imediată a apelurilor (pe baza de cerere); apel programat (pe baza de cerere); restricționarea cu parolă a apelurilor de plecare (implicit); restricționarea prezentării identității liniei telefonice apelante (CLIR-A), permanent (pe baza de cerere) sau apel cu apel (implicit) (pentru apelurile către serviciile de urgență (112), identitatea liniei telefonice principale a Clientului se transmite automat); (5) Serviciul de mesagerie vocală și fax: Clientul poate solicita dezactivarea acestui Serviciu fără a datora despăgubiri pentru încetare prematură. d) Serviciul suplimentar de prezentare a identității liniei telefonice apelante (CLIP-A) poate fi furnizat numai pentru apelurile de la linii telefonice apelante care nu au activat restricționarea prezentării identității. În cazul în care apelul este originat din rețeaua altui operator, identitatea liniei telefonice apelante va fi prezentată numai în cazul în care operatorul respectiv permite transmiterea numerelor spre rețeaua fixă Telekom Romania.

Serviciul de voce mobilă este accesibil Clientului numai prin intermediul Cartelei SIM, predată Clientului după intrarea în vigoare a Contractului. Accesul la Cartela SIM este protejată de două coduri secrete, PIN (Număr personal de identificare) și PUK (Număr personal de deblocare), care nu pot fi dezvaluite către terți și care vor fi folosite de Client numai conform instrucțiunilor transmise de TK, în caz contrar TK nefiind responsabilă pentru eventuale prejudicii produse printr-o dezvaluire/folosire neautorizată. Clientul nu dobândește drept de proprietate asupra Cartelei SIM sau a informațiilor pe care aceasta le conține, cu excepția informațiilor pe care Clientul le-a înregistrat pe Cartela SIM și de care este singur răspunzător. Clientul se angajează să nu vândă, închirieze, distrugă sau deterioreze Cartela SIM. Clientul va lua toate măsurile necesare pentru a evita utilizarea Cartelei SIM în mod neadecvat. Responsabilitatea, atât față de Telekom Romania, cât și față de terți privind utilizarea Cartelei SIM revine în întregime Clientului, indiferent de tipul de echipament folosit pentru Cartela SIM. Orice tentativă de copiere sau modificare a oricăror date de identificare tehnică a Cartelei SIM este interzisă, va fi sancționată conform legii și va da dreptul TK să rezilieze Contractul, de îndată, fără intervenția instanței sau alte formalități,

Clientul fiind de drept în întârziere, Contractul încetând prin deconectare, la data constatării, sau la o dată ulterioară constatării de către TK. Clientul este obligat să informeze imediat TK, telefonic sau în scris, despre pierderea, furtul sau deteriorarea Cartelei SIM și să solicite restricționarea. În toate cazurile, Clientul este responsabil pentru apelurile și Serviciile inițiate de pe Cartela SIM, până la momentul restricționării. Dacă Clientul nu anunță asupra incidentului și nu cere restricționarea, Clientul va fi responsabil pentru consecințele rezultate din folosirea Cartelei SIM pierdute sau furate. Obligatia Clientului de a achita Abonamentul Lunar nu este suspendată pe durata în care Cartela SIM este restricționată. Înlocuirea Cartelei SIM pierdute, furate sau deteriorate va fi tarifată de TK conform politicii comerciale din acel moment. La cerere, Clientul poate beneficia de serviciul de restricționare a apelurilor de plecare (cu sau fără parolă – cel din urma contra unei taxe de 0,47 Euro fără TVA) către destinații internaționale, SVA, alte rețele fixe și mobile, numere pt acces la internet (vezi www.telekom.ro).

Serviciul de Date mobile este furnizat în conformitate cu respectarea parametrilor de calitate. Clientul poate avea acces la Serviciu 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, cu excepția cazurilor de suspendare a furnizării Serviciului. Accesul poate fi îngreunat în orele de utilizare maximă, datorită capacității limitate a Ariei de Acoperire. Serviciul este accesibil Clientului numai prin intermediul Cartelei SIM, predată Clientului după intrarea în vigoare a Contractului. Accesul la Cartela SIM este protejată de două coduri secrete, PIN (Număr personal de identificare) și PUK (Număr personal de deblocare), care nu pot fi dezvăluite către terți și care vor fi folosite de Client numai conform instrucțiunilor transmise de TK, în caz contrar TK nefiind responsabilă pentru eventuale prejudicii produse printr-o dezvăluire/folosire neautorizată. Clientul nu dobândește drept de proprietate asupra Cartelei SIM sau a informațiilor pe care aceasta le conține, cu excepția informațiilor pe care Clientul le-a înregistrat pe Cartela SIM și de care este singur răspunzător. Clientul se angajează să nu vândă, închirieze, distrugă sau deterioreze Cartela SIM. Clientul va lua toate măsurile necesare pentru a evita utilizarea Cartelei SIM în mod neadecvat. Responsabilitatea, atât față de Telekom Romania, cât și față de terțe parti privind utilizarea Cartelei SIM revine în întregime Clientului, indiferent de tipul de echipament folosit pentru Cartela SIM. Orice tentativă de copiere sau modificare a oricărui date de identificare tehnică a Cartelei SIM este interzisă, va fi sancționată conform legii și va da dreptul TK să rezilieze Contractul, de îndată, fără intervenția instanței sau alte formalități, Clientul fiind de drept în întârziere, Contractul încetând prin deconectare, la data constatării, sau la o dată ulterioară constatării de către TK. Clientul este obligat să informeze imediat TK, telefonic sau în scris, despre pierderea, furtul sau deteriorarea Cartelei SIM și să solicite restricționarea. În toate cazurile, Clientul este responsabil pentru Serviciile inițiate de pe Cartela SIM, până la momentul restricționării. Dacă Clientul nu anunță asupra incidentului și nu cere restricționarea, Clientul va fi responsabil pentru consecințele rezultate din folosirea Cartelei SIM pierdute sau furate. Obligatia Clientului de a achita Abonamentul Lunar nu este suspendată pe durata în care Cartela SIM este restricționată. Înlocuirea Cartelei SIM pierdute, furate sau deteriorate va fi tarifată de TK conform politicii comerciale din acel moment. Telekom Romania este răspunzătoare de furnizarea Serviciului până la echipamentul Clientului. Telekom Romania nu răspunde decât pentru serviciile sale, așa încât nu răspunde pentru pierderile/distrugerile de orice natură cauzate Clientului prin lipsa de acces la Serviciu sau o calitate necorespunzătoare a Serviciului datorate unor factori în afara controlului Telekom Romania (ex. acțiunea unor terțe persoane, echipamentul propriu al clientului). Clientul va folosi pentru recepționarea Serviciului numai echipamente compatibile cu Serviciul și a căror conformitate este recunoscută potrivit legii, responsabilitatea pentru folosirea echipamentelor Clientului fiind exclusiv în sarcina Clientului.

Telekom Romania nu va răspunde în niciun caz pentru defectiunile aparute la echipamentul Clientului, în timpul folosirii Serviciului.

Fără a contraveni altor dispoziții din Contract, Telekom Romania nu este responsabilă de programele software instalate de Client prin folosirea Serviciului, și nici de efectele pe care le au acestea asupra Cartelei SIM și/sau a echipamentului Clientului sau în legătură cu volumul de trafic efectuat în plan secund (trafic în „background”). Telekom Romania nu este responsabilă de pierderea/deteriorarea informațiilor stocate în echipamentul Clientului, urmare a defectiunii Cartelei SIM. Serviciul conex de înlocuire a Cartelei SIM pierdute/furate/deteriorate se va tarifa conform politicii comerciale a Telekom Romania.

Serviciul de televiziune furnizat prin tehnologia DTH: SVA sunt menționate pe site-ul Telekom Romania și în materialele publicitare ale Telekom Romania. În cazul în care Clientul dorește să primească SVA, le va putea comanda prin ghidul electronic TV, dacă această facilități este disponibilă, sau va suna la serviciul relații cu clienții. Pe baza acestei solicitări și a identificării Clientului, Telekom Romania va acorda acces Clientului la respectivele SVA, conform grilei Telekom Romania. Clientul are acces la SVA urmând procedura autorizată și anunțată de Telekom Romania. Setări/setări interdicții/restricționări:

Interdicție pentru copii – meniu STB (setarea de către Client a unui cod de acces pentru canale în funcție de rating-ul emisiunii difuzate); **Restrictionare canale** – meniu STB (setarea de către Client a unui cod de acces pentru anumite canale selectate) – se face de către utilizator. Același cod de acces se utilizează pentru anumite subsecțiuni din meniu (“selectați-vă semnalul”, “configurare stb”, etc.); **Restrictie la neplata Abonamentului Lunar** – în caz de suspendarea Serviciului pentru neplata se afișează pe ecranul TV-ului un mesaj de atenționare; **Restrictie acces pentru canalele inexistente în Pachetul de Servicii** – în caz de accesare a unui canal necontractat de Client, se va afișa un mesaj de atenționare.

Serviciul de televiziune furnizat prin tehnologia IPTV: (a) **SVA** sunt menționate pe site-ul Telekom Romania și în materialele publicitare ale Telekom Romania. În cazul în care Clientul dorește să primească SVA, le va putea comanda prin Ghidul Electronic TV, dacă această facilitate este disponibilă, sau va suna la serviciul Relații cu Clientii. Pe baza acestei solicitări și a identificării Clientului, Telekom Romania va acorda acces Clientului la respectivele SVA, conform grilei Telekom Romania. Clientul are acces la SVA urmând procedura autorizată și anunțată de Telekom Romania prin intermediul meniului disponibil pe ecranul televizorului și/sau prin intermediul site-ului www.telekom.ro. **Facilitățile tehnice** de care poate beneficia Clientul Pachetului Principal: **Oprește și revino**, **Reluare**, **Ghid TV** și **Inregistrează**. 1) **Oprește și Revino** da posibilitatea de a opri și derula programele în timp ce le vizionezi în direct. Acest serviciu este disponibil doar clienților ce achiziționează STB-ul cu hard disk. 2) **Reluare** da posibilitatea de a vedea emisiunile difuzate în urma cu până la 7 zile de canalele TV menționate distinct în Ghidul Electronic TV. 3) **Ghidul Electronic TV** este ghidul interactiv ce poate fi consultat direct pe televizor și ce conține date precum orele de difuzare și opțiunile de difuzare (subtitrări, posibilitatea de revizionare – Reluare). 4) **Inregistrează** da posibilitatea de a înregistra emisiunile preferate pentru a fi vizionate la o dată ulterioară. Acest serviciu este disponibil doar clienților ce achiziționează STB-ul cu hard disk. (b) **Suplimentul**. Suplimentul este considerat Serviciu cu valoare adăugată (SVA). Supliment da posibilitatea de a viziona oricare din evenimentele disponibile în biblioteca Suplimentului, oricând și de câte ori se dorește având posibilitatea de a opri, relua sau derula. (c) **Filmoteca** este SVA-ul ce da posibilitatea de a închiria un eveniment (film, documentar etc) pentru a fi vizionat pe o durată de maxim 24 de ore. În acest interval Clientul va putea opri, relua sau derula. Evenimentul va putea fi căutat și comandat din cadrul bibliotecii de evenimente prin intermediul interfeței puse la dispoziție de Telekom Romania, sub forma unui meniu disponibil pe ecranul televizorului și accesat și controlat cu ajutorul telecomenzii STB-ului. Validarea cumpărării fiecărui eveniment în parte se va face prin tastarea unui PIN setat prin intermediul meniului disponibil pe ecranul televizorului și accesat și controlat cu ajutorul telecomenzii STB-ului de către Client. Tarifarea se face de Telekom Romania la fiecare eveniment comandat. Tarifele individuale pentru fiecare eveniment vor fi disponibile Clientului prin intermediul meniului disponibil pe ecranul televizorului, accesat și controlat cu ajutorul telecomenzii STB-ului pusă la dispoziția lui de către Telekom Romania. Setări/setări interdicții/restricționari: **Clasificare – Rating** (blocarea anumitor canale în funcție de rating-ul (categorie vârstă) emisiunii difuzate – setat automat la 00000, se poate re-seta de către Client și se poate dezactiva din meniu cu opțiune da/nu; **Restrictie la neplata Abonamentului Lunar** – în caz de suspendarea Serviciului pentru neplata se afișează pe ecranul TV-ului un mesaj de atenționare; **Restrictie acces pentru canalele inexistente în Pachetul de Servicii** – în caz de accesare a unui canal necontractat de Client, se va afișa un mesaj de atenționare. La deconectarea serviciului de acces la Internet sau a curentului electric, Serviciul se repornește doar prin restart STB, chiar dacă accesul la Internet devine funcțional. La cadere de tensiune care durează mai mult de 2-3 minute, STB-ul IPTV Pirelli se închide, fiind necesară apăsarea butonului de power on/off.

Serviciul de televiziune furnizat prin tehnologia CATV: Serviciul este furnizat fără să fie necesară utilizarea unui STB pentru recepție. Telekom Romania nu răspunde pentru nefuncționarea Serviciului în următoarele cazuri: (1) întreruperea Serviciului cauzată de lucrările furnizorilor de utilități publice, de bruiaje electrice exterioare, de perturbații datorate interferențelor radioelectrice; (2) recepția necorespunzătoare datorată performanțelor inferioare ale traseului de cablu aflat în proprietatea sau folosința Clientului. Telekom Romania nu este responsabilă pentru perturbațiile cauzate de calitatea semnalului preluat, pentru recepția și implicit retransmisia de semnal slab, urmare a propagării defectuoase a semnalului recepționat de la stații terestre, din cauza condițiilor meteorologice nefavorabile sau din cauza unor defecțiuni pe lanțul de transmisie terestră. Clientul nu are drept de redistribuire a Serviciului ce face obiectul prezentului Contract și nu are dreptul de a se bransa singur, acest drept aparținând exclusiv personalului autorizat de către Telekom Romania.

Serviciul de televiziune furnizat prin tehnologia DVB-C: SVA sunt menționate pe site-ul Telekom Romania și în materialele publicitare ale Telekom Romania. În cazul în care Clientul dorește să primească SVA, le va putea comanda prin ghidul electronic TV, dacă această facilitate este disponibilă, sau va suna la serviciul relații cu clienții. Pe baza acestei solicitări și a identificării Clientului, Telekom Romania va acorda acces Clientului la respectivele SVA, conform grilei Telekom Romania. Clientul are acces la SVA urmând procedura autorizată și anunțată de Telekom Romania. Setări/setări interdicții/restricționari:

Interdicție pentru copii – meniu STB (setarea de către Client a unui cod de acces pentru canale în funcție de rating-ul emisiunii difuzate); **Restrictionare canale** – meniu STB (setarea de către Client a unui cod de acces pentru anumite canale selectate) – se face de către utilizator. Același cod de acces se utilizează pentru anumite subsecțiuni din meniu (“selectați-va semnalul”, “configurare stb” etc.); **Restrictie la neplata Abonamentului Lunar** – în caz de suspendarea Serviciului pentru neplata se afișează pe ecranul TV-ului un mesaj de atenționare; **Restrictie acces pentru canalele inexistente în Pachetul de Servicii** – în caz de accesare a unui canal necontractat de Client, se va afișa un mesaj de atenționare.

Serviciul de Continut. Telekom Romania poate furniza Clientului, prin echipamentul terminal compatibil, acces la Serviciul de Continut ale Telekom Romania sau ale oricărei terțe parti. Serviciul de Continut este furnizat "asa cum este" și nu sunt permise modificări sau alte intervenții ale Clientului. Clientul acceptă și consimte că va folosi în mod legal și util Serviciul de Continut. Orice reclamații ale Clientului privind folosirea Serviciului de Continut respectiv, vor fi adresate furnizorilor de continut. Telekom Romania are dreptul să modifice termenii de acces și folosire ai Serviciului de Continut, cât și să întrerupă sau să modifice orice Serviciu de Continut. Orice folosire și accesare a Serviciului de Continut de către Client, implică acceptarea necondiționată a termenilor generali și/sau specifici ai fiecărui Serviciu de Continut.

În cazul în care optează pentru furnizarea facturii prin MyAccount, Clientul trebuie să furnizeze în Contract un număr de telefon mobil la care îi vor fi transmise informații despre factura. Adresa de e-mail folosită la crearea contului My Account și numărul de telefon mobil pot fi actualizate prin intermediul aplicației MyAccount.

La solicitarea Clientului, Telekom Romania poate furniza servicii suport de natură tehnică (ex. asistentă instalare, lucrări TV speciale), contra cost. Clientul poate solicita astfel de servicii la numărul 1921 (număr apelabil din toate rețelele naționale fixe și mobile gratuit din rețelele fixe și mobile Telekom Romania/Telekom Romania Mobile și la tarif național din celelalte rețele fixe și mobile naționale), și în magazinele Telekom Romania.

În situații deosebite (ex. cutremur, inundații, incidente, amenințări, vulnerabilități privind securitatea rețelei, etc.) există posibilitatea ca traficul/furnizarea Serviciului să fie restricționat(a) sau întrerupt(a) pentru o perioadă limitată de timp, cât amenințarea asupra rețelei persistă. În cazul intervenirii unor incidente, amenințări și vulnerabilități privind securitatea sau integritatea Rețelei și Serviciilor/Pachetului de Servicii, Telekom Romania va lua, fără a se limita la, următoarele categorii de măsuri: (i) aplicarea unor mecanisme de protejare față de amenințări ale furnizării Serviciilor cum ar fi, fără a se limita la: mesaje de tip spam, cazuri de fraudă, etc; (ii) metode de securitate standardizate în vederea protejării informațiilor confidențiale transmise prin intermediul Serviciilor; (iii) rerutarea traficului din zona afectată către o altă zonă și/sau transmiterea traficului pe alte linii, pentru situațiile în care incidentele, amenințările sau vulnerabilitățile afectează echipamentele Telekom Romania sau ale partenerilor, necesare furnizării Serviciilor.

9. Niveluri de calitate privind furnizarea Serviciilor

9.1. Dacă nu se prevede altfel în documentele contractuale, serviciul de telefonie la puncte fixe și puncte mobile, precum și serviciul de televiziune furnizate prin tehnologiile DTH și IPTV sunt servicii de tip "best effort", caracteristicile tehnice și parametrii de calitate comunicați în descrierile acestor servicii în Contract fiind măsurati în condiții ideale. Caracteristicile acestor Servicii pot diferi de la caz la caz, îndeosebi în funcție de gradul de încărcare a rețelei/starea tehnică a infrastructurii fizice de acces/LTP suport și în funcție de condițiile meteorologice. Niciuna dintre obligațiile privind accesul, viteza și calitatea acestor servicii nu reprezintă o obligație de rezultat a Telekom Romania. Dacă nu se prevede altfel în documentele contractuale, neîndeplinirea parametrilor de calitate sau a caracteristicilor comunicate pentru serviciile contractate nu atrage plata niciunei penalități de către Telekom Romania sau acordarea vreunei reduceri la Abonamentul Lunar, Clientul acceptând furnizarea acestor servicii în aceste condiții.

Serviciul de televiziune prin CATV este transmis conform standardelor din Ordinul MCTI nr. 366/2002.

9.2. Nivelurile de calitate oferite pentru Serviciul de Voce mobilă sunt cele prevăzute de reglementările și standardele în vigoare. Aria de acoperire diferă în funcție de tipul de serviciu mobil oferit și se poate modifica în funcție de dezvoltarea rețelelor, de specificul propagării undelor radio și de existența obstacolelor naturale (munți, păduri, lacuri, precipitații etc) sau factori artificiali, (construcții etc) precum și de specificațiile tehnice ale Rețelei și ale Echipamentelor folosite de Client, care pot determina variații față de harta prezentată. Telekom Romania va face publice și va comunica pe orice cale Clientului condițiile specifice de oferire a oricărui nou serviciu Telekom Romania (reviziile, reparațiile și întreținerea Rețelei sunt suportate de Telekom Romania). Clientul se poate informa asupra ariei de acoperire, prin intermediul 1921 sau accesând pagina de Internet www.telekom.ro. Clientul declară că acceptă aria de acoperire cu toate aceste variații și că harta are o valoare informativă.

9.3. Condiții de furnizare a Serviciului de acces la Internet

9.3.1. Condiții de furnizare a Serviciului de acces la Internet fix

A. Gestionarea traficului de date fixe în Rețea

1. Măsurile rezonabile de gestionare a traficului de date fixe

Conform legislației în vigoare, măsurile de gestionare a traficului de date fixe pe care TK le poate aplica sunt (i) măsuri rezonabile în scopul utilizării eficiente a resurselor Rețelei și optimizării calității globale de transmitere a datelor fixe, precum și (ii) măsuri aplicate exclusiv în următoarele scopuri: a) respectarea dreptului Uniunii Europene (UE) sau legislația națională conformă cu dreptul UE, sub incidența careia intra TK sau măsurile conforme cu dreptul UE menite să pună în aplicare acte legislative ale UE sau legislația națională, inclusiv hotărârile judecătorești sau ale autorităților publice investite cu competențe în materie; b) protejarea integrității și securității Rețelei, a serviciilor și a echipamentelor terminale ale Clienților; c) pentru a evita congestiunea iminentă a Rețelei și a atenua efectele acesteia.

TK poate aplica următoarele măsuri de gestionare a traficului de date fixe:

- **Multiplexare statistică a traficului de date fixe:** pentru păstrarea eficienței în furnizarea serviciilor prin rețeaua de acces la Internet se ia în considerare un anumit grad de simultaneitate a folosirii serviciului de către utilizatori, dimensionându-se capacitatea maximă disponibilă pe diferite segmente ale Rețelei, Clienții putând experimenta o degradare a calității Serviciului de acces la Internet, uniformă pentru toți utilizatorii, în situația în care se înregistrează o sincronizare în utilizarea acestui serviciu de un număr foarte mare de utilizatori față de cel luat în considerare în dimensionarea Rețelei.
- **Management-ul congestiei: (a) Prevenirea congestiei:** pentru a preveni apariția congestiei severe sunt aplicate măsuri de reducere a fluxului de pachete de date fixe. Măsurile de prevenire a congestiei se bazează pe mecanismele protocolului TCP/IP de a adapta rata de transfer a pachetelor de date fixe la banda disponibilă. Acest mecanism presupune folosirea unei priorități de eliminare a pachetelor de date fixe care crește exponențial cu gradul de încărcare a interfeței. În acest fel toate sesiunile de date fixe vor fi încetinite uniform și se vor adapta condițiilor din Rețea, înainte de apariția congestiei severe. **(b) Gestionarea congestiei:** În cazul apariției congestiei are loc eliminarea automată de pachete de date fixe, ceea ce va genera încetinirea uniformă a tuturor sesiunilor de date fixe. În cazul în care congestia apare brusc, aceasta poate genera fenomene adiacente de amplificare datorate retransmisilor de pachete de date fixe. Pentru managementul congestiei, TK monitorizează fiecare link din punct de vedere al încărcării sale, fiind configurată o limită de încărcare a link-ului, exprimată în procente ("Limita de încărcare"). La atingerea Limitei de încărcare se vor deschide automat noi link-uri care vor transporta același trafic de date fixe ca link-ul afectat de congestie, fără a altera parametrii de funcționare ai traficului de date fixe transportat (de exemplu, întârzierea medie a pachetelor de date fixe, timp mediu dus-întors al pachetelor de date). Monitorizarea traficului de date fixe se realizează în vederea menținerii calității Serviciului de acces la Internet, astfel încât să fie menținut constant nivelul indicatorilor de calitate tehnică.
- **Utilizarea de categorii de trafic cu QoS diferit care beneficiază de tratament diferit în Rețea:** rezervare de bandă, întârziere minimă de transfer al pachetelor de date fixe, rata minimă a pierderii de pachete de date fixe.
- **Creșterea capacității Rețelei în concordanță cu utilizarea curentă și estimarea creșterii traficului de date fixe.** Dimensionarea fiecărui domeniu de Rețea în parte se realizează prin luarea în considerare a unei capacități maxime necesare în vederea sustinerii unui profil de trafic normal la care se adaugă o capacitate de rezervă pentru creșteri neprevizionate ale traficului de date fixe sau apariția unor defectiuni.
- **Redirecționarea sesiunii web** - în cazul solicitării de accesare a unui domeniu inexistent, se redirecționează către o pagină web în care Clientul este informat explicit asupra imposibilității de rezolvare a solicitării.
 2. **Efectele gestionării traficului de date fixe.** Măsurile de gestionare a traficului de date fixe pot duce la: (i) degradarea condițiilor de accesare a anumitor conținuturi, aplicații sau servicii; (ii) scăderea vitezei de transfer a datelor fixe; (iii) transmiterea de date cu caracter personal sau a unor date de trafic ale Clientului/Utilizatorului final către autoritățile competente, în baza unei solicitări transmise de acestea. Pentru cazurile de la literele i) și ii) se poate experimenta o creștere a timpului de încărcare la accesul browsing sau imposibilitatea accesării la o calitate înaltă/imposibilitatea accesării pentru aplicațiile video streaming și pentru aplicațiile conversaționale audio și/sau video altele decât serviciile VoIP furnizate de TK.

B. Indicatori de calitate tehnică ai serviciului de date fixe ("Indicatori tehnici")

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

2. **Impactul Indicatorilor tehnici asupra Serviciului de acces la Internet, in special in utilizarea continutului, a aplicatiilor si a serviciilor.** Unele aplicatii pot fi sensibile la degradari ale Indicatorilor tehnici, pe cand altele le pot compensa foarte usor. Astfel, aplicatiile in timp real, voce si video, cer o viteza de transmisie ridicata si au cerinte foarte stricte referitoare la intarzierea de transfer a datelor fixe. In cazul aplicatiilor tip streaming audio si video comunicarea se face intr-un singur sens si de aceea, pentru a atenua cerintele de intarziere, pot fi folosite buffere. Alte aplicatii (HTTP, e-mail, transfer de fisiere) sunt mai tolerante la intarziere.

Degradarea Indicatorilor tehnici poate influenta in ponderi variabile calitatea Serviciului de acces la Internet si, in special, utilizarea continutului, a aplicatiilor si a serviciilor (de exemplu, viteza mica de transfer a fisierelor si a imaginilor, cresterea timpului de incarcare a paginilor web, functionarea incompleta sau chiar imposibilitatea accesarii anumitor aplicatii sau servicii pentru care este necesara o anumita valoare minima a vitezei de transfer cum ar fi serviciile de audio si video streaming, serviciile de videoconferinta, plati online. Unele aplicatii pot fi afectate semnificativ la degradari ale Indicatorilor tehnici, cum sunt aplicatiile 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.

In cazul in care pe aceeasi conexiune se acceseaza atat Serviciul de acces la Internet, cat si unul sau mai multe servicii specializate (servicii care sunt optimizate pentru a indeplini nivelul de calitate necesar functionarii), utilizarea in mod simultan a acestora poate afecta parametrii de calitate ai Serviciului de acces la Internet. Ca urmare, se poate experimenta o crestere a timpului de incarcare la aplicatii de tip browsing sau imposibilitatea accesarii la o calitate inalta/imposibilitatea accesarii pentru aplicatiile video streaming si pentru aplicatiile conversationale audio/video altele decat serviciile VoIP furnizate de TK. Serviciile specializate furnizate in reseaua TK sunt IPTV, FON si VoIP, iar descrierea conditiilor de utilizare a acestora se regaseste la nivelul sectiunilor relevante din Contract.

C. Vitezele de transfer al datelor fixe (definitii si valori, metodologie determinare viteze si factorii care influenteaza obtinerea vitezelor, procedura masurare, masuri reparatorii)

1. Definitii. Valori

Viteza maxima de transfer al datelor (“Viteza maxima”) reprezinta rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta cel putin o data intr-un interval de timp definit. 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 pentru efectuarea masuratorilor (punctul 3 din prezenta sectiune). Valoarea Vitezei maxime este viteza contractuala stabilita conform profilului comercial al Clientului si calificarea liniei de acces la Internet (pentru liniile de acces de tip XDSL). Vitezele maxime oferite de TK pentru Serviciul de acces la Internet, in functie de tehnologia utilizata, sunt:

- Internet S – FTTH 50 Mbps descarcare, 6 Mbps incarcare; FTTB 50 Mbps descarcare, 6 Mbps incarcare; VDSL 20 Mbps descarcare, 1 Mbps incarcare; ADSL VDSL 20 Mbps descarcare, 1 Mbps incarcare
- Internet M – FTTH 500 Mbps descarcare, 200 Mbps incarcare; FTTB 100 Mbps descarcare ,25 Mbps incarcare; VDSL 70 Mbps descarcare, 24 Mbps incarcare;
- Internet L - FTTH 1Gbps descarcare 300Mbps incarcare;

Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal (“Viteza normală”) reprezintă rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta în cea mai mare parte a timpului de accesare a serviciului, pe o perioadă de timp definită. Viteza normală poate fi obținută de către Client în majoritatea timpului, dar cu precădere în perioada din afara orelor de varf (13:30 – 15:0 și 20:00 – 23:00), în condițiile respectării procedurii pentru efectuarea măsurătorilor (punctul 3 din prezenta secțiune) și poate fi între 60% și 100% din Viteza maximă contractuală.

Viteza minimă de transfer al datelor (“Viteza minimă”) reprezintă cea mai mică rată de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta în accesarea Serviciului de acces la Internet, chiar și în condițiile cele mai defavorabile: orele cu trafic de varf, condiții atmosferice deosebite, interferențe electromagnetice, cu respectarea condițiilor din procedura pentru efectuarea măsurătorilor (punctul 3 din prezenta secțiune). În principiu, valoarea Vitezei minime este de 1% din valoarea Vitezei maxime contractuale.

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

Valorile vitezelor contractuale pot fi atinse strict în condițiile prevăzute în secțiunea 2 de mai jos.

2. Descrierea condițiilor în care se pot obține vitezele contractuale

Obținerea vitezelor contractuale este influențată de diverși factori obiectivi, în afara controlului și răspunderii TK care determină o serie de condiționări: caracteristicile Echipamentului terminal utilizat, supraaglomerarea traficului de date fixe, modul de utilizare al aplicațiilor/Serviciilor de continut care implică transfer de date fixe. Astfel, vitezele contractuale pot fi obținute în cazul în care Serviciul de acces la Internet nu este influențat de niciunul dintre factorii menționați mai sus și sunt îndeplinite următoarele condiții aferente acestora:

- **Caracteristicile Echipamentului terminal utilizat:** Viteza maximă contractuală poate fi atinsă dacă Echipamentul suportă această viteză (se vor lua în considerare atât capacitățile tehnologice, cât și limitările impuse de sistemul de operare al Echipamentului) și dacă Echipamentul rulează sisteme de operare în ultima versiune actualizată.
- **Supraaglomerarea traficului de date:** Viteza maximă contractuală poate fi atinsă dacă traficul de date fixe în Rețea nu este supraaglomerat, în caz contrar Clientul/Utilizatorul final putând experimenta viteze scăzute de transfer de date fixe. Congestionarea locală a Serviciului de acces la Internet poate determina, de asemenea, viteze mai lente de transfer de date fixe.
- **Inchiderea aplicațiilor /Serviciilor de continut.** Viteza maximă contractuală poate fi atinsă dacă sunt închise **toate** aplicațiile și Serviciile de continut deoarece atunci când Clientul/Utilizatorul final descarcă și încarcă simultan continut de pe Internet, utilizează aplicații care generează trafic de date fixe (de exemplu, programe messaging, filesharing, browsing, videostreaming, videoconferința) sau efectuează orice altă operațiune care implică transfer de date fixe, va experimenta viteze mai lente de transfer de date fixe.

Incidența oricăreia dintre condițiile menționate mai sus poate duce la diferențe între vitezele reale și Vitezele Contractuale, efectele asupra utilizării Serviciului de acces la Internet fiind cele menționate în Secțiunea B de mai sus.

Diferențele nesemnificative între valorile vitezelor reale și vitezele contractuale nu sunt de natură a afecta experiența utilizării Serviciului de acces la Internet contractat.

3. Procedura pe care Clientul o poate urma pentru a măsura performanța reală a Serviciului de acces la Internet și pentru a constata eventuale diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate între vitezele reale de transfer de date și vitezele contractuale (“Procedura”)

Clientul care dorește să efectueze măsurători ale vitezelor Serviciului de acces la Internet și să transmită o reclamație în cazul în care, din măsurătorile valid efectuate, reiese o diferență importantă, permanentă sau care se repetă la intervale regulate, este necesar să îndeplinească în mod cumulativ toate condițiile prevăzute mai jos, precum și să respecte, în ordinea în care sunt menționați, pașii descriși mai jos:

3.1. Condiții prealabile efectuării măsurătorilor:

3.1.1. **Condiții privind Echipamentul:** (a) toate masuratorile utilizate pentru sustinerea unei reclamatii se vor efectua prin intermediul aceluiași Echipament (laptop/desktop) conectat în modem cu cablu de rețea; (b) Echipamentul să aibă caracteristicile minime hardware, în funcție de tehnologie, conform instrucțiunilor prevăzute în Condițiile tehnice măsurare a vitezelor serviciului de date fixe, disponibile pe www.telekom.ro, respectiv de sistemul de operare original (care nu a fost modificat, Open source sau instalat fără licență) și să funcționeze în parametrii normali; (c) toate aplicațiile care rulează pe Echipament și toate sesiunile de download și upload să fie oprite pe parcursul efectuării măsurătorilor.

3.1.2. **Condiții care țin de mediul în care sunt efectuate măsurătorile:** măsurătorile să nu fie efectuate pe perioada existenței unor deranjamente sau lucrări planificate la Rețea, comunicate ca atare.

3.1.3. **Condiții care țin de utilizarea Serviciului de acces la Internet contractat:** (a) Clientul să fi utilizat Serviciul de acces la Internet obiect al reclamației cel puțin 60 de zile înainte de data de început a perioadei de efectuare a măsurătorilor; (b) pe perioada măsurătorilor Clientul/Utilizatorul final nu va utiliza serviciile care sunt optimizate pentru a îndeplini nivelul de calitate necesar funcționării.

Neîndeplinirea oricăreia dintre condițiile prelabile necesare pentru ca măsurătorile să fie considerate valide conduce la respingerea ca neîntemeiată a reclamației respective.

3.2. **Pășii necesari pentru efectuarea măsurătorilor:** (a) Clientul trebuie să-și creeze și să fie titularul unui cont de utilizator în aplicația **Netograf.ro** cu denumirea sa astfel încât Clientul să fie identificabil (prin asigurarea concordanței între contul din aplicația Netograf și IP/MAC router – titular contract în baza căruia este furnizat Serviciul de acces la Internet, obiect al reclamației); (b) să efectueze măsurătorile prin aplicația Netograf (rezultatele măsurătorilor vor fi descărcate de către Client în format Excel din Netograf/Rezultate/Istoric); (c) măsurarea vitezei de transfer al datelor fixe constă în inițierea descărcării de date (pentru măsurarea vitezei de descărcare), respectiv inițierea încărcării de date (pentru măsurarea vitezei de încărcare). Realizarea măsurătorii poate dura câteva zeci de secunde; (d) măsurătorile se vor efectua într-un interval de 60 zile (interval înregistrat între prima și ultima zi de efectuare a măsurătorilor), în cel puțin 7 zile lucrătoare, realizându-se cel puțin 28 de măsurători, în intervalul menționat; (e) în fiecare dintre zilele în care sunt efectuate măsurătorile (00:00 am – 23:59 pm) se vor efectua minim 4 măsurători, la interval de minim 4 ore; pentru evaluarea Vitezei maxime contractuale se vor efectua cel puțin 2 măsurători în perioada de trafic scăzut (21:00 am - 9:00 am); (f) măsurătorile efectuate în cadrul unui interval unic de măsurătoare de 60 de zile pot fi utilizate de Client pentru sustinerea unei singure reclamații; în cazul în care un Client reclamează probleme de performanță ale Serviciului de acces la Internet contractat în mai multe locații, va efectua măsurători și va depune câte o reclamație, cu respectarea Procedurii, pentru fiecare din locații; (g) să salveze rezultatele măsurătorilor din aplicația Netograf, Secțiunea ‘Rezultate/Istoric Rezultate’ în format Excel (xls, xlsx). **Instrucțiuni detaliate pentru utilizarea Netograf se găsesc și pe www.telekom.ro/netograf.** Traficul în aplicația Netograf este gratuit.

3.3. Transmiterea reclamației

În cazul în care, în urma efectuării măsurătorilor conform prezentei Proceduri, Clientul dorește să depună o reclamație, acesta trebuie să urmeze pașii detaliați mai jos, astfel încât reclamația să fie validă: (a) reclamația se depune doar de către Client (titularul contractului în baza căruia este furnizat Serviciul de acces la Internet obiect al reclamației); (b) reclamația să fie primită de TK în termen de maximum 30 de zile de la data la care Clientul a finalizat efectuarea tuturor măsurătorilor necesare conform prezentei Proceduri în vederea susținerii reclamației, în caz contrar reclamația urmând a fi considerată ca fiind tardiv formulată și, drept consecință, respinsă; (c) în reclamație se vor menționa denumirea Clientului, împreună cu elementele de identificare (adresa sediului social, număr contract, cod abonat, număr de telefon, număr de înregistrare la Registrul Comerțului, Cod de înregistrare Fiscală, numele și calitatea persoanei care semnează reclamația (numele și prenumele reprezentantului legal al Clientului (conform înregistrărilor de la Oficiul Național al Registrului Comerțului) sau a persoanei împuternicite de către reprezentantul legal al Clientului (în baza documentelor doveditoare))); (d) menționarea vitezelor contractuale contestate și a vitezelor constatate în urma efectuării măsurătorilor conform prevederilor prezentei Proceduri; (e) indicarea adresei unde au fost realizate măsurătorile (nume și număr stradă, localitate); (f) reclamația se poate depune la sediul TK, în magazinele TK, online pe www.telekom.ro/contact sau trimisă la adresa business@telekom.ro; (g) reclamația va fi însoțită de rezultatele tuturor măsurătorilor efectuate conform prezentei Proceduri, fie în formă tipărită (pe suport hârtie) dacă reclamația se depune în magazinele TK sau la sediul TK, fie vor fi încărcate, împreună cu reclamația, pe pagina de reclamații de pe www.telekom.ro/contact sau trimise, împreună cu reclamația, la adresa business@telekom.ro.

3.4. Solutionarea reclamatiei

Termenul de raspuns (cu respectarea prevederilor acestei Proceduri) este de maximum 60 zile de la momentul la care toate informatiile si documentele necesare au fost furnizate de catre Client. In scopul solutionarii reclamatiei, Clientul va furniza informatiile suplimentare solicitate de TK si va coopera pentru efectuarea verificarilor de catre TK. 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 la reclamatie, TK va putea realiza masuratori proprii.

In cazul in care Clientul nu este multumit de modul de solutionare a reclamatiei, are dreptul de a utiliza caile de atac prevazute in sectiunea relevanta privind procedura TK privind solutionarea reclamatilor din Contract, inclusiv pentru obtinerea unor masuri reparatorii disponibile conform legislatiei nationale.

4. 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 contractata; in caz contrar TK va verifica situatia in vederea remedierii din punct de vedere tehnic. **b) Pentru Viteza normala:** cel putin 50% din masuratori ating Viteza normala contractata; in caz contrar TK va verifica situatia in vederea remedierii ei din punct de vedere tehnic. **c) Pentru Viteza minima:** cel putin 50% din masuratori sunt peste valoarea minima a Vitezei minime contractate; in caz contrar TK acorda o reducere de 100% din contravaloarea Abonamentului Lunar la Serviciul de acces la Internet obiect al reclamatiei pe o durata incepand cu data primei masuratori si pana la remedierea situatiei, dar nu mai mult de 90 zile.

O noua reclamatie cu privire la contestarea unei viteze contractuale poate fi valid facuta pe baza unui nou set de masuratori realizate conform Procedurii.

5. Prevederile de mai sus se completeaza cu prevederile procedurii de reclamatii din Contract, in caz de contradictie, prevederile de mai sus prevaleaza.

9.3.2. Conditii de furnizare a Serviciului de date mobile

A. Gestionarea traficului de date mobile in Retea

1. Conform legislatiei in vigoare, **masurile de gestionare a traficului de date mobile** pe care TK le poate aplica sunt (i) masuri rezonabile in scopul utilizarii eficiente a resurselor Retelei si optimizarii calitatii globale de transmitere a datelor mobile, precum si (ii) masuri aplicate exclusiv in urmatoarele scopuri: a) respectarea dreptului Uniunii Europene (UE) sau legislatia nationala conforma cu dreptul UE, sub incidenta careia intra TK sau masurile conforme cu dreptul UE menite sa puna in aplicare acte legislative ale UE sau legislatia nationala, inclusiv hotararile judecatoresti sau ale autoritatilor publice investite cu competente in materie; b) protejarea integritatii si securitatii Retelei, a Serviciilor si a echipamentelor terminale ale utilizatorilor finali; c) pentru a evita congestiunea iminenta a Retelei si a atenua efectele acesteia.

2. TK poate aplica urmatoarele **masuri de gestionare a traficului de date mobile:** (i) Interconectarea multipla. TK asigura Clientului aceeasi calitate a Serviciului de date mobile in Reteaua pana la punctele de interconectare cu furnizorii de servicii de acces la internet ai TK. Prin interconectarea multipla intre TK si furnizorii sai de servicii de acces la internet, TK evita situatia in care ar fi in imposibilitate de a oferi acces Clientului la internet din cauza indisponibilitatii link-urilor oferite de un anumit furnizor de servicii de acces la internet. (ii) Asigurarea caii optime de acces la internet. Presupune alocarea discreționara a resurselor Retelei, fara a avea ca scop diferentierea utilizatorilor sau serviciilor ori discriminarea unor aplicatii sau categorii de aplicatii in detrimentul altora. (iii) Limitarea vitezei de transfer a datelor mobile dupa consumarea traficului recomandat. In cazul planurilor tarifare sau a extraoptiunilor cu trafic recomandat intr-un anumit volum lunar, in situatia in care acest volum este depasit, se aplica reducerea automata a vitezei de transfer a datelor mobile pentru tot traficul de date mobile realizat ulterior de catre Client pana la urmatoarea data de

reincarcare a beneficiilor lunare. (iv) Limitarea vitezei de transfer al datelor mobile pentru o anumita categorie obiectiva de trafic, cum ar fi de exemplu traficul de videostreaming, in cazul ofertelor care implica o astfel de caracteristica tehnica. (v) Redirectionarea traficului de date mobile in caz de avarie. In situatia in care un echipament sau un link devine nefunctional, traficul de date mobile care trece prin acel punct poate fi afectat in totalitate. TK va asigura o noua cale de acces la internet pentru Utilizatorii finali prin redirectionarea traficului de date mobile prin echipamente (situat chiar in locatii geografice diferite) functionale. (vi) Inspectia traficului de date mobile presupune contorizarea traficului de date mobile realizat de Utilizatorul final prin folosirea anumitor aplicatii. Inspectarea traficului de date mobile se realizeaza pe diferite nivele ale protocoalelor de comunicatie, ajungand pana la nivelul la care se pot identifica adresele IP sursa /destinatie din respectiva comunicatie, precum si adresele URL destinatii ale traficului de date mobile. Pentru anumite aplicatii sau categorii de aplicatii (identificabile prin adrese IP si/sau prin adrese URL) TK contorizeaza volumul de date realizat de Utilizatorul final si raporteaza acest volum de date mobile specific sub forma distincta fata de restul traficului de date mobile realizat de respectivul Utilizator final prin intermediul fisierelor de tip "Call Data Records" (CDR). Pentru evitarea oricarui dubiu, TK nu inspecteaza si nu inregistreaza continutul specific aplicatiilor (de exemplu, text, imagini sau alte elemente care pot duce la identificarea continutului sau a utilizatorului final), ci doar volumul realizat de Utilizatorul final prin intermediul acestor aplicatii. (vii) Redirectionarea sesiunii web - se poate intampla fie in cazul solicitarii de accesare a unui domeniu inexistent, caz in care se redirectioneaza catre o pagina web in care Clientul este informat explicit asupra imposibilitatii de rezolvare a solicitarii, fie in cazul consumarii beneficiilor de date mobile incluse in planul tarifar, caz in care Clientul este redirectionat catre o pagina web in care este informat cu privire la posibilitatile de achizitionare beneficii de date mobile suplimentare; (viii) Mecanismul "header enrichment". Furnizarea Serviciilor de Continut implica un mecanism de control si verificare in vederea autorizarii accesului si tarifarii continutului respectiv. In acest scop, TK transmite catre furnizorul de continut independent, sub forma codata ce nu permite identificarea Utilizatorului final, un identificator temporar al sesiunii respectivului utilizator (user-ID) printr-un mecanism numit "header enrichment". Corespondenta dintre user-ID si orice informatie ce ar putea duce la identificarea Utilizatorului final este stocata strict in echipamentele TK, nefiind transferata catre furnizorii de continut independent. (ix) Management-ul congestiei: (a) Prevenirea - pentru a preveni aparitia congestiei severe pot fi aplicate masuri de reducere a fluxului de pachete de date mobile. Masurile de prevenire a congestiei se bazeaza pe mecanismele protocolului TCP/IP de a adapta rata de transfer a pachetelor de date mobile la banda disponibila. (b) Gestionare - in cazul aparitiei congestiei are loc eliminarea automata de pachete de date mobile. In cazul in care congestia apare brusc, aceasta poate genera fenomene adiacente de amplificare datorate retransmisilor de pachete de date mobile. (x) Utilizarea de categorii de trafic cu QoS diferit care beneficiaza de tratament diferit in Retea: intarziere minima de transfer al pachetelor de date mobile, rata minima a pierderii de pachete de date mobile. (xi) Cresterea capacitatii Retelei in concordanta cu utilizarea curenta si estimarea cresterii traficului de date mobile. Dimensionarea fiecarui domeniu de tehnologie in parte se realizeaza prin luarea in considerare a unei capacitati maxime necesare in vederea sustinerii unui profil de trafic normal la care se adauga o capacitate de rezerva pentru cresteri neprevizionate ale traficului sau aparitia unor defectiuni.

3. Efectele gestionarii traficului de date mobile. Masurile de gestionare a traficului pot duce la: (i) blocarea posibilitatii de accesare a anumitor continuturi, site-uri aplicatii sau servicii; (ii) intreruperea temporara a sesiunii de date mobile sau imposibilitatea realizarii unei sesiuni de date mobile; (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 Clientului/Utilizatorului final 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 TK.

B. Indicatori de calitate tehnici ai Serviciului de date mobile

Indicatorii de calitate tehnici ai Serviciului de date mobile ("Indicatori tehnici") sunt:(i) intarzierea de transfer al pachetelor de date mobile, respectiv intervalul de timp, calculat in milisecunde, dintre momentul in care primul bit al pachetului de date mobile trece in linia de acces a echipamentului terminal-sursa spre serverul de test si momentul in care ultimul bit al aceluiasi pachet revine de la serverul de test la echipamentul terminal-sursa; (ii) variatia intarzierii de transfer al pachetelor de date mobile, respectiv diferenta, calculata in milisecunde, intre intarzierile de transfer al pachetelor de date mobile realizate de doua pachete de test consecutive; (iii) rata pierderii de pachete de date mobile, respectiv raportul procentual dintre numarul de pachete de date expediate, dar nereceptionate sau incomplet receptionate la destinatie si numarul total de pachete de date mobile expediate de sursa; (iv) viteza de transfer al datelor mobile, respectiv rata de transmitere a datelor mobile, masurata in megabiti/secunda

(Mbps), realizata separat pentru transmiterea fisierelor de test specificate pentru sensul de descarcare (downstream), respectiv incarcare (upstream), intre echipamentul terminal al Utilizatorului final si un server de test.

Impactul Indicatorilor tehnici asupra furnizarii Serviciului de date mobile, in special in utilizarea continutului, aplicatiilor si serviciilor.

Degradarea Indicatorilor tehnici poate influenta in ponderi variabile calitatea Serviciului de date mobile si, in special, utilizarea continutului, a aplicatiilor si a serviciilor (de exemplu, 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.

C.Vitezele de transfer al datelor mobile (definitii valori, metodologie determinare factorii care influenteaza obtinerea, procedura masurare, masuri reparatorii)

1. Definitii.Valori.

Viteza maxima estimata de transfer al datelor mobile (“Viteza maxima estimata”) reprezinta rata de transmitere a datelor mobile pe care un utilizator final o poate experimenta in conditii reale. Viteza maxima estimata de transfer al datelor mobile este viteza calculata la nivel IP.

Viteza promovata de transfer al datelor mobile reprezinta rata de transmitere a datelor mobile pe care TK o utilizeaza in informatiile cu scop comercial, in promovarea ofertelor comerciale. Viteza promovata este egala cu Viteza maxima estimata.

Tehnologiile utilizate pentru furnizarea Serviciului de date mobile sunt: (i) 4G (LTE): tehnologie de generatia a 4-a ce permite conectarea a internet prin intermediul retelei radio, precum si orice evolutie tehnologica a acesteia cum ar fi 4G+, LTE+ sau LTE Advanced (carrier aggregation); (ii) 3G (UMTS): tehnologie ce permite conectarea permanenta la internet prin intermediul retelei radio, precum si orice evolutie tehnologica a acesteia, de exemplu HSDPA, HSDPA+, DC-HSDPA sau HSUPA; (iii) 2G (GPRS): tehnologie ce permite conectarea permanenta la internet prin intermediul retelei radio, precum si orice evolutie tehnologica a acesteia, de exemplu EDGE.

Vitezele maxime estimate oferite de TK pentru Serviciul de date mobile, in functie de tehnologia utilizata pentru furnizarea Serviciului de date mobile (“Viteze Contractuale”) 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 de mai jos.

TK nu garanteaza o viteza minima a transferului de date mobile specifica fiecarui tip de tehnologie.

2. Descrierea metodologiei de determinare a Vitezelor Contractuale si a factorilor care influenteaza obtinerea acestora

2.1. Metodologia de determinare a Vitezelor Contractuale

Viteza maxima estimata se determina ca valoarea maxima a tuturor vitezelor masurate intr-un set de masuratori efectuat intr-o anumita locatie. Toate masuratorile se efectueaza in conditii de exterior (nu in interiorul cladirilor, subteran sau orice alta locatie ingradita intrucat pot exista diferente intre parametrii de calitate determinati in exteriorul sau interiorul cladirilor, in special in zonele in care semnalul din interior este perturbat de un obstacol, in locuri degajate de obstacole (de exemplu nu intre cladiri inalte apropiate), la interval orare diferite (noaptea deoarece sunt mai putini utilizatori de date mobile activi este mai probabil sa se atinga Viteza Contractuala). Masuratorile se vor efectua cu un Echipament de tip terminal smartphone care are specificatii tehnice ce ii permit sa atinga Viteza Contractuala conform capabilitatilor tehnice ale Retelei. Pentru 4G, Echipamentul trebuie sa permita 4G+ pentru a putea atinge Viteza Contractuala de descarcare de 150Mbps si capabilitate 64QAM la uplink pentru a putea atinge Viteza Contractuala de incarcare de 50Mbps, pentru 3G, Echipamentul terminal trebuie sa fie capabil sa utilizeze

doua purtatoare HSDPA, iar pentru 2G, Echipamentul terminal trebuie să aibă capacitate EDGE. În plus, pentru a se putea atinge Viteza Contractuală, Echipamentele terminale cu care se fac măsurătorile trebuie să aibă capacități compatibile cu standardul de cumulare a capacității pe mai multe frecvențe (carrier aggregation). În cazul în care Echipamentele terminale au aceste capacități, iar Utilizatorul final se află în aria de acoperire aferentă tehnologiei a cărei Viteză maximă estimată este măsurată (pentru 4G trebuie să fie aria de acoperire corespunzătoare 4G+ carrier aggregation), la momentul efectuării măsurătorilor pe ecran va apărea afișat LTE+ sau 4G+ (pentru 4G), respectiv HSDPA+ sau DC-HSDPA în cazul 3G și UMTS sau EDGE în cazul 2G).

Hartile de acoperire a Rețelei în funcție de tehnologie, disponibile pe www.telekom.ro, conțin predicții ale ariei de acoperire estimată prin modele matematice. În efectuarea măsurătorilor s-a avut în vedere și lipsa incidenței factorilor menționați la capitolul 2.2 de mai jos.

2.2. Factorii care influențează obținerea Vitezei Contractuale

Obținerea Vitezei Contractuale este influențată de diversi factori obiectivi, în afara controlului și răspunderii TK: (i) Caracteristicile Echipamentului terminal utilizat (capacitățile tehnologice și limitările impuse de sistemul de operare al Echipamentului terminal) - Viteza Contractuală nu poate fi atinsă dacă Echipamentul terminal al Utilizatorului final nu suportă viteza de transfer respectivă (de ex. un echipament terminal cu 2G nu poate atinge viteza de transfer corespunzătoare 4G) sau dacă sistemele de operare nu sunt actualizate la ultima versiune valabilă la momentul efectuării măsurătorilor. Utilizarea Echipamentului terminal în modul „economisire baterie” poate impacta în mod negativ valoarea vitezei de transfer a datelor mobile. În plus, Echipamentele cu care se fac măsurătorile trebuie să aibă capacități compatibile cu standardul de cumulare a capacității pe mai multe frecvențe (carrier aggregation). (ii) Distanța dintre Echipamentul terminal și stația de bază. Pentru atingerea Vitezei Contractuale este necesar ca numărul de liniute (cerculețe sau liniute pline ale indicatorului de semnal al Echipamentului terminal) să fie maxim. (iii) Supraaglomerarea sau congestiunea traficului de date mobile se poate produce atunci când mai mulți utilizatori finali accesează simultan serviciul de acces la internet, de regulă la ore de vârf în intervalul 9:30 am - 21:00 pm. Prin urmare probabilitatea atingerii Vitezei Contractuale este mai mare în intervalul 22:30 pm și 7:00 am; (iv) Modul de utilizare al aplicațiilor /Serviciilor de continut. Viteza de transfer a datelor mobile se va reduce în cazul descărcării și încărcării simultane de continut de pe internet, utilizării de aplicații care generează trafic de date mobile (de exemplu, programe messaging, filesharing, browsing, videostreaming, videoconferință); (v) Condițiile meteorologice nefavorabile (vânt puternic, furtună, ninsoare etc.) pot afecta semnificativ viteza de transfer al datelor mobile, deoarece aceste condiții afectează calitatea legăturilor la serviciul de acces la internet prin intermediul rețelelor mobile; (vi) Condițiile de propagare a semnalului radio. Transmiterea semnalelor radio electrice poate fi perturbată de surse radio electrice externe, de diferite obstacole (de exemplu, interferențe și perturbații eventuale produse de alți operatori de comunicații electronice sau operatori radio/TV, clădiri, tunele, denivelări accentuate ale solului, în prezența lacurilor, mării, locațiilor cu anomalii geomagnetice etc.), inclusiv din cauza caracteristicilor topografice ale terenului (obstrucții, văi, defileu etc., ce pot perturba recepția într-o anumită locație) sau alți factori, calitatea serviciului de acces la internet poate fi afectată și poate duce la scăderea vitezei de transfer a datelor mobile. (vii) Mobilitatea Utilizatorului final pe durata unei sesiuni de date poate duce la întreruperi ale Serviciului de date mobile, dar și viteze de transfer mai scăzute datorită limitărilor legate de tehnologie. (viii) Viteza proprie a paginilor web accesate de Utilizatorul final. Viteza de transfer va fi viteza celui mai încet segment din lanțul de legătură dintre Utilizatorul final și continutul accesat. (ix) Conexiunea la internet a serverelor accesate, calculatoarelor accesate (de exemplu, calculatoare dotate cu porturi USB 1.0 având o rată de transfer a datelor mobile limitată la 1,5 Mbps, prin standardul constructiv); (x) Situarea în alta arie de acoperire decât cea pentru tehnologia a cărei viteză face obiectul măsurătorilor.

Incidența oricărui dintre factorii menționați mai sus poate duce la diferențe între vitezele efective și Viteza Contractuală, efectele asupra utilizării Serviciului de date mobile fiind cele menționate în Secțiunea B de mai sus. Diferențele nesemnificative între valorile vitezelor efective și Viteza Contractuală nu sunt de natură a afecta experiența utilizării Serviciului de date mobile contractat.

3. Procedura pe care Clientul o poate urma pentru a măsura performanța reală a Serviciului de date mobile și pentru a constata eventuale diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate între Viteza maximă estimată reală și Viteza Contractuală (“Procedura”). În cazul în care Clientul dorește să măsoare Viteza maximă estimată și

sa transmita o reclamatie este necesar sa respecte urmatoorii pasi, in ordinea in care sunt mentionati mai jos. Procedura nu se aplica serviciului de Date mobile in roaming.

3.1. Sa verifice indeplinirea urmatoarelor conditii prelabile efectuării măsurătorilor:

3.1.1. Conditii care tin de Echipament si pe care Clientul 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 Echipament terminal mobil si utilizand aceeasi cartela SIM; (b) Echipamentul terminal trebuie sa aiba sistem de operare licentiat actualizat si sa functioneze in parametrii normali; (c) cerinte minime privind configuratia hardware pentru atingerea Vitezei 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 efectuării măsurătorilor), memorie RAM minim 1GB; (d) sa utilizeze o cartela SIM compatibila cu tehnologia aferenta Vitezei Contractuale contestate; (e) Echipamentul terminal sa nu fie setat sa functioneze doar in tehnologii care permit atingerea unor viteze maxime inferioare celei contestate; (f) toate aplicatiile care ruleaza pe Echipamentul terminal si toate sesiunile de descarcari sunt oprite pe parcursul efectuării măsurătorilor; (g) numarul de liniute (cerculete sau liniute pline ale indicatorului de semnal al Echipamentului terminal) sa fie maxim; (h) Pentru 4G Echipamentul terminal trebuie sa permita 4G+ pentru a putea atinge Viteza Contractuala de descarcare de 150Mbps si capabilitate 64QAM la uplink pentru a putea atinge Viteza Contractuala de incarcare de 50Mbps, pentru 3G Echipamentul terminal trebuie sa fie capabil sa utilizeze doua purtatoare HSDPA, iar pentru 2G Echipamentul terminal trebuie sa aiba capabilitate EDGE. Echipamentele terminale 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 Utilizatorul final 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.

3.1.2. Conditii care tin de mediul in care sunt efectuate masuratorile si pe care Clientul trebuie sa le indeplineasca in mod cumulativ pentru ca masuratorile sa fie valide: (a) toate masuratorile 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 in orice alta locatie ingradita); (c) sa se afle in aria de acoperire aferenta tehnologiei a carei Viteze Contractuale este contestata; pentru 4G Utilizatorul final trebuie sa se afle in aria de acoperire corespunzatoare 4G+ (“carrier aggregation”), conform hartilor de acoperire disponibile pe www.telekom.ro; (d) sa se asigure ca in momentul efectuării măsurătorilor nu sunt conditii meteorologice defavorabile de natura sa influenteze negativ vitezele reale; (e) masuratorile sa nu fie efectuate pe perioada existentei unor Deranjamente sau lucrari planificate la Retea, comunicate ca atare.

3.1.3. Conditii care tin de caracteristicile Serviciului de date mobile contractat si pe care Clientul trebuie sa le indeplineasca in mod cumulativ pentru ca masuratorile sa fie valide: (a) sa fie un utilizator activ al Serviciului de date mobile, respectiv sa fi utilizat Serviciul de date mobile obiect al reclamatiei cel putin 60 de zile inainte de data de inceput a perioadei de efectuare a masuratorilor in dovedirea reclamatiei; (b) in cazul planurilor tarifare cu trafic de date mobile recomandat, masuratorile se vor efectua numai utilizand date mobile din volumul recomandat; (c) pe perioada masuratorilor Clientul/Utilizatorul final va dezactiva serviciile/ofertele active care implica masuri de gestionare a traficului si care pot fi dezactivate de catre Client/Utilizatorul final.

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

3.2. Pasii necesari pentru efectuarea masuratorilor si pe care Clientul trebuie sa ii urmeze pentru ca masuratorile sa fie valide: (a) Clientul trebuie sa-si creeze si sa fie titularul unui cont de utilizator in aplicatia **Netograf.ro** cu denumirea sa astfel incat Clientul sa fie identificabil (prin asigurarea concordantei intre contul din aplicatia Netograf si IMSI – titular contract in baza caruia este furnizat Serviciul de date mobile); (b) Sa efectueze masuratorile prin aplicatia Netograf (rezultatele masuratorilor vor fi descarcate de catre Client in format Excel din Netograf/Rezultate/Istoric); traficul in aplicatia Netograf este gratuit (nu se tarifeaza si nu consuma din beneficiile de date mobile incluse in Contract); (c) masurarea Vitezei maxime estimate consta in initierea descarcarii de date mobile (pentru masurarea vitezei de descarcare), respectiv initierea incarcarii de date mobile (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 60 zile (interval inregistrat intre prima si ultima zi de efectuare a masuratorilor), in cel putin 7 zile lucratoare, realizandu-se cel putin 28 de masuratori, in intervalul mentionat; (e) in fiecare dintre zilele in care sunt efectuate masuratorile (0:00 am – 23:59 am) se vor efectua minim 4 masuratori, la interval de minim 4 ore si, daca este posibil, si

masuratori in intervalul orar 21:00 am – 9:00 am; (f) Masuratorile efectuate in cadrul unui interval unic de masuratoare de 60 de zile pot fi utilizate de Client 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 Client reclama probleme de performanta sub aspectul Vitezei maxime estimate a Serviciului de date mobile contractat 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; (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 www.telekom.ro/netograf.

3.3. Transmiterea reclamatiei. In cazul in care, in urma efectuarii masuratorilor conform prezentei Proceduri, Clientul doreste sa depuna o reclamatie, Clientul trebuie sa urmeze urmatorii pasi pentru ca reclamatia sa fie valida: (a) reclamatia se depune doar de catre Client (titularul contractului in baza caruia este furnizat Serviciul de date mobile obiect al reclamatiei) (b) reclamatia sa fie primita de TK in termen de maximum 30 de zile de la data la care Clientul a finalizat efectuarea tuturor masuratorilor necesare conform prezentei Proceduri in vederea sustinerii reclamatiei, in caz contrar reclamatia urmand a fi considerata ca fiind tardiv formulata si, drept consecinta, respinsa; (c) in reclamatie se vor mentiona denumirea Clientului, elementele de identificare ale acesteia (adresa sediu social, cod abonat, numar de telefon mobil, numar de inregistrare la Registrul Comertului, Cod de Inregistrare Fiscala, numele si calitatea persoanei care semneaza reclamatia (numele si prenumele reprezentantului legal al Clientului (conform inregistrarilor de la Oficiul National al Registrul Comertului) sau a persoanei imputernicita de catre reprezentantul legal al Clientului (in baza documentelor doveditoare)); (d) mentionarea Vitezelor Contractuale contestate si a vitezelor constatate in urma efectuarii masuratorilor conform prevederilor prezentei Proceduri; (e) indicarea locatiei in care au fost realizate masuratorile (nume si numar strada, localitate sau coordonatele GPS– latitudine /longitudine) si tehnologia prin care se furnizeaza Serviciul de date mobile la momentul efectuarii masuratorilor; (f) reclamatia se poate depune la sediul TK, in magazinele TK, sau la adresa business@telekom.ro; (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 TK sau la sediul TK, fie vor fi trimise, impreuna cu reclamatia, la adresa business@telekom.ro.

3.4. Solutionarea reclamatiei. Termenul de raspuns la o reclamatie (cu respectarea prevederilor acestei Proceduri) este de maximum 60 zile de la momentul la care toate informatiile si documentele necesare au fost furnizate de Client. In scopul solutionarii reclamatiei, Clientul va furniza informatiile suplimentare solicitate de TK si va coopera pentru efectuarea verificarilor de catre TK. 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. In vederea furnizarii raspunsului la reclamatie, TK va putea realiza masuratori proprii. Inregistrarea unor viteze inferioare atunci cand nu sunt indeplinite conditiile respective nu echivaleaza cu o neconformitate intre vitezele rezultate in urma masuratorilor si Viteza Contractuala. In situatia in care Clientul nu este multumit de modul de solutionare a reclamatiei, are dreptul de a utiliza caile de atac prevazute in sectiunea “*Deranjamente.Reclamatii*” din Contract, inclusiv pentru obtinerea unor masuri reparatorii disponibile conform legislatiei nationale.

4. Efectele reclamatiei. Masuri reparatorii.

Daca, in urma verificarilor reclamatiei si a masuratorilor valid efectuate conform prezentei Proceduri, se constata ca rezultatul a cel putin 50% dintre masuratori nu indica atingerea unei Viteze maxime estimate cu o valoare de minim 1% din Viteza Contractuala, TK va verifica situatia in vederea remedierii ei din punct de vedere tehnic; in caz contrar, Clientul este indreptatit sa primeasca despagubiri care se acorda prin reducerea cu 100% a pretului lunar al abonamentului proportional cu perioada in care s-au efectuat masuratorile.

Prevederile Procedurii se completeaza cu prevederile procedurii de reclamatii din Contract, in caz de contradictie, prevederile Procedurii prevaleaza.

10. Fraude/Abuz

10.1. Serviciile si Echipamentele TK sunt furnizate Clientului numai ca utilizator final. Sunt activitati frauduloase/abuzive, fiind complet interzise Clientului, Clientul fiind singurul raspunzator fata de TKR, autoritati sau terte persoane pentru expedierea sau afisarea unor astfel de mesaje:

- a) furnizarea de informatii/documente eronate/false pentru incheierea Contractului;
- b) mutarea Echipamentului TK din Locatie fara acordul TK;
- c) utilizarea Serviciului pentru furnizarea/redistribuirea de servicii de comunicatii electronice catre terti (contra cost sau gratuit) sau pentru transfer de trafic in Retea si/sau alte retele (ex. transferurile de apeluri nationale/internationale in Retea si/sau alte retele);
- d) expedierea de mesaje nesolicitate (incluzand date, informatii, text, muzica, sunet, imagini, grafice, materiale video, programe sau alte materiale) sau afisarea de mesaje de tip pachete de reclame comerciale sau anunturi de informatii sau expedierea de mesaje de tip reclame comerciale, anunturi comerciale cu privire la serviciile ce fac obiectul de activitate al Clientului (in general mesaje de tip Spam); pentru astfel de nevoi proprii ale Clientului, TK ofera servicii speciale;
- e) continuarea expedierii de mesaje electronice catre un adresant care a indicat ca nu doreste sa mai primeasca asemenea mesaje;
- f) expedierea sau afisarea de mesaje 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;
- g) expedierea sau afisarea de mesaje care violeaza dreptul de proprietate intelectuala sau industriala al Telekom Romania sau al unui tert, sau de mesaje continand informatii pentru care Clientul nu are dreptul legal de transmitere sau difuzare in orice conditii, conform oricarei legi aplicabile;
- h) utilizarea Serviciului/Echipamentului TK cu incalcarea legii sau a politicii de Internet TK.
- i) orice incercare de a copia datele tehnice de identificare ale Smart Card-ului sau continutul canalelor TV/programele din SVA. Clientul poate utiliza Smart Card-ul numai impreuna cu Echipamentul TK. Receptia in afara Romaniei, retransmisia in scopuri private/comerciale si/sau copierea pentru multiplicare sau multiplicarea serviciului de televiziune TK sunt considerate activitati frauduloase/abuzive.
- j) 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 contractate in vederea testarii unor echipamente;
- k) sicanarea sau agresarea in orice fel a altor clienti Telekom Romania sau ai altor furnizori de comunicatii electronice, parteneri ai Telekom Romania sau a angajatilor Telekom Romania (inclusiv prin serviciul Relatii cu Clientii) sau a unor terte persoane, prin trimiterea de mesaje cu continut de natura sa calomnieze, hartuiasca, deranjeze, defaimeze sau prin care se dezvaluie informatii personale sau confidentiale in legatura cu o terta parte;
- l) initierea de apeluri sau utilizarea de date 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 contractate;
- m) generarea de trafic artificial in Retea 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 Telekom Romania si/sau cu scopul de a obtine un folos material pentru sine sau pentru o terta persoana;
- n) activitate abuziva identificata pe baza profilului de trafic al Utilizatorului final, respectiv generarea unui volum de trafic national si/sau international care nu putea fi realizat in conditiile unei utilizari normale si rezonabile a serviciilor contractate pentru nevoile proprii. In analiza profilului de trafic al Utilizatorului final, 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 /SMS spre mai mult de 300 destinatii distincte;
- o) in cazul serviciilor contractate care includ beneficii nelimitate (apeluri si/sau mesaje scrise) se considera utilizare abuziva si identificarea unui profil de trafic al Utilizatorului final discrepant, luandu-se in considerare, printre altele, apelurile in Retea

sau in afara Retelei, respectiv apelurile primite si cele initiate, intr-o perioada scurta de timp. Se va considera, cu caracter exemplificativ, dar nelimitat la, drept utilizare abuziva a serviciilor contractate de catre Client daca traficul cumulat de voce/SMS in Retea sau catre alte retele, nationale sau internationale, depaseste 5.000 de minute/SMS-uri pe luna, cu un raport de minim 3 la 1 pentru traficul de voce/SMS efectuat fata de traficul de voce/SMS primit pe luna.

10.2. Daca identifica o activitate frauduloasa/abuziva a Clientului (de ex. pe baza analizei profilului de trafic: trafic permanent, catre destinatii distincte etc.), Telekom Romania are dreptul:

a) sa suspende furnizarea Serviciului si a oricarei Optiuni/Pachet Suplimentar sau sa declare unilateral rezilierea Contractului si/sau orice alte contracte incheiate cu Clientul, de plin drept, fara interventia instantei judecatoresti sau arbitrale, printr-o simpla notificare trimisa Clientului

b) sa refuze furnizarea unui nou Serviciu sau a unei noi Optiuni/Pachet Suplimentar sau sa o conditioneze de depunerea unei garantii/plati in avans/plati intermediare;

c) sa retraga Clientului orice beneficii oferite acestuia; si/sau

d) sa ia masurile din politica de Internet Telekom Romania, in cazul serviciilor de acces la Internet.

10.3. Telekom Romania poate suspenda accesul Clientului la anumite numere nationale si/sau internationale in cazuri bine justificate (ex. abuz in apelarea numerelor cu tarif special).

10.4. Clientul este responsabil pentru daunele rezultate din neindeplinirea obligatiilor asumate prin prezentul articol, inclusiv pentru daunele cauzate unor terte parti.

10.5. Abonamentele cu minute nelimitate nu pot fi folosite pentru desfasurarea activitatilor de tip call center/telesales/telemarketig. In cazul in care este detectata utilizarea serviciilor in astfel de activitati Telekom Romania isi rezerva dreptul de a modifica unilateral planul tarifar al Clientului, conform procedurii de modificare unilaterala.

11. Garantie/Plati in avans/Plati intermediare

11.1. In ceea ce priveste analiza TK in urma careia se determina riscul financiar al Clientului, in efectuarea acestei analize se tine cont de criterii precum (dar fara a se limita la acestea): istoricul de plati al Clientului, tipul si numarul Serviciilor/Abonamentelor/ Echipamentelor solicitate de Client, traficul facturat si nefacturat, inregistrarile existente in bazele de date publice privind debitori care au inregistrat intarzieri la efectuarea oricaror plati de orice natura.

11.2. TK poate solicita Clientului, in vederea activarii oricarui Serviciu, precum si oricand, pe parcursul derularii contractului, o garantie (nepurtatoare de dobanda, minim 3 Abonamente Lunare/Chirii) in contul TK/efectuarea de plati in avans/intermediare inainte de emiterea facturii, printre altele, daca Clientul: a) nu este deja client TK la data semnarii prezentului document; b) nu a efectuat la timp platile; c) este pe liste de datornici; d) are debite la TK la data semnarii prezentului document; e) are o crestere brusca a traficului intr-o perioada scurta; f) depaseste prin trafic limita de credit stabilita de TK; g) prezinta risc financiar prin analiza TK; h) in ultimul an, Clientul si-a exercitat dreptul legal de retragere din contract pentru cel putin doua contracte incheiate cu TK in afara spatiilor comerciale/la distanta (inclusiv contracte de vanzare echipamente), producand prejudicii TK.

11.3. TK 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 la termen facturile TK emise in ultimele 5 luni inaintea cererii (cu conditia ca aceste facturi sa fi fost emise cu o valoare pozitiva).

11.4. Plata in avans/intermediara se face pe baza unei facturi/notificari catre Client, sumele fiind evidentiata intr-o factura ulterioara. Suma platita de Client cu titlu de plata in avans va stinge, pana la epuizare, sumele datorate de Client (cu orice titlu: debit principal, penalitati, etc) conform facturilor emise de TK.

11.5. Daca Clientul nu depune garantia/nu efectueaza plata in avans/intermediara pana la data indicata, TK poate sa suspende total/partial Pachetul de Servicii sau sa considere Contractul incetat de drept, fara interventia instantei sau alte formalitati, Clientul nefiind indreptatit la nicio despaguire.

11.6 Crearea și consultarea unei baze de date referitoare la bonitatea Clientului. În scopul reducerii riscurilor de datorii și preîntâmpinării fraudelor, Telekom Romania utilizează un sistem de schimb de informații (Preventel) cu alți parteneri și furnizori de servicii de comunicații electronice care, fie au ca obiect de activitate gestionarea unor asemenea date, fie pot intra în contact cu astfel de persoane prin natura activității desfășurate. În cazul neachitării datoriilor la termenele scadente sau în cazul săvârșirii unei fraude, datele furnizate de Client precum și informațiile cu privire la datoriile Clientului sau cazurile de fraudă pot fi transferate către sistem, cu informarea prealabilă a Clientului și pot fi accesate de către alți furnizori de comunicații electronice sau de către partenerii Telekom Romania sau instituții care au drept de acces la sistem.

12. Securitatea și sănătatea în muncă; obligațiile privind protejarea mediului. Telekom Romania și Clientul se angajează să respecte și să implementeze prevederile legale de SSM și protecția mediului, aplicabile activităților desfășurate, în conformitate cu Legea 319/2006, H.G. 1425/2006, O.U. 195/2005, Legea 265/2006, Legea 211/2011, H.G. 1037/2010, H.G. 1132/2008, H.G. 621/2005, cu ultimele modificări și completări. Prevederile legale se aplică atât pentru activitățile curente desfășurate, cât și în cazul apariției unor accidente de muncă, îmbolnăviri profesionale sau poluări accidentale. Deseurile de echipamente electrice și electronice, precum și cele de baterii și acumulatori rezultate de la echipamentele achiziționate de la Telekom Romania se pot preda în magazinele Telekom Romania, pe baza contractului de achiziție a echipamentelor sau facturii de achiziție. Deseurile de ambalaje vor rămâne în proprietatea Clientului, iar deseurile rezultate din activitățile tehnologice se vor colecta de către echipele Telekom Romania. Prezentul articol se completează cu prevederile privind securitatea și sănătatea în muncă, și protejarea mediului disponibile pe www.telekom.ro.

13. Transferul drepturilor. Clientul are dreptul de a transfera unui tert oricare din drepturile și obligațiile sale din Contract, cu acordul prealabil scris al Telekom Romania.

14. Despagubiri. Limitarea răspunderii.

14.1. Telekom Romania va acorda despagubiri Clientului exclusiv în cazurile și limitele prevăzute în documentele contractuale. Telekom Romania nu răspunde față de Client pentru daune indirecte (ex. beneficiul nerealizat, pierderi profit/abonați, pierderea unor oportunități de afaceri). Telekom Romania răspunde până la Punctul terminal. Telekom Romania nu răspunde pentru apelurile cu tarif mare (international, SVA) generate prin fenomenul de „modem hijacking” sau „VoIP hacking”, nici dacă transmiterea și/sau recepționarea Serviciilor sunt alterate de factori ca: a) fenomene naturale; b) întreruperi/bruiaje/variații mari de curent care afectează rețeaua de distribuție a semnalului; c) instalarea/utilizarea de Client de echipamente neautorizate/performante inferioare ale traseului de cablu al Clientului; d) interferențe cu alte sisteme de comunicație; e) lipsa de vizibilitate între antena și satelit; f) utilizarea necorespunzătoare/frauduloasă a serviciilor contractate/Echipamentului TK sau a echipamentului Clientului; g) acțiunea unor terți, nici pentru software-ul instalat de Client prin Serviciu sau defectarea/pierderea informațiilor din echipamentul(ui) Clientului; h) lucrările furnizorilor de utilități publice. Telekom Romania retransmite canalele TV și SVA-urile așa cum sunt difuzate de furnizorii lor și nu răspunde pentru conținutul/calitatea semnalului, dacă legea nu prevede altfel. Telekom Romania nu răspunde pentru serviciile oferite de terțe parti, care fac uz, în orice formă, de serviciile sale. Pentru evitarea oricărui dubiu, Telekom Romania nu răspunde pentru prejudiciile, de orice natură, suferite de Client în legătură cu serviciile terților. Telekom Romania nu răspunde pentru funcționarea necorespunzătoare a Rețelei în zonele în care aceasta este în dezvoltare sau în situațiile în care Telekom Romania face lucrări de îmbunătățire a Rețelei. Telekom Romania nu răspunde de acțiunile sau inacțiunile sale față de terțe persoane sau pentru prejudiciile create unor terțe persoane care beneficiază de Serviciile Telekom Romania în afara prezentului Contract, sau chiar în absența unui contract între acestea și Telekom Romania. De asemenea, Telekom Romania nu este răspunzător decât față de Client în limitele prezentului Contract, iar răspunderea sa nu se întinde și asupra Utilizatorilor finali ai Serviciilor, așa cum au fost aceștia desemnați de Client. Clientul este singurul responsabil de acțiunile oricărui terțe persoane care utilizează Serviciile prin intermediul Contractului, inclusiv cu privire la utilizarea Serviciilor de către Utilizatorii finali desemnați de Client. Telekom Romania nu răspunde față de Client în cazul în care portarea Clientului din rețeaua unui alt furnizor de servicii de comunicații electronice în Rețea nu se poate realiza din motive ce nu depind de sau nu se află sub controlul Telekom Romania și Clientul nu a cerut, prin selectarea opțiunii corespunzătoare prevăzută în cererea de portare, continuarea furnizării serviciilor de comunicații electronice prin intermediul numerelor temporare; în acest caz, Contractul va înceta.

14.2. Prevederi specifice Serviciului de Roaming. (a) Telekom Romania va pune la dispoziția Clientului Serviciul de Roaming și nu este răspunzător de calitatea Serviciilor de Roaming, de tipul de Servicii de Roaming sau de gradul de acoperire al acestora, toate acestea depinzând de rețele și/sau sisteme de telecomunicații ale furnizorilor de comunicații electronice din afara țării. (b) Telekom Romania nu este răspunzător pentru utilizarea accidentală a Serviciului de Roaming de către Client atunci când acesta se află pe teritoriul României, în zone de graniță. Clientul este obligat să se asigure, prin verificarea terminalului său, că rețeaua utilizată, în momentul inițierii apelului, este cea a Telekom Romania, pentru a evita utilizarea accidentală a Serviciului de Roaming pe teritoriul României. (c) Telekom Romania nu poate controla și prin urmare nu va fi ținut răspunzător față de Client în cazurile în care Clientul primește apeluri din afara României cu identitate incompletă, ascunsă sau modificată, inclusiv prin folosirea unei identități care aparține numerotației naționale.

15. Deranjamente.



15.1. Deranjamentele se anunța la Asistența Deranjamente, oricând, la 1921 (număr apelabil din toate rețelele naționale fixe și mobile gratuit din rețelele fixe și mobile Telekom România/Telekom România Mobile și la tarif național din celelalte rețele fixe și mobile naționale).

16. Reclamații

16.1. Înaintarea reclamației: a) la 1921, număr apelabil din toate rețelele naționale fixe și mobile gratuit din rețelele fixe și mobile Telekom România/Telekom România Mobile și la tarif național din celelalte rețele fixe și mobile naționale; b) pe site-ul www.telekom.ro, secțiunea „Contact”; c) prin fax, la 0219255 pt București+Ilfov și 02 prefix județ 925 pentru celelalte județe; d) prin e-mail, la business@telekom.ro; e) la orice magazin TK din județul/sectorul Clientului*; f) prin poșta, la Piața Presei Libere nr. 3-5, City Gate Turnul de Nord, cod 013702, sector 1, București. Reclamația trebuie să cuprindă datele Clientului, telefonul și adresa la care așteaptă răspunsul, și trebuie depusă în 30 de zile de la cazul reclamat, dacă nu se prevede altfel în Contract. Reclamația se soluționează în maximum 60 de zile (1440 ore) de la înregistrarea la TK, telefonic, în scris, pe email, prin fax sau prin orice alte mijloace legale de comunicare; dacă verificările impun prelungirea termenului maximum de răspuns, cu cel mult 3 zile înainte de expirare Clientul este contactat telefonic pentru a i se preciza stadiul soluționării și noul termen de răspuns. După tratarea reclamației, Clientul este contactat la același număr pentru a se comunica modul de soluționare. În caz de nesoluționare a reclamației în termenul maximum, din culpa exclusivă a TK, TK va rambursa Clientului, la cererea acestuia, cu titlu de despăgubiri, o cotă-parte din Abonamentul Lunar, proporțional cu perioada de depășire a termenului, dar nu mai mult de un Abonament Lunar. Rambursarea se face prin creditare în factura de servicii. Orice neînțelegere privind reclamația se rezolvă amiabil; dacă nu este posibil, Clientul poate face o plângere la ANCOM sau poate formula o acțiune la instanța competentă. *Lista magazinelor TK este pe site-ul www.telekom.ro. Serviciul de asistență tehnică furnizat de TK este gratuit și este aferent soluționării deranjamentelor privind Serviciile, conform acestui articol; serviciul de asistență tehnică este disponibil la numărul 1921 (număr apelabil din toate rețelele naționale fixe și mobile gratuit din rețelele fixe și mobile Telekom România/Telekom România Mobile și la tarif național din celelalte rețele fixe și mobile naționale).

17. NULITATEA UNEI CLAUZE.

17.1. Nulitatea unei clauze nu afectează valabilitatea celorlalte clauze ale Contractului.

18. LEGEA LITIGIILOR. 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. Clientul se poate adresa ANCOM pentru soluționarea litigiilor ocazionate de aplicarea OUG nr.111/2011 și privind clauzele referitoare la exercitarea drepturilor conferite de aceasta și prevăzute în Contract, pentru executarea acestor clauze, și care nu au fost rezolvate amiabil cu TK. Litigiul va fi înaintat ANCOM la sediul: Str. Delea Nouă, nr. 2 Sector 3, Cod 030925, București, România.

Încheiat astăzi, _____, în două exemplare originale, unul pentru Client și unul pentru Telekom România.

TELEKOM ROMANIA

DIRECTIA GENERALA DE IMPOZITE SI TAXE
LOCALE SECTOR 6

TELEKOM ROMANIA MOBILE
COMMUNICATIONS S.A.

Director General

Prin _____



Semnatura si stampila

Vizat C.F.P.P.

Șef Serviciu Economic

██████████

Serviciul Juridic

Șef Birou Achiziții și

Urmărire Contracte

██████████

Șef Birou Prelucrare Automată a Datelor

██████████



██████████