



**TERMENII SI CONDITIILE CONTRACTULUI DE ABONAMENT PENTRU SERVICIILE DE COMUNICATII MOBILE TELEKOM ROMANIA MOBILE COMMUNICATIONS SA ("TC")
in vigoare incepand cu data de 03.04.2023**

DEFINITII

„**2G (GPRS)**” reprezinta tehnologie ce poate fi utilizata de catre TKRM pentru furnizarea Serviciului de Date, permitand conectarea la internet prin intermediul retelei radio precum si orice evolutie tehnologica a acesteia, de exemplu EDGE.

„**4G (LTE)**” reprezinta tehnologie de generatia a 4-a ce poate fi utilizata de catre TKRM pentru furnizarea Serviciului de Date, permitand conectarea la internet prin intermediul retelei radio precum si orice evolutie tehnologica a acesteia cum ar fi 4G+, LTE+ sau LTE Advanced (carrier aggregation).

„**Abonat**” reprezinta persoana , semnatara a Contractului si ale carei date de identificare se regasesc in Oferta, parte integranta a Contractului.

„**Activare**” reprezinta accesul Abonatului la Serviciile contractate in baza Contractului.

„**Cartela SIM**” reprezinta suportul fizic oferit Abonatului dupa incheierea Contractului si care, introdus in echipamentul terminal de telecomunicatii, va permite identificarea si conectarea la Retea precum si accesul la Serviciile furnizate de TKRM.

„**Comunicare**” reprezinta orice informatie schimbata sau transmisa intre un numar determinat de participanti prin intermediul unui serviciu de comunicatii electronice destinat publicului.

„**Contractul**” reprezinta acordul incheiat intre Abonat si TKRM, prin intermediul caruia TKRM ofera Abonatului Serviciile, prin intermediul Retelei. Contractul este alcatuit din Fisa de Sinteza, Informarea Contractuala, Clauzele Contractuale Esentiale (“CCE”) si TC, precum si orice alte documente expres indicate de catre parti ca facand parte integranta din Contract.

„**Date de trafic**” orice date prelucrate in scopul transmiterii unei comunicari printr-o retea de comunicatii electronice sau in scopul facturarii contravalorii acestei operatiuni.

„**Deranjament**” reprezinta intreruperea furnizarii Serviciilor ca urmare a nefunctionarii sau a functionarii defectuoase a echipamentelor TKRM necesare pentru furnizarea Serviciilor (ex: una sau mai multe statii de baza, echipamente de transmisiuni, echipamente de retea sau echipamente de acces la internet, etc).

„**EDGE (Enhanced Data rates for GSM Evolution)**” este o tehnologie ce poate fi utilizata de catre TKRM pentru furnizarea Serviciului de Date, permitand conectarea la internet prin intermediul retelei radio.

„**Frauda**” reprezinta orice actiune sau inactiune a Abonatului care (i) constituie o incalcare sau o tentativa de incalcare a obligatiilor sale contractuale sau legale, cu intentia de a produce fie companiei TKRM, fie unui tert, un prejudiciu de orice natura sau de a obtine un folos necuvenit pentru sine sau pentru altul sau (ii) are drept consecinta producerea unui asemenea prejudiciu sau obtinerea unui asemenea avantaj.

„**Garantie**” reprezinta suma pe care TKRM o poate solicita Abonatului sa o plateasca, la activare sau pe parcursul executarii Contractului, tinand cont dar fara a se limita la: (i)relatiile contractuale anterioare ale Abonatului cu TKRM respectiv cu terte parti, conform informatiilor din Preventel; (ii) bonitatea Abonatului; (iii)solicitarea Abonatului de a avea acces la Servicii aditionale fata de cele activate la momentul contractarii abonamentului (Roaming, facilitatea de a efectua convorbiri internationale etc.); (iv)in caz de conectari multiple; (v) depasirea Limitei de Credit etc.

„**Indicatori tehnici**” reprezinta indicatorii de calitate tehnici ai Serviciilor de Date mentionati in Informarea Contractuala si definiti in TC.

„**Limita de credit**” reprezinta valoarea stabilita de catre TKRM la Activare sau modificata pe parcursul executarii Contractului (in functie de solvabilitatea Abonatului, de relatiile contractuale anterioare cu TKRM sau cu terte parti, valoarea Serviciilor consumate de Abonat in ultimele luni, precum si in functie de planul tarifar ales), dupa depasirea careia TKRM poate solicita Abonatului depunerea unei garantii suplimentare sau efectuarea de plati intermediare sau in avans.

„**Limita de Date**” reprezinta volumul maxim de Date nationale din abonament /extroptiuni/suplimentare ce pot fi utilizate de Abonat in Roaming Grupa 0 fara tarife aditionale. Limita de Date se calculeaza conform formulei din CCE.

„**Numarul de telefon**” (MSISDN) reprezinta numarul asociat Cartelei SIM si a carui folosinta este oferita Abonatului, fie de catre TKRM, dupa incheierea Contractului, fie de catre un alt furnizor de servicii de comunicatii electronice, in cazul in care Abonatul este portat in Reteaua TKRM, cu scopul folosirii Serviciilor.

„**Pachet Promotional**” reprezinta pachetul de Servicii contractate de Abonat la activarea/prelungirea unui Contract de abonament pentru Servicii TKRM impreuna cu achizitia unuia sau mai multor terminale (echipamente) in conditii promotionale. Pentru scopurile Contractului, orice referire la terminal in contextul unui Pachet Promotional va fi interpretata ca o referire la toate terminalele incluse in Pachetul Promotional.



„**Perioada Minima**” reprezintă perioada minimă, așa cum este menționată în Fișa de Sinteză, acceptată de Abonat în momentul încheierii Contractului și care se calculează de la data Activării.

„**Preventel**” reprezintă un sistem de evidență a clienților cu datorii rezultate din achitarea cu întârziere sau neachitarea facturilor sau care au săvârșit o Frauda.

„**Portabilitatea numerelor**” reprezintă posibilitatea Abonatului de a-și păstra Numarul de telefon, la cerere, atunci când acesta schimbă furnizorul de servicii de comunicații electronice.

„**Portarea**” reprezintă trecerea Abonatului de la rețeaua unui furnizor de servicii de comunicații electronice în rețeaua unui alt furnizor de astfel de servicii, solicitând în mod expres păstrarea Numarului sau de telefon.

„**Rețea**” reprezintă rețeaua de comunicații electronice aparținând TKRM și în care TKRM operează în conformitate cu autorizațiile și licențele sale sau rețeaua aparținând unui partener TKRM, inclusiv partenerilor de Roaming TKRM, prin intermediul cărora TKRM a dobândit dreptul de a furniza Serviciile.

„**Roaming Grupa 0**” reprezintă dreptul Abonatului de a utiliza Serviciile naționale de Voce, SMS și/sau Date de care beneficiază în afara Rețelei conform Contractului, în țările din Spațiul Economic European (Grupa 0) fără tarife suplimentare, sub condiția respectării Politicii de Utilizare a Serviciilor în Roaming prevăzută în Fișa de Sinteză, Informarea Contractuală și în TC. În cazul Serviciilor de Date, pentru utilizarea în Roaming se poate aplica o limită maximă a volumului de date disponibil în Roaming, conform prevederilor din Informarea Contractuală și TC.

„**Roaming Global**” reprezintă tarifele pentru Serviciile de Roaming utilizate de Abonat, cu excepția țărilor Spațiului Economic European.

„**Servicii Suplimentare**” reprezintă acele servicii, altele decât Serviciile de comunicații electronice, prestate de către TKRM, care fie se activează automat sau la la solicitarea Abonatului, de exemplu în vederea administrării contului Abonatului (schimbarea numărului de telefon, transferul de responsabilitate, facturarea detaliată, factura pe suport de hârtie, schimbarea Cartelei SIM, reconectare servicii după suspendare pentru neplata etc). Utilizarea Serviciilor Suplimentare care nu sunt activate la încheierea Contractului este condiționată de disponibilitatea lor în oferta comercială a TKRM în vigoare la momentul solicitării lor și presupune costuri suplimentare, valabile la data solicitării lor și prezentate Abonatului în oferta comercială. Serviciile Suplimentare se pot dezactiva oricând la solicitarea Abonatului.

„**Servicii**” reprezintă oricare dintre serviciile de comunicații electronice oferite de TKRM către Abonat prin intermediul Rețelei, în baza Contractului, incluzând, după caz, Servicii de Voce, Servicii de SMS și/sau Servicii de Date.

„**Servicii de Continut**” reprezintă serviciile de acces la informații și/sau servicii informaționale și de divertisment oferite de TKRM sau de partenerii acestuia.

„**Servicii de Date**” (mobile) reprezintă acele Servicii oferite de TKRM prin intermediul Rețelei și care oferă Abonatului posibilitatea de a avea acces la internet și de a transmite/recepționa date, utilizând anumite protocoale și tehnologii, dacă se află în aria de acoperire a TKRM sau a unui partener TKRM.

„**Serviciul de SMS**” reprezintă acele Servicii oferite de TKRM prin intermediul Rețelei și care asigură Abonatului posibilitatea inițierii și/sau primirii de mesaje scrise (SMS), utilizând anumite protocoale și tehnologii, dacă se află în aria de acoperire a Rețelei.

„**Serviciul de Roaming**” reprezintă Serviciul care permite Abonatului 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 TKRM a încheiat un contract în acest sens. Cu excepția cazului în care Abonatul optează explicit pentru o ofertă alternativă de roaming disponibilă, se vor aplica tarifele standard de roaming („Roaming Grupa 0” și/sau „Roaming Global”). Lista actualizată a țărilor și operatorilor în rețelele cărora este posibilă folosirea acestui serviciu este pusă la dispoziția Abonatului de către TKRM prin site-ul oficial www.telekom.ro sau prin Departamentul de Relații cu Clienții la solicitarea expresă a Abonatului. TKRM nu este răspunzătoare și nu poate asigura în Roaming, inclusiv Grupa 0, acele beneficii disponibile național care, din motive ce nu sunt sub controlul TKRM, nu sunt disponibile și în Roaming (de ex. accesul la Serviciile de Continut).

„**Servicii de Voce**” (mobila) reprezintă acele Servicii oferite de TKRM prin intermediul Rețelei și care asigură Abonatului posibilitatea inițierii și/sau primirii de apeluri naționale și/sau internaționale și transportul direct și în timp real al vocii prin intermediul Rețelei până la un alt utilizator conectat la Rețea sau până la punctul de interconectare cu o altă rețea de comunicații electronice.

„**URL**” (Identificator uniform de resurse) reprezintă o secvență de caractere standardizată, folosită pentru denumirea, localizarea și identificarea unor resurse de pe Internet, inclusiv documente text, imagini, clipuri video, expuneri de diapozitive, etc

„**Utilizator final**” reprezintă persoana fizică desemnată de Abonat să utilizeze, în tot sau în parte, Serviciile contractate de Abonat.

„**Viteza maximă estimată de transfer al datelor (Viteza maximă estimată)**” reprezintă rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta în condiții reale. Viteza maximă estimată de transfer al datelor este viteza calculată la nivel IP. Viteza promovată de transfer al datelor reprezintă rata de transmitere a datelor pe care TKRM o



utilizeaza in informarile cu scop comercial, in promovarea ofertelor comerciale. Viteza promovata este egala cu viteza maxima estimata de transfer al datelor.

“**Vitezele Contractuale**” reprezinta Vitezele maxime estimate oferite de TKRM pentru Serviciile de Date, in functie de tehnologia utilizata pentru furnizarea Serviciului de Date.

“**Intarzierea de transfer**” al pachetelor de date este Indicatorul tehnic care indica intervalul de timp, calculat in milisecunde, dintre momentul in care primul bit al pachetului de date trece in linia de acces a echipamentului terminal-sursa spre serverul de test si momentul in care ultimul bit al aceluiasi pachet revine de la serverul de test la echipamentul terminal-sursa.

“**Variatia Intarzierii de transfer**” al pachetelor de date este Indicatorul tehnic care indica diferenta, calculata in milisecunde, intre intarzierile de transfer al pachetelor de date realizate de doua pachete de test consecutive.

“**Rata Pierderii**” de pachete de date este Indicatorul tehnic care indica raportul procentual dintre numarul de pachete de date expediate, dar nereceptionate sau incomplet receptionate la destinatie si numarul total de pachete de date expediate de sursa.

“**Viteza de transfer**” al datelor este Indicatorul tehnic care indica rata de transmitere a datelor, masurata in megabiti/secunda (Mbps), realizata separat pentru transmiterea fisierelor de test specificate pentru sensul de descarcare (downstream), respectiv incarcare (upstream), intre echipamentul terminal al utilizatorului final si un server de test.

1. OBIECTUL CONTRACTULUI / SERVICIILE TKRM

1.1. Obiectul Contractului il reprezinta furnizarea de catre TKRM catre Abonat a Serviciilor, asa cum sunt acestea definite in Fisa de Sinteza si in Informarea Contractuala, in Retea, 24 de ore pe zi, 7 zile pe saptamana. In cazul Serviciilor de Date se utilizeaza tehnologiile 5G, 4G, EDGE sau GPRS, in functie de disponibilitate, aria de acoperire a fiecareia dintre aceste tehnologii si celula la care Abonatul se conecteaza. Abonatul intelege ca Serviciile de Date sunt furnizate de TKRM in mod independent de Serviciile de Voce.

1.2. La incheierea Contractului, Abonatul i se vor prezenta in Fisa de Sinteza si Informarea Contractuala detaliile cu privire la Serviciile contractate si valabile la data incheierii.

1.3. Conditii de furnizare a Serviciilor. Nivelurile de calitate TKRM.

1.3.1. Nivelurile de calitate pentru Serviciile TKRM sunt cele prevazute in Fisa de Sinteza si Informarea Contractuala.

1.3.2. Abonatul se poate informa despre valorile parametrilor aferenti indicatorilor de calitate administrativi pentru furnizarea Serviciilor de Date, precum si procedura privind masurarea parametrilor de calitate administrativi accesand pagina de internet www.telekom.ro.

1.4. TKRM va face publice si va comunica pe orice cale Abonatului conditiile specifice de oferire a oricarui nou serviciu TKRM.

1.5. Apelurile/SMS-urile catre numere de interes general la nivel local sau national de forma 19vx si /sau 19vxy (numere utilizate pentru furnizarea unor servicii cum ar fi siguranta cetateanului, servicii de asistenta medicala, deranjamente utilitati publice, asistenta cetateanului) nu se consuma din minutele nationale si/sau SMS-urile incluse in abonament si/sau extraoptiuni. iar tarifele pentru acestea pot fi mai mari decat cele in Retea sau catre alte retele.

1.6. Deranjamente.

Deranjamentele survenite pe durata Contractului vor fi remediate de catre TKRM in termen de 72 de ore din momentul primirii reclamatiei validate de catre TKRM, cu exceptia situatiilor care sunt in afara controlului TKRM, care pot fi, fara a se limita la: (i) Deranjamente cauzate de alimentarea cu energie a locatiilor in care TKRM are instalate echipamente de semnal, ca urmare a avariilor retelei electrice; (ii) Deranjamente rezultate din imposibilitatea de a accesa locatiile in care TKRM are instalate echipamente de semnal (cauzate de drumuri impracticabile, de conditiile impuse de locatorii/propietarii locatiilor unde TKRM are instalate echipamente de semnal); (iii) Deranjamente pentru remedierea carora este necesara interventia in alte retele de comunicatii electronice interconectate cu Reteaua TKRM cu privire la care TKRM 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 TKRM este nevoita sa prioritizeze solutionarea Deranjamentelor; (vi) Deranjamente cauzate de echipamentul folosit de catre Abonat (inclusiv probleme de configurare); (vii) Deranjamente cauzate de situatii de forta majora/caz fortuit, in conditiile legii.

1.7. Gestionarea traficului de date in Reteaua TKRM

1.7.1. Conform legislatiei in vigoare, masurile de gestionare a traficului de date pe care TKRM le poate aplica sunt (i) masuri rezonabile in scopul utilizarii eficiente a resurselor Retelei TKRM si optimizarii calitatii globale de transmitere a datelor 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 TKRM 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 TKRM, a Serviciilor



și a echipamentelor terminale ale utilizatorilor finali; c) pentru a evita congestiunea iminentă a Rețelei TKRM și a atenua efectele acesteia.

1.7.2. TKRM poate aplica următoarele măsuri de gestionare a traficului: (i) Interconectarea multiplă. TKRM asigură Abonatului aceeași calitate a Serviciului de Date în Rețeaua TKRM până la punctele de interconectare cu furnizorii de servicii de acces la internet ai TKRM. Prin interconectarea multiplă între TKRM și furnizorii săi de servicii de acces la internet, TKRM evită situația în care ar fi în imposibilitate de a oferi acces Abonatului la internet din cauza indisponibilității link-urilor oferite de un anumit furnizor de servicii de acces la internet. (ii) Asigurarea căii optime de acces la internet presupune alocarea discretională a resurselor Rețelei, fără a avea ca scop diferențierea utilizatorilor sau serviciilor ori discriminarea unor aplicații sau categorii de aplicații în detrimentul altora. (iii) Limitarea vitezei de transfer a datelor după consumarea traficului recomandat. În cazul planurilor tarifare sau a extraopțiunilor cu trafic recomandat într-un anumit volum lunar, în situația în care acest volum este depășit, se aplică reducerea automată a vitezei de transfer a datelor pentru tot traficul de date realizat ulterior de către Abonat până la următoarea dată de reincărcare a beneficiilor lunare. (iv) Limitarea vitezei de transfer al datelor pentru o anumită categorie obiectivă de trafic, cum ar fi de exemplu traficul de videostreaming, în cazul ofertelor care implică o astfel de caracteristică tehnică. (v) Redirecționarea traficului de date în caz de avarie. În situația în care un echipament sau un link devine nefuncțional, traficul de date care trece prin acel punct poate fi afectat în totalitate. TKRM va asigura o nouă cale de acces la internet pentru utilizatorii finali prin redirecționarea traficului de date prin echipamente (situat chiar în locații geografice diferite) funcționale. (vi) Inspectia traficului de date presupune contorizarea traficului de date realizat de utilizatorul final prin folosirea anumitor aplicații. Inspectarea traficului de date se realizează pe diferite nivele ale protocoalelor de comunicație, ajungând până la nivelul la care se pot identifica adresele IP sursă /destinație din respectiva comunicație, precum și adresele URL destinației ale traficului de date. Pentru anumite aplicații sau categorii de aplicații (identificabile prin adrese IP și/sau prin adrese URL) TKRM contorizează volumul de date realizat de utilizatorul final și raportează acest volum de date specific sub forma distinctă față de restul traficului de date realizat de respectivul utilizator final prin intermediul fișierelor de tip "Call Data Records" (CDR). Pentru evitarea oricărui dubiu, TKRM nu inspectează și nu înregistrează conținutul specific aplicațiilor (de exemplu, text, imagini sau alte elemente care pot duce la identificarea conținutului sau a utilizatorului final), ci doar volumul realizat de utilizatorul final prin intermediul acestor aplicații. (vii) Redirecționarea sesiunii web se poate întâmpla fie în cazul solicitării de accesare a unui domeniu inexistent caz în care se redirecționează către o pagină web în care Abonatul este informat explicit asupra imposibilității de rezolvare a solicitării, fie în cazul consumării beneficiilor de Date incluse în abonament/extraopțiune caz în care Abonatul este redirecționat către o pagină web în care este informat cu privire la posibilitățile de achiziționare beneficii de Date suplimentare. (viii) Mecanismul "header enrichment". Furnizarea Serviciilor de conținut implică un mecanism de control și verificare în vederea autorizării accesului și tarifării conținutului respectiv. În acest scop, TKRM transmite către furnizorul de conținut independent, sub formă codată ce nu permite identificarea utilizatorului final, un identificator temporar al sesiunii respectivului utilizator (user-ID) printr-un mecanism numit "header enrichment". Corespondența dintre user-ID și orice informație ce ar putea duce la identificarea utilizatorului final este stocată strict în echipamentele TKRM, nefiind transferată către furnizorii de conținut independent. (ix) Managementul congestiei: (a) prevenirea - pentru a preveni apariția congestiei severe pot fi aplicate măsuri de reducere a fluxului de pachete de date. Măsurile de prevenirea congestiei se bazează pe mecanismele protocolului TCP/IP de a adapta rata de transfer a pachetelor de date la banda disponibilă. (b) gestionare - în cazul apariției congestiei are loc eliminarea automată de pachete de date. În cazul în care congestia apare brusc, aceasta poate genera fenomene adiacente de amplificare datorate retransmisilor de pachete de date. (x) Utilizarea de categorii de trafic cu QoS diferit care beneficiază de tratament diferit în Rețea: întârziere minimă de transfer al pachetelor de date, rată minimă a pierderii de pachete de date. (xi) Creșterea capacității Rețelei în concordanță cu utilizarea curentă și estimarea creșterii traficului de date. Dimensionarea fiecărui domeniu de tehnologie 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 sau apariția unor defectiuni.

Efectele gestionării traficului de date sunt menționate în Informarea Contractuală.

1.8. Indicatori de calitate tehnici ai Serviciului de Date în Rețeaua TKRM

Indicatorii de calitate tehnici ai Serviciilor de Date ("Indicatori tehnici") sunt: (i) întârzierea de transfer al pachetelor de date, respectiv intervalul de timp, calculat în milisecunde, dintre momentul în care primul bit al pachetului de date trece în linia de acces a echipamentului terminal-sursă spre serverul de test și momentul în care ultimul bit al aceluiași pachet revine de la serverul de test la echipamentul terminal-sursă; (ii) variația întârzierii de transfer al pachetelor de date, respectiv diferența, calculată în milisecunde, între întârzierile de transfer al pachetelor de date realizate de două pachete de test consecutive; (iii) rata pierderii de pachete de date, respectiv raportul procentual dintre numărul de pachete de date expediate, dar nereceptionate sau incomplet receptionate la destinație și numărul total de pachete de date expediate de sursă; (iv) viteza de transfer al datelor, respectiv rata de transmitere a datelor, măsurată în megabiti/secundă (Mbps), realizată separat pentru transmiterea fișierelor de test specificate pentru sensul de descărcare (downstream), respectiv



incarcare (upstream), între echipamentul terminal al utilizatorului final și un server de test. Impactul Indicatorilor tehnici asupra furnizării Serviciului de Date, în special în utilizarea conținutului, aplicațiilor și serviciilor este menționat în CCE.

1.9. Metodologia de determinare a Vitezelor Contractuale

Viteza maximă estimată se determină ca valoarea maximă a tuturor vitezelor măsurate într-un set de măsurători dintr-o anumită locație. Toate măsurătorile se efectuează în condiții de exterior (nu în interiorul clădirilor, subteran sau în orice altă locație închisă întrucât pot exista diferențe între parametrii de calitate determinați în exteriorul sau interiorul clădirilor, în special în zonele în care semnalul din interior este perturbat de un obstacol), în locuri degajate de obstacole (de ex. nu între clădiri înalte apropiate), la intervale orare diferite (noaptea deoarece sunt mai puțini utilizatori de date mobile activi este mai probabil să se atingă Viteza Contractuală). Măsurătorile se vor efectua cu un terminal smartphone care are specificații tehnice ce îi permit să atingă Vitezele Contractuale conform capacităților tehnice ale rețelei. Pentru 5G și 4G, terminalul trebuie să permită 4G+ respectiv 5G pentru a putea atinge Viteza Contractuală de descărcare și capacități 4G+ respectiv 5G împreună cu 64QAM la uplink pentru a putea atinge Viteza Contractuală de încărcare, iar pentru 2G terminalul trebuie să aibă capacitate EDGE. În acest scop, la momentul efectuării măsurătorilor și sub condiția ca Abonatul să se afle în aria de acoperire corespunzătoare, pe ecran este afișat 5G, respectiv LTE+ sau 4G+ (pentru 4G), respectiv EDGE în cazul 2G. În efectuarea măsurătorilor s-au avut în vedere și lipsa incidentelor factorilor care influențează viteza de transfer a Datelor menționați în Informarea Contractuală.

2. ACTIVAREA ABONATULUI

2.1. După primirea, analizarea și înregistrarea solicitării unui potențial Abonat de a beneficia de Servicii, TKRM este îndreptățită să ceară acestuia documentele necesare pentru încheierea Contractului, precum și constituirea unor eventuale Garanții și/sau a unei plăți în avans.

2.2. În cazul în care TKRM nu primește documentele solicitate în termen de 7 (șapte) zile lucrătoare de la data înregistrării solicitării și/sau Garanția/plata în avans solicitată nu este constituită în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare de la data solicitării acesteia de către TKRM, TKRM este îndreptățită să anuleze înregistrarea solicitării, fără notificare, punere în întârziere sau alte formalități prealabile.

2.3. Cu condiția îndeplinirii tuturor condițiilor de eligibilitate, TKRM va prezenta solicitantului Contractul, în vederea încheierii.

2.4. Activarea Serviciilor disponibile în Rețea se va face cu condiția ca acesta să fie eligibil pentru Serviciile solicitate (incluzând fără a se limita la: prezentarea tuturor documentelor necesare activării, constituirea Garanției și/sau plata unei sume în avans).

2.5. În cazul nerespectării termenului de Activare, Abonatul poate solicita despăgubiri în termen de maximum 15 zile lucrătoare de la data încheierii Contractului, respectiv de la data înregistrării solicitării pentru activarea noilor Servicii sau de la data la care Abonatul a devenit eligibil pentru activarea noilor Servicii. TKRM poate oferi despăgubiri având o valoare egală cu contravaloarea serviciului neprestat, după analizarea tuturor circumstanțelor. Despăgubirea se va regăsi pe factura următoare soluționării favorabile a cererii Abonatului, sub forma unei reduceri a valorii abonamentului sau acordării unor beneficii gratuite, în funcție de serviciul neprestat.

2.6. Prin derogare de la art. 2.5 de mai sus, dacă Activarea unui Abonat portat nu poate fi realizată sau se realizează cu întârziere, din motive ce nu se află sub controlul TKRM ci sub controlul furnizorului din a cărui rețea de face portarea (furnizor donor), Abonatul nu va fi îndreptățit să solicite despăgubiri din partea TKRM.

2.7. Dacă Abonatul nu preia Cartela SIM în termen de cel mult 7 zile lucrătoare de la data semnării Contractului, TKRM este îndreptățită să rezilieze Contractul imediat, fără notificare, punere în întârziere sau alte formalități prealabile, Abonatul fiind de drept în întârziere prin simpla neexecutare a obligației de preluare a Cartelei SIM, încetarea Contractului intervenind prin deconectare la data constatării sau la o dată ulterioară constatării de către TKRM a neîndeplinirii/indeplinirii necorespunzătoare de către Abonat a obligațiilor contractuale.

3. CARTELA SIM

3.1. Rețeaua și Serviciile sunt accesibile Abonatului numai prin intermediul Cartelei SIM, predată Abonatului după încheierea Contractului, pentru a fi folosită în conformitate cu termenii Contractului.

3.2. Accesul la Cartela SIM este protejat de două coduri secrete, PIN (Număr Personal de Identificare) și PUK (Număr Personal de Deblocare) care nu vor fi dezvăluite către terțe persoane și care vor fi folosite de către Abonat numai în conformitate cu instrucțiunile puse la dispoziție de TKRM, în caz contrar TKRM nefiind responsabilă pentru eventualele daune produse.



3.3. Abonatul nu dobândește niciun drept de proprietate asupra Cartelei SIM sau asupra informațiilor pe care aceasta le conține, cu excepția informațiilor pe care Abonatul le-a înregistrat pe Cartela SIM și de care este singur răspunzător. Abonatul se angajează să nu vândă, închirieze, distrugă sau deterioreze Cartela SIM.

3.4. Abonatul va lua toate măsurile necesare pentru a evita utilizarea Cartelei SIM în mod neadecvat. Responsabilitatea față de TKRM cât și față de terțe persoane privind utilizarea Cartelei SIM revine în întregime Abonatului, indiferent cine este Utilizatorul final și indiferent de tipul echipamentului folosit pentru Cartela SIM.

3.5. Orice tentativă de copiere sau modificare a oricăror date de identificare tehnică ale Cartelei SIM este interzisă, va fi sancționată în conformitate cu legislația în vigoare și va da dreptul TKRM să suspende Serviciile imediat fără punere în întârziere sau alte formalități și/sau să rezilieze Contractul, fără intervenția instanței sau alte formalități prealabile, Abonatul fiind deplin drept în întârziere prin simpla neexecutare a obligației, Contractul încetând prin deconectare la data constatării sau la o dată ulterioară constatării de către TKRM a neîndeplinirii/îndeplinirii necorespunzătoare de către Abonat a obligației menționate în prezenta clauză.

3.6. Abonatul este obligat să informeze imediat TKRM, telefonic și/sau în scris, despre pierderea, furtul sau deteriorarea Cartelei SIM și să solicite restricționarea. În toate cazurile, Abonatul este responsabil pentru utilizarea cartelei SIM până în momentul în care aceasta este restricționată (de exemplu pentru apelurile și Serviciile inițiate de pe Cartela SIM). În cazul în care Abonatul nu anunță TKRM despre Cartela SIM pierdută sau furată sau nu cere restricționarea Cartelei SIM, Abonatul va fi responsabil pentru consecințele rezultate din folosirea Cartelei SIM pierdute sau furate.

3.7. Obligația Abonatului de a plăti contravaloarea abonamentului lunar nu este suspendată pe perioada în care Cartela SIM este restricționată.

3.8. Înlocuirea Cartelei SIM pierdute, furate sau deteriorate va fi tarifată de către TKRM conform politicii comerciale în vigoare la momentul respectiv.

4. NUMARUL DE TELEFON

4.1. Pentru fiecare Cartela SIM activată Abonatului îi va fi alocat un Numar de telefon (MSISDN), pentru care Abonatul dobândește dreptul exclusiv de a-l folosi pe perioada Contractului. Numarul de telefon nu este proprietatea Abonatului și la încetarea din orice motiv a Contractului, companiei TKRM îi revin, în mod liber și automat, toate drepturile relaționate Numarului de telefon sau, în cazul în care Abonatul fusese portat din rețeaua unui alt furnizor de comunicații electronice, drepturile asupra Numarului de telefon îi revin respectivului furnizor.

4.2. În cazul portării unui Abonat din Rețea în rețeaua unui alt furnizor de comunicații electronice, Abonatul va avea dreptul de a păstra Numarul de telefon până la data încetării relației contractuale cu noul furnizor sau cu alți furnizori succesivi, dacă trecerea în noile rețele s-a făcut tot prin portare.

4.3. Pentru rațiuni impuse de legislația aplicabilă, autoritățile competente și/sau de funcționarea Serviciilor, TKRM poate schimba Numarul de telefon, notificând Abonatul cu cel puțin 30 de zile în prealabil sau în cel mai scurt termen posibil dacă termenul de 30 de zile nu poate fi respectat. Modificarea Numarului de telefon nu poate constitui motiv de încetare a Contractului din partea Abonatului și nici nu-i conferă acestuia dreptul la despăgubiri.

4.4. În cazul în care Abonatul deține un Numar de telefon portat în Rețeaua TKRM, schimbarea Numarului de telefon se va face numai către un Numar de telefon aparținând TKRM.

4.5. La solicitarea Abonatului, Numarul de telefon poate fi schimbat dar numai în limita posibilităților tehnice, a prevederilor art. 4.4 de mai sus și cu suportarea de către Abonat a tarifelor aplicabile, conform politicii comerciale a TKRM în vigoare la momentul schimbării.

5. ECHIPAMENTUL TERMINAL DE TELECOMUNICAȚII

5.1. Pentru a avea acces la Servicii, Abonatul va folosi numai echipamente autorizate, compatibile cu caracteristicile Rețelei și ale Serviciilor. Abonatul nu va avea dreptul la despăgubiri în cazul în care echipamentul ales nu permite accesul la unul, mai multe sau toate Serviciile.

5.2. Este interzisă conectarea la echipament a oricărui instrument sau accesoriu ce ar putea produce interferențe cu Serviciile. TKRM este exonerată de orice răspundere pentru calitatea transmisiei în cazul în care Abonatul instalează echipamente suplimentare celor recomandate și/sau acreditate de TKRM în vederea recepționării/retransmiterii Serviciilor. Abonatul îi se poate solicita prezentarea echipamentului spre verificare iar dacă se constată că echipamentul a produs sau poate produce perturbări în Rețea, TKRM are dreptul de a refuza conectarea la Rețea și furnizarea Serviciilor.

5.3. Abonatul se obligă să achite toate costurile suportate de TKRM (daune, plăți ale terților, costuri ale reparațiilor, etc.) ca o consecință a încălcării de către Abonat a prevederilor prezentului articol 5.

5.4. Dacă un Abonat a contractat un Pachet Promotional, documentele ce reglementează achiziția terminalului de către Abonat, precum și modul de plată al acestuia completează corespunzător prevederile Contractului, și constituie, în același timp, un accesoriu al acestuia și parte integrantă din acesta.

6. DESPAGUBIRI



- 6.1.** In cazul in care Abonatul nu poate folosi Serviciile in parametrii de mai sus, ca urmare a unor nefunctionalitati in Retea cauzate de culpa/neglijenta TKRM, Abonatul poate fi despagubit, dupa analizarea solicitarii sale in acest sens.
- 6.2.** Despagubirea se va face numai la solicitarea Abonatului formulata in termen de cel mult 15 zile de la data la care nefunctionalitatea a intervenit. Acordarea despagubirii va fi conditionata si de dovada in evidentele TKRM a existentei defectiunii notificate in aria geografica indicata de catre Abonat si daca Abonatul este domiciliat sau isi are locul de munca in zona afectata, TKRM avand dreptul de a cere actele doveditoare in acest sens.
- 6.3.** In cazul in care TKRM constata ca solicitarea Abonatului este intemeiata, despagubirea se va acorda prin reducerea taxei lunare de abonament, proportional cu perioada in care Abonatul nu a beneficiat de Servicii sau prin acordarea de beneficii gratuite. Reducerea taxei lunare de abonament se va evidentia in factura din luna imediat urmatoare solutionarii in mod favorabil a cererii Abonatului.
- 6.4.** Cu exceptia celor de mai sus, TKRM nu va raspunde fata de Abonat si/sau fata de terte parti pentru daune, pierderi de profit, castiguri nerealizate si/sau nefructificarea unor oportunitati de afaceri sau orice alte pierderi suferite de catre Abonat care rezulta direct sau indirect din, dar fara a se limita la: (i) lipsa de acces la Servicii sau furnizarea de Servicii de calitate necorespunzatoare; sau (ii) folosirea neadecvata a Serviciilor si echipamentelor de comunicatii de catre Abonat, (iii) nefunctionarea Serviciilor din motive de ordin tehnic si/sau din actiunile tertilor.
- 6.5.** In cazul in care Abonatul este nemulțumit de despagubirile acordate de catre TKRM, acesta se poate adresa instantelor de judecata competente in vederea recuperarii prejudiciului suferit.

7. RASPUNDEREA TKRM

- 7.1.** TKRM va acorda despagubiri Abonatului exclusiv in cazurile si limitele prevazute in Informarea Contractuala si TC. TKRM va lua toate masurile necesare pentru a asigura accesul Abonatului la Retea si Servicii in cele mai bune conditii tehnice posibile, in conformitate cu autorizatiile si licentele sale. Calitatea si disponibilitatea Serviciilor pot fi afectate de factori ce nu depind de TKRM, cum ar fi dar fara a se limita la: tipul echipamentului folosit, obstructionari fizice locale, lucrari temporare, conditii atmosferice, interferente radio si functionarea defectuoasa a altor retele de telecomunicatii la care TKRM este interconectata sau in care are dreptul de a furniza Serviciile, limitarea, in orice mod, a dreptului TKRM de a furniza aceste Servicii prin retelele altor parteneri, caderi de tensiune, demontari ale antenelor de semnal TKRM impuse prin decizii/acte normative emise de autoritati publice.
- 7.2.** TKRM va pune la dispozitia Abonatului Serviciul de Roaming in baza prevederilor Contractului. TKRM nu este raspunzatoare de calitatea Serviciilor de Roaming, de tipul de Servicii de Roaming sau de gradul de acoperire al acestora, toate acestea depinzand de retele si/sau sisteme de telecomunicatii ale furnizorilor de comunicatii electronice din afara tarii.
- 7.3.** TKRM nu este raspunzatoare pentru utilizarea accidentala a Serviciului de Roaming de catre Abonat atunci cand acesta se afla pe teritoriul Romaniei, in zone de granita. Pentru a evita utilizarea accidentala a Serviciului de Roaming pe teritoriul Romaniei, Abonatul este obligat sa se asigure (i) ca Serviciul de Roaming este dezactivat (prin apel la 1234) si/sau (ii) ca reseaua utilizata, in momentul initierii apelului, este cea a TKRM (prin verificarea terminalului/echipamentului utilizat).
- 7.4.** TKRM nu poate controla si prin urmare nu va fi tinuta raspunzatoare fata de Abonat in cazurile in care Abonatul primeste apeluri din afara granitelor Romaniei cu identitate incompleta, ascunsa sau modificata, inclusiv prin folosirea unei identitati care apartine numerotatiei nationale.
- 7.5.** TKRM isi rezerva dreptul de a limita accesul Abonatului la anumite numere nationale si/sau internationale ca o consecinta a folosirii abuzive a Serviciilor sau in alte cazuri justificate, incluzand fara limitare, numerele cu tarif special, cu o instiintare prin SMS sau apel, daca acest lucru este posibil.
- 7.6.** TKRM raspunde exclusiv pentru Serviciile sale si, prin urmare, nu raspunde pentru serviciile oferite de terte parti, care fac uz, in orice forma, de Serviciile sale. Pentru evitarea oricarui dubiu, TKRM nu raspunde pentru prejudiciile, de orice natura, suferite de Abonat in legatura cu serviciile tertilor.
- 7.7.** TKRM poate restrictiona sau suspenda temporar furnizarea Serviciilor, daca aceasta este absolut necesar pentru efectuarea lucrarilor de intretinere/modificare ce vor fi programate astfel incat sa cauzeze cat mai putin disconfort Abonatilor. TKRM nu raspunde pentru functionarea necorespunzatoare a Retelei in zonele in care aceasta este in dezvoltare sau in situatiile in care TKRM face lucrari de imbunatatire a Retelei. Deasemenea, pentru limitarea folosirii abuzive a Retelei si pentru a asigura un nivel corespunzator al Serviciilor de Date pentru toti abonatii, TKRM va putea in mod justificat limita anumiti parametri ai Serviciilor de Date, precum viteza de transfer a datelor.
- 7.8.** TKRM nu va raspunde fata de Abonat/Utilizatorul final si/sau fata de terte parti pentru niciun fel de daune, pierderi de profit, castiguri nerealizate si/sau nefructificarea unor oportunitati de afaceri sau orice alte pierderi suferite de catre acestia care rezulta direct sau indirect din, dar fara a se limita la: (i) folosirea neadecvata a Serviciilor si echipamentelor de comunicatii, (ii) nefunctionarea Serviciilor din motive de ordin tehnic si/sau din actiunile tertilor, (iii) nefunctionarea adresei de email a Abonatului pentru comunicari/notificarile care se transmit de catre TKRM pe e-mail, Abonatul

neputand invoca neprimirea notificarii astfel transmise, (iv) caz fortuit sau caz de forta majora, sub rezerva obligatiilor de diligența prevazute la articolul ~~17.2~~^{18.2} de mai jos.

7.9. TKRM nu va raspunde de actiunile sau inactiunile sale fata de terte persoane sau pentru prejudiciile create unor terte persoane care beneficiaza de Servicii in afara Contractului sau chiar in absenta unui contract intre acestea si TKRM. De asemenea, TKRM nu este raspunzatoare decat fata de Abonat in limitele Contractului, iar raspunderea sa nu se intinde si asupra Utilizatorilor Finali ai Serviciilor, asa cum au fost acesti au fost desemnati de Abonat.

7.10. TKRM nu raspunde fata de Abonat/Utilizatorul final si/sau fata de terte parti pentru niciun fel de daune indirecte inclusiv, dar fara a se limita la pierderi de profit, castiguri nerealizate si/sau nefructificarea unor oportunitati de afaceri sau orice alte pierderi similare suferite ca urmare a lipsei de acces la Servicii sau furnizarea de Servicii de calitate necorespunzatoare.

7.11. In cazul intervenirii unor incidente, amenintari si vulnerabilitati privind securitatea sau integritatea Retelei si Serviciilor, TKRM va lua, fara a se limita la, urmatoarele categorii de masuri: (i) aplicarea unor mecanisme de protejare fata de amenintari ale furnizarii Serviciilor cum ar fi, fara a se limita la: mesaje de tip spam, cazuri de fraudă, utilizare abuziva etc; (ii) metode de securitate standardizate in vederea protejarii informatiilor confidentiale transmise prin intermediul Serviciilor; (iii) rerutarea traficului din zona afectata catre o alta zona si/sau transmiterea traficului pe alte linii, pentru situatiile in care incidentele, amenintarile sau vulnerabilitatile afecteaza echipamentele TKRM necesare furnizarii Serviciilor.

7.12. Caracteristicile sau disponibilitatea Serviciilor furnizate de catre TKRM pot suferi modificari ca urmare a restrictionarii/suspendarii/incetarii, din orice motiv, a dreptului TKRM de a furniza aceste Servicii in retelele altor parteneri. Pentru evitarea oricarui dubiu, TKRM nu raspunde pentru prejudiciile, de orice natura, directe sau indirecte, suferite de Abonat in legatura cu aceste modificari.

8. RASPUNDEREA ABONATULUI

Obligatii generale

8.1. Abonatul este obligat sa notifice imediat TKRM despre orice modificare intervenita pe parcursul Contractului cu privire la informatiile furnizate in momentul in care a incheiat Contractul, incluzand datele sale cu caracter personal (nume, prenume, BI/CI, CNP), si, in mod special, despre schimbari ale adresei sau ale sediului, adresei de email, ale statutului juridic sau ale numelui/denumirii, ale reprezentantului/imputernicitului, in caz contrar TKRM nefiind responsabila pentru actele sau faptele realizate de persoane care nu mai sunt autorizate de Abonat sa-l reprezinte. In cazul in care Abonatul nu notifica TKRM cu privire la schimbarea adresei/sediului/adresei de email, orice notificari sau facturi ce vor fi trimise de catre TKRM la punctele de contact mentionate in Contract in vederea transmiterii facturii, sau la ultimele adrese anuntate de Abonat, vor fi considerate comunicate valabil.

8.2. Abonatul este obligat sa utilizeze Reteaua si Serviciile furnizate in conformitate cu termenii Contractului.

8.3. Abonatul nu trebuie sa dezvaluie codurile (PIN sau PUK) si seria SIM catre nicio terta persoana si este pe deplin responsabil de actiunile oricaror terte persoane care utilizeaza Serviciile prin intermediul Contractului, mai ales cu privire la utilizarea Serviciilor de catre Utilizatorii finali desemnati de Abonat.

8.4. Abonatul este obligat sa achite integral facturile pentru furnizarea Serviciilor, la scadenta, in conformitate cu termenii Contractului, precum si orice alte sume datorate de Abonat TKRM.

8.5. Abonatul nu poate folosi si/sau permite vreunei terte persoane sa foloseasca Serviciile pentru scopuri imorale sau ilegale si de asemenea, este singur raspunzator pentru actiunile si inactiunile sale care au drept consecinta incalcarea oricaror reglementari referitoare la conditiile de accesare si/sau utilizare a Serviciilor, inclusiv in ceea ce priveste Serviciile care, conform reglementarilor in vigoare, nu este permis a fi accesate de catre toate categoriile de consumatori.

8.6. Abonatul nu va vinde sau transfera Serviciile catre terte parti, sub orice alta forma, contra unor sume de bani sau cu titlu gratuit.

8.7. Abonatul este singur raspunzator pentru orice incalcare a reglementarilor aplicabile in ceea ce priveste modul de utilizare a Serviciilor de Date, scopul utilizarii acestora sau continutul transmis, stocat, expus sau care face, in orice mod, obiectul unor operatiuni efectuate cu sprijinul sau prin intermediul Serviciilor de Date.

8.8. Abonatul este singur raspunzator pentru datele aferente contului sau de abonat TKRM introduse la momentul efectuării plății facturii de servicii. TKRM nu va fi tinuta responsabila in situatia in care, in urma introducerii de catre Abonat a unor date inexistente, incorecte sau incomplete pentru efectuarea plății, plata nu a fost alocata in contul Abonatului din sistemul de evidenta a facturilor si plăților aferente TKRM sau a fost alocata cu intarziere si astfel sunt demarate/continuate actiuni de recuperare a sumelor datorate de catre Abonat, respectiv sunt calculate si aplicate penalizari de intarziere.

Utilizare abuziva si limitari ale Serviciilor

8.9. Abonatul intelege si accepta ca oricare din modurile de utilizare a Serviciilor, inclusiv a Serviciilor cu beneficii nelimitate, prevazute in Informarea Contractuala si prezentul articol 8 sunt considerate a fi utilizari abuzive sau interzise Abonatului (indiferent daca acesta este sau nu Utilizatorul final), sub sanctiunile prevazute in Contract.

9. SERVICII DE CONTINUT

9.1. TKRM furnizeaza Abonatului, prin echipamentul terminal compatibil, acces la Serviciile de Continut ale TKRM sau ale oricarei terte parti.

9.2. Serviciile de Continut sunt furnizate "asa cum sunt" si nu sunt permise modificari sau alte interventii ale Abonatului.

9.3. Abonatul accepta si consimte ca va folosi in mod legal si util Serviciile de Continut. In consecinta, Abonatul agreeaza sa nu foloseasca Serviciile de Continut pentru: (i) a produce daune minorilor; (ii) a transmite sau a dobandi acces asupra continutului care sa lezeze drepturile oricarei terte parti sau sa ofenseze personalitatea oricarui tert sau sa hartuiasca in orice mod drepturile individuale sau sociale ale unei persoane sau care este impotriva legii; (iii) a induce in eroare oricare persoana asupra originii continutului Serviciilor de Continut; (iv) a produce daune in orice mod reputatiei TKRM sau oricarei terte persoane; (v) a produce pagube Retelei; (vi) a proceda in orice mod la promovarea de publicitate nesolicitata sau neautorizata sau mesaje electronice nesolicitate; (vii) a dezvalui informatii despre datele cu caracter personal ale oricarei persoane.

9.4. TKRM incearca sa ofere un nivel inalt de siguranta in utilizarea Serviciilor de Continut, cat si informatii exacte, precise, complete, de incredere, actuale si valabile. Cu toate acestea, TKRM nu este responsabila si nu face vreo declaratie sau da vreo garantie cu privire la siguranta si continutul Serviciilor de Continut. Abonatul este responsabil pentru orice prejudiciu ce ii poate fi cauzat de folosirea oricarei informatii insusite prin intermediul Serviciilor de Continut, inclusiv luarea oricarei decizii bazata pe corectitudinea, deplinatatea, validitatea si/sau folosirea Serviciilor de Continut.

9.5. TKRM nu este responsabila pentru continutul, siguranta, legitimitatea si validitatea Serviciilor de Continut ale tertelor parti, acestea fiind singurele responsabile pentru serviciile furnizate. Orice reclamatii ale Abonatului privind folosirea Serviciilor de Continut respective, vor fi adresate furnizorilor de continut, utilizand datele de contact indicate in "Lista numere servicii cu tarif special", disponibila pe www.telekom.ro cat si TKRM, pentru transmiterea reclamatiei catre furnizorul de servicii in cauza. In cazul în care furnizorul de servicii de continut este TKRM se va utiliza procedura de reclamatie prevazuta in Informarea Contractuala.

9.6. TKRM are dreptul sa modifice termenii de acces si folosire ai Serviciilor de Continut, cat si sa intrerupa sau sa modifice orice Serviciu de Continut.

9.7. Orice folosire si accesare a Serviciilor de Continut de catre Abonat, implica acceptarea neconditionata a termenilor generali si/sau specifici ai fiecarui Serviciu de Continut.

9.8. Folosirea Serviciilor de Continut, care, in conformitate cu legea, sunt adresate exclusiv adultilor, sunt interzise minorilor. TKRM nu este raspunzatoare, in cazul in care minorii, in ciuda prevederilor de mai sus, utilizeaza Serviciile de Continut, intrucat protectia minorilor constituie in principal, obligatia Abonatului, care este singur raspunzator.

9.9. Informatii despre folosirea Serviciilor de Continut sunt disponibile pe site-ul [www. telekom.ro](http://www.telekom.ro).

9.10. In masura maxima permisa de reglementarile legale in vigoare, TKRM nu poate fi tinut raspunzatoare pentru pierderile si/sau costurile legate de Serviciile de Continut si nici pentru continutul, modul de inregistrare si/sau publicitatea apelurilor sau a mesajelor legate de aceste Servicii de Continut, in cazul in care acestea sunt accesibile Abonatului prin Servicii/Retea dar sunt oferite de terte parti.

9.11. Apelurile/SMS-urile catre numerele utilizate pentru furnizarea Serviciilor de Continut (servicii cu valoare adaugata) nu sunt incluse in abonament iar tarifele pentru apelurile/SMS-urile catre aceste categorii de numere pot fi mai mari decat tarifele pentru apelurile/SMS-urile in retea sau nationale.

10. FACTURARE. PLATA

10.1. Ca regula generala, TKRM va transmite lunar Abonatului factura cuprinzand (dar nu in mod limitativ): (i) contravaloarea abonamentelor lunare pentru Serviciile contractate, aferente lunii in curs calculate din ziua facturarii; (ii) contravaloarea Serviciilor utilizate de Abonat in luna precedenta facturii respective; (iii) daca este cazul, contravaloarea unor Servicii Suplimentare; (iv) contravaloarea reducerilor (daca astfel de reduceri sunt aplicabile); (v) contravaloarea transei lunare de plata stabilite conform scadentului existent in documentele ce reglementeaza achizitia si modul de plata al terminalului achizitionat ca parte a unui Pachet Promotional (daca Abonatul a achizitionat un astfel de terminal).

10.2. Din motive de ordin tehnic, in cazuri exceptionale, factura emisa Abonatului va putea include si regularizari pentru corectarea unor erori aparute in facturile anterioare cu privire la calcularea valorii Serviciilor/abonamentelor utilizate in lunile precedente celei in care a fost emisa factura respectiva.

10.3. Tarifele pentru Serviciile de Roaming vor fi facturate pe baza datelor transmise de partenerii de Roaming cu care TKRM are incheiate acorduri (operatori din strainatate). Din motive tehnice specifice functionarii Serviciilor de Roaming, factura emisa Abonatului va putea include contravaloarea Serviciilor utilizate in cursul lunilor precedente celei in care a fost emisa factura.

10.4. La data activării, TKRM îi poate solicita Abonatului să plătească o sumă calculată în funcție de abonamentul ales al TKRM la data respectivă. Suma respectivă se va deduce din următoarele facturi emise către Abonat, până la concurența sumei plătite.

10.5. Ca regulă generală, prima factură emisă de TKRM ulterior datei de activare va conține (dar nu în mod limitativ): (i) contravaloarea abonamentului pentru Serviciile contractate aferente/proportionale perioadei cuprinse între data activării Contractului și data emiterii primei facturi ulterior datei de activare, (ii) contravaloarea Serviciilor utilizate în perioada cuprinsă între data activării Contractului și data emiterii primei facturi ulterior datei de activare, (iii) contravaloarea abonamentului lunar pentru Serviciile contractate, aferente lunii în curs calculate din ziua facturării, (iv) dacă este cazul, contravaloarea unor Servicii Suplimentare, (v) dacă este cazul, contravaloarea cu minus a sumei percepute de către TKRM la data semnării Contractului, conform art. 10.3 de mai sus, (iv) contravaloarea reducerilor (dacă astfel de reduceri sunt aplicabile); (v) contravaloarea tranșei lunare de plată stabilite conform scadențarului existent în documentele ce reglementează achiziția și modul de plată al terminalului achiziționat ca parte a unui Pachet Promotional (dacă Abonatul a achiziționat un astfel de terminal). Ca regulă generală, ultima factură emisă de către TKRM va cuprinde beneficiile incluse acordate proporțional până la data încetării efective a Contractului.

10.6. Facturile emise pentru Servicii pot fi cumulate cu facturile emise pentru alte Servicii furnizate de TKRM pentru Abonat (de exemplu servicii de voce) în baza altor contracte de abonament încheiate între TKRM și Abonat.

10.7. Obligația de plată este independentă de modalitatea de transmitere a facturii. Abonatul care reclamează că nu a accesat contul prin intermediul website-ului www.telekom.ro în vederea vizualizării facturii/nu a primit email-ul cu factura în format electronic sau că nu a primit factura pe suport hârtie nu este exonerat de la plată a acesteia. Informațiile necesare pentru crearea contului sunt disponibile pe www.telekom.ro și prin Serviciul Relații Clienti. Un duplicat al facturii electronice va fi disponibil în contul Abonatului din MyAccount pentru o perioadă de 6 (șase) luni de la emisie. Modalitatea de transmitere a facturii se va aplica și pentru celelalte numere activate pe contul Abonatului, în cazul în care acestea sunt incluse pe aceeași factură cu numărul (ele) activat(e) în baza Contractului. Schimbarea modalității de transmitere a facturii poate fi efectuată de către Abonat pe www.telekom.ro, în secțiunea MyAccount (www.myaccount.mobile.telekom.ro), prin intermediul Serviciului de Relații cu Clientii sau prin intermediul magazinelor TKRM.

10.8. În cazul în care Abonatul nu își achită obligațiile de plată în termenele stabilite în Contract, Abonatul se află de drept în întârziere. Data efectuării plății se va considera data la care plata întregului debit a fost confirmată în contul Abonatului din sistemul de evidență a facturilor și plăților aferente al TKRM. O factură va fi considerată achitată la data la care valoarea totală a acesteia a fost încasată de TKRM. Facturile vor fi stinse în ordinea cronologică de emisie a acestora.

10.9. Abonatul este informat că facturile emise de către TKRM, precum și orice copii sau extrase pastrate de TKRM în formă electronică, constituie dovada totală și imediată a datoriei Abonatului către TKRM.

10.10. Abonatul este informat că, în cazul facturii transmisă în format electronic, notificările privind emisia facturilor în format electronic se vor transmite prin email la adresa de email comunicată în acest sens de către Abonat.

10.11. TKRM va emite contra unui tarif facturi detaliate/nedetaliate pe suport de hârtie pentru Serviciile furnizate Abonatului numai dacă Abonatul solicită în mod expres aceasta, la momentul încheierii Contractului sau pe parcursul derulării lui. Serviciul de furnizare a facturii pe suport hârtie este recurent lunar și poate fi dezactivat de către Abonat pe www.telekom.ro, în secțiunea MyAccount, prin intermediul Serviciului de Relații cu Clientii sau prin intermediul magazinelor TKRM.

10.12. Facturile detaliate pe suport de hârtie solicitate în timpul derulării Contractului se vor emite începând cu prima factură emisă de la momentul solicitării pentru perioada de facturare în curs la momentul solicitării. De asemenea, la cererea Abonatului, TKRM emite factura detaliată pe suport de hârtie retroactiv, contra unui tarif, pentru ultimele 3 facturi emise.

10.13. Pentru mai multe informații/detalii cu privire la modalitățile de plată a facturilor Abonatul poate accesa site-ul www.telekom.ro.

11. SUSPENDAREA SERVICIILOR / REACTIVARE

11.1. TKRM poate suspenda sau restricționa accesul Abonatului la unul, mai multe sau toate Serviciile, total sau parțial, imediat, cu notificarea prealabilă Abonatului (inclusiv prin factură, apel direct la numărul de telefon de contact, acolo unde este posibil, SMS sau email), fără drept la despăgubiri, în următoarele situații:

i. Abonatul nu a achitat integral factura la termen;

ii. Abonatul și-a încălcat oricare alte obligații contractuale și/sau condițiile de folosire a Serviciilor;

iii. în cazul în care TKRM suspenda accesul Abonatului la Servicii în baza unui alt contract încheiat cu Abonatul.

11.2. TKRM poate suspenda sau restricționa accesul Abonatului la unul, mai multe sau toate Serviciile, total sau parțial, imediat, fără notificarea prealabilă a Abonatului și fără drept la despăgubiri, în următoarele situații: (i) în caz de Frauda

sau tentativa de Frauda a Abonatului, inclusiv cazurile de Frauda de care Abonatul se face vinovat in baza altor contracte de Servicii incheiate cu TKRM; (ii) in cazul in care Abonatul foloseste in mod abuziv Serviciile TKRM, incluzand, fara limitare, cazurile prevazute de art. 8 din Informarea Contractuala precum si in caz de sicanare a altor clienti TKRM sau ai altor operatori parteneri TKRM, a angajatilor TKRM, inclusiv prin Serviciul Relatii cu Clientii, sau a unor terte persoane, precum si pentru inducerea in eroare a altor clienti TKRM sau ai altor operatori parteneri TKRM prin transmiterea de mesaje cu un continut fals (promisiune de castiguri, participari la concursuri, etc) sau prin transmiterea de mesaje de tip "spam" sau mesaje nesolicitate; (iii) in cazul folosirii numerelor cu tarif special in scopul generarii de venituri ilicite pentru Abonat; (iv) in cazul efectuarii unui trafic intens catre numere cu tarif special intr-un interval de timp scurt (ore/zile); (v) in orice alt caz in care actiunile sau inactiunile Abonatului pot determina un risc pentru TKRM.

11.3. Fara prejudicierea vreunui alt drept, TKRM poate aplica aceleasi masuri pentru orice alte Numere de telefon/Servicii activate in contul aceluiasi Abonat, indiferent daca acestea sunt in intarziere la plata sau nu, chiar daca motivele aratate la art. 11.1 si 11.2 au intervenit doar pentru un singur Numar de telefon sau in legatura cu un singur Serviciu fara drept de compensatie sau despagubiri pentru Abonat. Daca Abonatul a fost suspendat pentru motiv de neplata, pentru ca Serviciile sa fie reconectate, Abonatul va plati toate sumele datorate catre TKRM si neachitate la momentul solicitarii de reactivare a Serviciilor.

11.4. Suspendarea temporara a Serviciilor nu exonereaza Abonatul de la plata valorii lunare a abonamentului sau a oricaror sume datorate catre TKRM.

11.5. In situatia in care accesul Abonatului la Serviciile TKRM a fost suspendat ca urmare a aparitiei unei situatii mentionate la art. 11.1 fara ca Abonatul sa fi fost deconectat de la Retea, reconectarea Serviciilor se va face in maxim 2 (doua) zile lucratoare: (i) in cazurile prevazute de art. 11.1 litera i sau litera iii, de la data la care plata intregului debit sau a sumelor solicitate a fi achitate au fost confirmate in sistemul de evidenta a facturilor si platilor aferente al TKRM, respectiv (ii) in cazul prevazut de art. 11.1 litera ii, de la data la care s-a constatat de catre TKRM sau s-a probat de catre Abonat ca nu a existat o asemenea incalcare.

11.6. In situatia in care accesul Abonatului la Servicii a fost suspendat ca urmare a aparitiei unei situatii mentionate la art. 11.2 fara ca Abonatul sa fi fost deconectat de la Retea, reconectarea Serviciilor se va face in maxim 30 de zile de la suspendare, sau mai devreme, de la data la care s-a constatat de catre TKRM sau s-a probat de catre Abonat ca nu a existat o asemenea incalcare.

11.7. In cazurile de Frauda sau utilizare abuziva/interzisa a Serviciilor pe langa masura suspendarii/restrictionarii accesului la Servicii, TKRM are dreptul de a retrage Abonatului orice beneficii acordate acestuia cu titlu gratuit (bonus-uri, subventii pentru achizitie Echipamente etc) si/sau reducerile acordate la incheierea Contractului sau ulterior.

11.8. Daca in perioada suspendarii, Abonatul a fost deconectat de la Reteaua TKRM pentru motiv de neplata, dar fara ca incetarea din orice motiv a Contractului (inclusiv rezilierea din partea TKRM) sa fi intervenit, Abonatul va fi reactivat automat in termen maxim 4 zile lucratoare de la data la care plata intregului debit a fost confirmata in contul Abonatului din sistemul de evidenta a facturilor si platilor aferente al TKRM, cu conditia platii tuturor datoriilor catre TKRM precum si a eventualelor Garantii. Contractul se va considera a fi continuat, toate prevederile acestuia aplicandu-se in mod corespunzator.

11.9. Daca in perioada suspendarii, Abonatul a fost deconectat de la Reteaua TKRM iar Contractul a incetat, indiferent de motiv (inclusiv rezilierea din partea TKRM), Abonatul va putea fi reactivat in Reteaua TKRM in urma cererii sale, cu conditia platii tuturor datoriilor catre TKRM, precum si a eventualelor Garantii. Abonatul va semna un nou contract de abonament. Abonatul nu va mai avea posibilitatea de a se reactiva in Reteaua TKRM cu vechiul Numar de telefon, in situatia in care acesta apartinea unui alt furnizor de servicii de comunicatii electronice decat TKRM sau a fost deja alocat unui alt abonat TKRM.

11.10. In caz de suspendare/dezactivare a Contractului, toate sumele lunare de plata aferente terminalului achizitionat de Abonat in cadrul unui Pachet Promotional, neachitate pana la data suspendarii/dezactivarii Contractului, devin scadente si vor fi facturate de TKRM, atragand obligatia de plata imediata a acestora de catre Abonat. In situatia in care, dupa inlaturarea cauzei care a produs suspendarea, Contractul reincepe sa se deruleze, partile vor reveni la situatia existenta inainte de suspendarea Contractului de abonament, TKRM facturand transele lunare de plata aferente terminalului achizitionat de Abonat conform Pachetului Promotional ramase de plata de catre Abonat.

11.11. In scopul protejarii Abonatului de eventualele apeluri accidentale, Abonatul accepta ca TKRM va intrerupe automat apelurile telefonice initiale de catre Abonat care depasesc durata de 60 de minute.

11.12. In caz de suspendare a Serviciilor pentru motiv de neplata, pentru reluarea furnizarii Serviciilor Abonatul va achita tariful de reconectare care se evidentiaza pe factura imediat urmatoare datei reluarii furnizarii Serviciilor.

12. GARANTII/PLATI IN AVANS

12.1. La inceputul sau in timpul perioadei de acces la Servicii, pentru initierea sau continuarea furnizarii lor, la cererea TKRM in acest sens, Abonatul are obligatia de a furniza Garantii rezonabile.

12.2. TKRM isi rezerva dreptul de a solicita constituirea unor Garantii suplimentare, dupa cum urmeaza:



i. înainte de activare, ținând cont de și fără a se limita la: (a) relațiile contractuale anterioare ale Abonatului cu TKRM respectiv cu terțe părți (conform informațiilor din Preventel); (b) bonitatea Abonatului; (c) în cazul în care Abonatul a cerut accesul la Servicii adiționale (Roaming, facilitatea de a efectua convorbiri internaționale, etc.); (d) în caz de conectări multiple; (e) în cazul în care Abonatul a fost identificat ca, anterior cererii de activare, acesta a efectuat o fraudă sau o tentativă de fraudă; (f) în caz de reactivare a Contractului.

ii. pe parcursul derulării Contractului, în cazul în care: (a) întârzie efectuarea plății facturii pentru Servicii; (b) Abonatul solicită furnizarea de Servicii adiționale față de cele activate la momentul contractării abonamentului; (c) în caz de fraudă, tentativă de fraudă sau de utilizare abuzivă a Serviciilor; (d) în cazul depășirii Limitei de Credit; (e) în orice alt caz în care acțiunile sau inacțiunile Abonatului pot determina un risc pentru TKRM.

12.3. Garanțiile depuse nu sunt purtătoare de dobândă și vor fi returnate Abonatului în următoarele condiții:

i. pe parcursul derulării Contractului după un interval de minim 6 luni de la depunerea garanției, cu condiția ca Abonatul să fi făcut dovada credibilității sale prin efectuarea cu regularitate și fără întârzieri a plăților datorate către TKRM (minim ultimele 4 facturi anterioare datei la care se solicită returnarea sumei, cu condiția ca aceste facturi să fi fost emise cu o valoare pozitivă). TKRM va returna Garanția în termen de 30 zile lucrătoare de la data la care a primit și aprobat cererea Abonatului în acest sens;

ii. TKRM va avea dreptul de a returna Abonatului în mod automat Garanția, oricând după o perioadă de 6 luni de la depunerea acesteia, dacă Abonatul nu a solicitat restituirea până la acea dată. Valoarea Garanției returnate se va regăsi pe următoarea factură, cu valoare negativă; TKRM are dreptul de a reține din valoarea Garanției orice sume datorate de Abonat în baza Contractului.

iii. după încetarea Contractului, în termen de 30 zile lucrătoare de la data la care TKRM a primit și aprobat cererea Abonatului în acest sens, cu condiția ca Abonatul să nu aibă datorii față de TKRM. În cazul în care Abonatul nu și-a achitat toate datoriile față de TKRM, acesta din urmă va avea dreptul de a reține orice sume datorate de Abonat din valoarea Garanției depuse;

iv. în cazul în care Garanția a fost constituită pentru accesul la Servicii adiționale (Roaming, facilitatea de a efectua convorbiri internaționale etc) și dacă Abonatul solicită returnarea acesteia în baza articolului 12.3 litera i, TKRM va avea dreptul de a da curs acestei solicitări cu consecința dezactivării Serviciului adițional pentru care a fost constituită Garanția returnată.

12.4. Dacă suma depusă cu titlu de Garanție care se eliberează Abonatului este mai mică decât debitul datorat către TKRM, compensarea va opera în limitele sumei celei mai mici iar Abonatul rămâne obligat la plata diferenței din suma datorată.

12.5. TKRM garantează ca sumele depuse de Abonat cu titlu de garanție sunt depozitate în conturi bancare de garanții, accesibile de către TKRM doar pentru returnarea lor către Abonat sau acoperirea debitelor Abonatului, conform Contractului.

12.6. Pe parcursul derulării Contractului, TKRM poate solicita constituirea succesivă sau concomitentă a mai multor Garanții, dacă Abonatul se află în cel puțin două din cazurile pentru care se solicită constituirea Garanției sau în situația apariției redundante a aceluiași caz.

12.7. Totodată, înainte de activarea Serviciilor TKRM sau pe durata executării Contractului, TKRM are dreptul de a solicita Abonatului plata unor sume de bani care vor constitui un avans de plată al sumelor datorate de Abonat în baza Contractului. În acest sens, suma plătită de Abonat cu titlu de plată în avans va stinge, până la epuizare, sumele datorate de Abonat (cu orice titlu: debit principal, penalități, etc) conform facturilor emise de TKRM.

13. LIMITA DE CREDIT

13.1. Abonatul se poate informa despre Limita sa de Credit pe parcursul derulării Contractului contactând Departamentul Relații cu Clienții. TKRM are dreptul de a majora sau diminua, pe parcursul derulării Contractului, valoarea Limitei de Credit alocate Abonatului.

13.2. Utilizarea Serviciilor pentru o valoare mai mare decât Limita de Credit nu exonerează Abonatul de la plata integrală a acestor Servicii, întrucât monitorizarea și instituirea limitei de credit este un drept și nu o obligație a TKRM.

13.3. Până la momentul în care Garanția a fost constituită sau plata a fost efectuată, TKRM are dreptul să suspende accesul Abonatului la Servicii TKRM cu o notificare prealabilă a Abonatului prin apel direct sau SMS, fără drept de compensare sau alte despăgubiri.

13.4. TKRM are dreptul de a suspenda accesul la Servicii imediat, fără notificarea prealabilă a Abonatului, în cazul în care acesta înregistrează trafic intens într-o perioadă scurtă, implicând un risc atât pentru TKRM cât și pentru Abonat. În acest caz accesul la Servicii va fi restabilit în maxim 2 (două) zile lucrătoare de la data la care plata întregului debit sau a sumelor solicitate a fi achitate au fost confirmate în sistemul de evidență a facturilor și plăților aferente al TKRM. Prevederile acestui capitol 13 nu vor fi afectate de limitările de trafic stabilite de Abonat în prealabil, în vederea controlului costurilor. În cazul în care Limita de Credit alocată Abonatului este mai mică decât limita de trafic stabilită

de Abonat (inclusiv pentru utilizarea Serviciilor de Date in Roaming), TKRM va avea dreptul sa ia orice masuri in vederea aplicarii prezentului capitol 13.

14. INCETAREA CONTRACTULUI LA INITIATIVA ABONATULUI

14.1. Abonatul poate solicita incetarea Contractului cu cel puțin 30 de zile înainte de data de la care dorește ca incetarea sa-si produca efectele, printr-o notificare scrisa si a carei dovada poate fi facuta, adresata TKRM la sediul indicat in Fisa de Sinteza sau depusa in magazinele TKRM. Daca Abonatul dorește sa se porteze din Reteaua TKRM in rețeaua unui alt furnizor de servicii de comunicatii electronice, Abonatul va solicita acest lucru direct furnizorului in a carui rețea dorește sa aiba loc portarea, incetarea Contractului intervenind la data realizării portării, cu respectarea tuturor condițiilor prevazute in Contract. In masura in care cererea de portare a Abonatului in rețeaua unui alt furnizor de servicii de comunicatii electronice nu se finalizeaza cu realizarea portării, Contractul isi va produce efectele in continuare in aceeasi termeni si conditii. Contractul inceteaza la initiativa Abonatului si in situatia in care Abonatul, care a facut o cerere de portare in Retea, a solicitat in scris anularea cererii sale de portare, in conditiile si termenul stabilit de lege.

14.2. Pentru evitarea oricarui dubiu, daca prin Contract nu se prevede expres altfel, incetarea Contractului nu inlatura obligatia Abonatului de a achita toate sumele datorate in baza Contractului, inclusiv debitele ce se vor regasi in facturile emise ulterior inregistrării de catre TKRM a solicitării de incetare a Contractului, pentru Serviciile consumate dar nefacturate pana la data incetării (inclusiv tranșele lunare de plata aferente terminalului achizitionat de Abonat conform Pachetului Promotional, care devin automat scadente si exigibile), precum si eventualele costuri de incetare, conform art. 16 din TC.

14.3. Avand in vedere ca Abonatii TKRM beneficiaza la incheierea Contractului de promotii, planuri tarifare speciale, beneficii etc., in cazul in care Abonatul dorește incetarea Contractului inainte de sfarsitul Perioadei Minime, acesta va fi obligat sa plateasca costurile de incetare inainte de expirarea Perioadei Minime, asa cum sunt specificate in Fisa de Sinteza. Costurile de incetare inainte de expirarea Perioadei Minime sunt datorate pentru fiecare Cartela SIM dezactivata inainte de terminarea Perioadei Minime ca urmare a initiativei Abonatului. In orice caz de incetare totala a Contractului la initiativa Abonatului sau partiala (de exemplu dezactivarea unor Cartele SIM in cazul in care pe contul Abonatului sunt activate mai multe Cartele SIM), cu exceptia Abonatului care a solicitat portarea sa catre un alt furnizor de comunicatii electronice, precum si cu exceptia Abonatului care a solicitat, in conditiile si termenul stabilit de lege, anularea cererii de portare in Retea, Contractul inceteaza in maxim 30 de zile de la data inregistrării/depunerii notificării scrise de incetare.

14.4. TKRM poate refuza, in conditiile stabilite de lege, realizarea portării din Retea in rețeaua unui alt furnizor de comunicatii electronice.

14.5. In cazul incetării Contractului, daca ulterior emiterii ultimei facturi dupa incetarea Contractului, TKRM constata ca in contul Abonatului exista un sold creditor si nu exista alte datorii catre TKRM, TKRM va returna sumele respective in baza unei solicitari exprese scrise a Abonatului, in termen de 30 de zile lucratoare de la data aprobarii solicitării de catre TKRM.

15. INCETAREA CONTRACTULUI LA INITIATIVA TKRM

15.1. Fara a aduce atingere dreptului TKRM de a rezilia unilateral Contractul pentru incalcarea de catre Abonat a obligatiilor sale contractuale, Abonatul fiind de drept in intarziere prin simpla neexecutare a obligatiilor, TKRM este indreptatita sa considere Contractul reziliat de drept, fara punere in intarziere si/sau preaviz, drept de compensatie sau despagubiri pentru Abonat, in urmatoarele situatii:

- i. Abonatul nu isi respecta obligatiile de plata conform Contractului chiar si in urma suspendării sau deconectării Serviciilor de catre TKRM;
 - ii. Abonatul se face vinovat de oricare din situatiile prevazute in art. 8 din Informarea Contractuala si de art. 8 din TC sau pentru orice alt motiv de fraudă;
 - iii. Abonatul folosește echipamente neautorizate de catre autoritatile de reglementare competente sau care nu sunt compatibile cu Reteaua;
 - iv. In cazul neindeplinirii oricarei obligatii de plata a Abonatului fata de TKRM, in acest caz rezilierea de drept urmand sa intervina pentru toate Cartelele SIM/Serviciile activate in contul aceluiași Abonat, indiferent daca pentru acestea exista sau nu intarzieri la plata, TKRM fiind indreptatita sa nu mai incheie un nou Contract cu Abonatul inainte de indeplinirea integrala a obligatiilor de plata ale Abonatului;
- in cazul in care ulterior incheierii Contractului se constata ca actele prezentate de Abonat in vederea incheierii Contractului au fost false sau modificate;
- vi. In cazul rezilierii de catre TKRM a unor alte contracte de abonament incheiate cu Abonatul;
 - vii. in alte cazuri prevazute expres in Contract.

15.2. Contractul va fi încetat de drept, fara punere în întârziere și/sau preaviz, drept de compensatie sau despagubiri pentru Abonat, și în următoarele situații:

i. în cazul în care a intervenit decesul Abonatului sau a fost inițiată procedura de dizolvare, lichidare, sau sechestrul împotriva Abonatului, sau, după caz, aceste proceduri au intervenit la cererea Abonatului respective, cu respectarea prevederilor legale în vigoare la momentul respectiv;

ii. în cazul în care portarea Abonatului 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 afla sub controlul TKRM.

În situațiile mai sus menționate, Abonatul înțelege și este de acord că încetarea Contractului nu a fost cauzată de acțiunea sau inacțiunea TKRM și prin urmare, în acest caz, TKRM nu este răspunzătoare față de Abonat pentru niciun prejudiciu pe care acesta din urmă l-ar putea suferi și nici nu datorează Abonatului vreo despagubire.

15.3. Încetarea Contractului în cazurile enumerate la art. 15.1 și 15.2 de mai sus se va produce prin deconectare începând cu sau oricând după data constatării de către TKRM a oricărui dintre cazuri. Această încetare operează deplin drept, punerea în întârziere a Abonatului rezultând din simplul fapt al neexecutării, fără nicio intervenție din partea instanței, fără preaviz, fără drept de compensatie sau despagubiri sau alte formalități prealabile. TKRM va instiinti Abonatul cu privire la încetarea Contractului pentru unul sau mai multe din motivele arătate mai sus.

15.4. În toate cazurile de încetare menționate în prezentul articol 15.1 și 15.2, în cazul în care Abonatul a beneficiat de un Pachet Promotional, ca urmare a încetării Contractului, tranșele lunare neplatite aferente terminalului achiziționat de Abonat conform Pachetului Promotional devin automat scadente și exigibile. Totodată, în termen de maxim 30 zile de la data emiterii ultimei facturi după deconectare, Abonatul trebuie să achite toate sumele datorate (inclusiv tranșele neplatite aferente terminalului achiziționat de Abonat conform Pachetului Promotional, care devin automat scadente și exigibile) către TKRM și eventualele costuri de încetare înainte de expirarea Perioadei Minime, așa cum sunt specificate în Fisa de Sinteză, în cazul în care încetarea Contractului intervine înainte de sfârșitul Perioadei Minime. Costurile de încetare înainte de expirarea Perioadei Minime sunt datorate pentru fiecare Cartela SIM dezactivată înainte de sfârșitul Perioadei Minime și ca urmare a apariției vreuneia din situațiile menționate în art. ~~14.4~~ privind anularea cererii de portare în Rețea, ~~15.1~~ sau ~~15.2~~, cu excepția situației în care încetarea Contractului a intervenit în caz de deces al Abonatului.

15.5. În cazul în care Cartelele SIM/Serviciile TKRM sunt utilizate în alte scopuri decât cele pentru care au fost oferite Abonatului în calitate de Utilizator Final, inclusiv prin încălcarea obligațiilor prevăzute art. 8 din Informarea Contractuală, TKRM este îndreptătită la o despagubire de 3.500 Lei/lună de utilizare/SIM. În cazul în care prejudiciul suferit de către TKRM este mai mare decât despagubirea arătate anterior, Abonatul, în vederea reparării integrale a prejudiciului, este de acord că despagubirea prevăzută anterior să fie completată cu despagubiri până la acoperirea integrală a prejudiciului. Fără prejudicierea vreunui alt drept, TKRM poate reține aceste despagubiri din Garanțiile constituite de Abonat și/sau sumele plătite în avans de către acesta, indiferent de Contractul în baza căruia au fost constituite și/sau plătite.

15.6. TKRM poate denunța Contractul prin transmiterea unei notificări către Abonat, sub forma unei scrisori recomandate cu confirmare de primire, cu 30 de zile înainte de încetarea efectivă a Contractului. Abonatul nu este îndreptătit la plata niciunei penalități sau orice alte despagubiri, în cazul în care aceasta denunțare unilaterală intervine în afara duratei Perioadei Minime.

16. COSTURI DE ÎNCETARE ÎNAINTE DE EXPIRAREA PERIOADEI MINIME

16.1. În cazul în care se dezactivează 1 (una) sau mai multe Cartele SIM înainte de expirarea Perioadei Minime stabilite pentru fiecare Cartela SIM, din orice motiv menționat la art. ~~14.4~~ (inclusiv în situația denunțării unilaterale a Contractului efectuată de către Abonat ca urmare a inițierii procedurii insolvenței, reorganizării judiciare sau falimentului Abonatului etc.), la art. ~~15.1~~ sau la art. ~~15.2~~ (exceptând cazul de deces al Abonatului), TKRM poate percepe Abonatului costuri de încetare a Contractului înainte de expirarea Perioadei Minime, pentru fiecare Cartela SIM dezactivată. Costurile de încetare se vor percepe ținându-se cont de următoarele elemente: a) valoarea lunară a planului tarifar ales și b) numărul de luni rămase până la încetarea Perioadei Minime.

16.2. Astfel, costurile de încetare datorate de Abonat se vor calcula utilizând următoarea formulă de calcul: Cost încetare datorat de Abonat = A x B, unde:

A - reprezintă procent de 50% din valoarea abonamentului contractat;

B - valoarea întreagă a numărului de luni rămase până la încetarea Perioadei Minime (de exemplu, dacă până la încetarea Perioadei Minime au mai rămas 3 luni și 17 zile, numărul de luni rămase va fi egal cu 3).

Situațiile enumerate la art. ~~14.6~~ - ~~16.1~~ de mai sus se aplică pentru Contractele încheiate cu o Perioadă Minimă de 12 sau 24 de luni. .

16.3. În cazul în care Contractul încetează în conformitate cu prevederile art. ~~14.4~~ privind anularea cererii de portare în Rețeaua TKRM și ~~15.2~~, litera ~~0~~, iar Abonatul a beneficiat la încheierea Contractului de Pachete Promotionale,



promotii, planuri tarifare speciale, beneficii etc., TKRM poate percepe costuri de incetare a Contractului inainte de expirarea Perioadei Minime..

16.4. In cazul in care Abonatul a beneficiat de un Pachet Promotional, urmare a solicitarii de incetare a Contractului sau de dezactivare a uneia sau mai multor Cartele SIM, transele neplatite aferente terminalului devin automat scadente si exigibile. Aceste prevederi se aplica inclusiv in cazul incetarii Contractului in conformitate cu prevederile art. ~~14.4~~ privind anularea cererii de portare in Reteaua TKRM si ~~15.215.2~~. litera ~~0~~ii.

16.5. Ca urmare a solicitarii de incetare a Contractului sau de dezactivare a uneia sau mai multor Cartele SIM, Abonatul trebuie sa achite toate sumele datorate catre TKRM (inclusiv transele neplatite aferente terminatului devenite scadente si exigibile conform art. ~~16.316.3~~ de mai sus) si eventualele costuri de incetare, in termen de maxim 14 zile de la data emiterii facturii sau de la data notificarii Abonatului de catre TKRM in acest sens.

16.6. In cazul in care TKRM denunta Contractul inainte de expirarea Perioadei Minime, TKRM intelege sa despagueasca Abonatul care este consumator conform legii 193/2000, cu o suma egala cu cea prevazuta cu titlu de costuri de incetare pentru incetarea Contractului inainte de expirarea Perioadei Minime minus valoarea reducerii/discount-ului oferit.

16.7. In cazul in care Abonatul a beneficiat de un Pachet Promotional, urmare a denuntarii Contractului de catre TKRM, conform art. 16.5. de mai sus, sau de dezactivare a uneia sau mai multor Cartele SIM, transele lunare neplatite aferente terminalului devin automat scadente si exigibile si se vor compensa cu sumele datorate de TKRM ca penalizare conform art. 16.5 de mai sus.

17. CLAUZE – NULITATE. FORTA MAJORA. CAZUL FORTUIT

17.1. In cazul in care oricare din prevederile Contractului este contrara legii si/sau unor dispozitii legale imperative, ordinii publice sau bunelor moravuri, toate celelalte prevederi ale Contractului raman valabile si se vor aplica in continuare, iar clauzele nule vor fi inlocuite de drept cu dispozitii legale aplicabile.

17.2. TKRM va lua toate masurile necesare pentru a asigura disponibilitatea maxima a Serviciilor in caz de forta majora si pentru cazurile fortuite, respectiv pentru evenimente care sunt dincolo de controlul sau, cat si pentru operarea si conexiunea altor retele nationale sau straine si pentru activitatile si actiunile lor in general.

17.3. Caz de forta majora/caz fortuit poate fi, de exemplu dar nu limitativ: stare de razboi (fie declarat sau nu), conflict armat, revolutie, insurectie, actiuni sau amenintari militare sau teroriste, sabotaj, tulburari civile, greve sau alte actiuni in campul muncii, legi, regulamente, decizii sau directive, catastrofe naturale, cutremur, incendiu, explozie, tulburari solare sau meteorologice, urgente publice sau orice alta intamplare care este dincolo de controlul rezonabil al TKRM.

18. TRANSFERUL DE RESPONSABILITATE SI CESIUNEA DE CREANTE

18.1. TKRM are dreptul sa transfere unei terte parti, integral sau partial, drepturile si/sau obligatiile sale din Contract, fara a solicita consimtamantul Abonatului si fara ca acesta sa aiba dreptul la compensatii de orice natura. TKRM se va asigura ca acest transfer nu va afecta negativ Serviciile oferite Abonatului, asa cum au fost prevazute in Contract. Abonatul va fi notificat despre transferul drepturilor si/sau obligatiilor TKRM din Contract cu cel putin 30 de zile inainte ca acesta sa-si produca efectele.

18.2. Transferul de catre Abonat al drepturilor si obligatiilor ce decurg din Contract nu se poate realiza fara consimtamantul scris prealabil al TKRM. In cazul in care TKRM aproba solicitarea de transfer, regulile art. 18.2 si 18.3 se vor aplica in mod corespunzator. Simpla semnare a acordului de transfer de responsabilitate de catre Abonat nu reprezinta implicit si acordul TKRM referitor la operarea transferului.

18.3. Transferul drepturilor si obligatiilor Abonatului din Contract, cu privire la toate sau doar la o parte din Cartele SIM activate/Numere de telefon, poate fi acceptat de catre TKRM numai dupa achitarea integrala de catre Abonat a tuturor datoriilor sale catre TKRM pana la data aprobarii de TKRM a transferului de responsabilitate. Solicitarea de transfer nu se va face mai devreme de 30 de zile de la data activarii sau, dupa caz, de la data reactivarii conform art. 11.5 sau art. 11.6 a Serviciilor TKRM care se vor a fi transferate.

18.4. Abonatul se angajeaza sa semneze acordul de transfer impreuna cu viitorul abonat si, de asemenea, viitorul abonat va semna un nou contract de abonament cu TKRM. Abonatul este informat ca pentru realizarea transferului drepturilor si obligatiilor Abonatului din Contract, noul abonat va trebui sa indeplineasca conditiile cerute de TKRM pentru a deveni abonat TKRM, in acest sens fiind necesara aprobarea TKRM.

18.5. Pana la momentul incheierii efective a operarii transferului de responsabilitate, Abonatul initial va suporta integral toate costurile referitoare la utilizarea Serviciilor.

18.6. TKRM isi rezerva dreptul de a cesiona oricand creantele sale impotriva Abonatului catre terte parti, fara a fi necesar acordul prealabil al Abonatului sau fara vreo alta formalitate prealabila in afara celor impuse strict de lege, daca este cazul.

19. EFECTELE CONTRACTULUI

19.1. Contractul contine toate intelegerile intervenite intre parti si inlocuieste orice intelegeri sau acorduri prealabile, scrise sau verbale, cu TKRM sau cu partenerii autorizati ai acestuia, referitoare la obiectul Contractului.

19.2. Faptul ca una din parti nu insista pentru indeplinirea stricta si intocmai a obligatiilor ce ii revin celeilalte parti, prevazute de Contract sau de lege, nu va fi interpretata ca o anulare sau o renuntare la dreptul respectiv, cu exceptia cazului in care in mod expres partile au agreeat in scris in legatura cu o astfel de renuntare. In caz contrar partile contractante sunt obligate sa isi indeplineasca obligatiile prevazute in respectiva prevedere contractuala.

20. MODIFICARI ALE CONTRACTULUI

20.1. TKRM va notifica modificarea Contractului prin orice mijloc prin care se poate considera, in mod rezonabil, ca aceasta notificare ajunge la cunostinta Abonatului (de ex.: prin scrisoare sau prin intermediul facturii, prin fax, poșta electronica transmisa la adresa de e-mail de contact, inclusiv la adresa de e-mail utilizata de Abonat pentru crearea contului de MyAccount, SMS sau prin contul de client de pe pagina de internet www.telekom.ro insotit de un SMS și/sau mesaj la adresa de posta electronica de avertizare cu privire la transmiterea notificarii).

21. RECLAMATII SI LITIGII

21.1. Pentru orice reclamatie, Abonatul se va adresa Serviciului Relatii cu Clientii al TKRM, in termen maxim de 15 zile de la data aparitiei motivului pentru care se inainteaza reclamatia, cu exceptia reclamatilor facute cu privire la facturile emise in care caz termenul este cel prevazut in art. ~~21.222-3~~ de mai jos. In vederea protejarii intereselor Abonatului si ale TKRM, Abonatul este de acord ca operatorul TKRM sa inregistreze orice convorbire telefonica intre Abonat si Serviciul de Relatii cu Clientii al TKRM, aceste inregistrari fiind agreeate de catre parti ca mijloace de proba ale relatiilor dintre parti si putand fi astfel utilizate, daca este cazul, in fata instanstelor competente/terte parti pentru dovedirea raporturilor juridice nascute intre TKRM si Abonat ca urmare a respectivelor convorbiri telefonice. TKRM va informa Abonatul prin SMS transmis la numarul de telefon de contact indicat de catre acesta, cu privire la numarul de inregistrare al reclamatilor depuse in scris prin oricare dintre modalitatile enumerate in Informarea Contractuala.

21.1. In cazul nerespectarii termenului de solutionare a reclamatilor, cu exceptia situatiilor care sunt in afara controlului TKRM, Abonatul poate solicita despagubiri in termen de maxim 15 zile lucratoare de la data expirarii termenului maxim de solutionare a reclamatilor, stabilit conform Informarii Contractuale. In cazul in care TKRM constata ca solicitarea Abonatului este intemeiata, despagubirea se va acorda prin reducerea taxei lunare de abonament, proportional cu perioada de depasire a termenului mentionat, dar nu mai mult de valoarea unui abonament lunar (conform urmatoarei formule de calcul: valoare abonament lunar/numarul de zile din luna relevanta X numarul de zile de intarziere). Reducerea taxei lunare de abonament se va evidentia in factura din luna imediat urmatoare solutionarii in mod favorabil a cererii Abonatului.

21.2. Reclamatia trebuie sa contina datele de identificare ale Abonatului (in cazul utilizatorilor finali persoane fizice numele si prenumele, adresa de domiciliu, numarul de telefon TKRM precum si un alt numar de telefon de contact, adresa de e-mail, daca este cazul), data intocmirii reclamatiei, descrierea situatiei sesizate, transmiterea oricaror documente (copie document de identitate, factura, etc)/informatii pe care Abonatul le considera relevante in investigarea situatiei semnalate, solicitarea adresata TKRM in legatura cu situatia sesizata, modalitatea aleasa de primire a raspunsului la reclamatie (telefonic sau in scris, prin posta sau e-mail) cu mentionarea expresa in reclamatie a numarului de telefon/adresei de corespondenta postala sau electronica la care Abonatul doreste sa-i fie comunicat raspunsul.

21.3. Orice reclamatie cu privire la facturile emise si continutul acestora va fi semnalata, in scris, Serviciului Relatii cu Clientii, in termen de maxim 30 de zile calendaristice de la data facturii in cauza. La sfarsitul acestei perioade, suma facturata este considerata ca fiind in mod irevocabil acceptata la plata.

21.4. Reclamatia care priveste facturile trebuie sa cuprinda in mod obligatoriu sumele contestate precum si Serviciile (apeluri, SMS, MMS etc) facturate de TKRM si contestate de Abonat. Reclamatia Abonatului suspenda obligatia sa de a plati sumele contestate si curgerea penalitatilor, dar numai in limita acestora, Abonatul avand in continuare obligatia de a achita debitele necontestate, in termenele scadente. In cazul in care TKRM constata ca respectiva reclamatie nu este intemeiata, Abonatul are obligatia de a plati diferenta neachitata, in termen de 14 zile de la data la care Abonatul a primit rezolutia cu privire la reclamatie.

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

22.1. Abonatul beneficiaza de “Roaming Grupa 0” in conditiile unei utilizari normale in contextul calatoriilor periodice in tarile din Grupa 0 si nu in conditiile utilizarii preponderent in Roaming. Scopul Politicii este de a preveni utilizarea abuziva sau anormala a dreptului de a beneficia de “Roaming Grupa 0”.

22.2. “Roaming Grupa 0” este disponibil Abonatilor TKRM care au resedinta pe teritoriul Romaniei sau care au legaturi stabile in Romania determinand prezenta frecventa si substantiala a Abonatului pe teritoriul Romaniei, in baza declaratiei Abonatului la in acest sens la incheierea/modificarea Contractului pentru Servicii compatibile cu “Roaming Grupa 0”.

Orice modificare a situației Abonatului trebuie să fie adusă la cunoștința TKRM în termen de 2 zile lucrătoare de la data la care a intervenit și va determina automat aplicarea unei suprataxe pentru Serviciile de Roaming în Grupa 0, suprataxa prevăzută în CCE.

22.3. În scopul prevenirii utilizării abuzive sau anormale, pe parcursul Contractului, TKRM are dreptul să solicite Abonatului prezentarea de dovezi privind reședința pe teritoriul României sau existența unor legături stabile în România, cum ar fi: prezentarea unor documente valide privind rezidența, indicarea unei adrese postale sau de facturare în România, declarație din partea unei instituții superioare de învățământ cu privire la înscrierea Abonatului la cursuri cu frecvență zilnică, dovezi privind desfășurarea raporturilor de muncă cu norma întreagă, documente atestând plăți de taxe locale.

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

22.5. În scopul prevenirii utilizării abuzive sau anormale TKRM va aplica mecanisme de control bazate pe indicatori obiectivi care să determine dacă Abonatul are consum preponderent național față de Roaming Grupa 0 (mai mare de 50% din consumul total pentru fiecare tip de serviciu dintre Serviciile de 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 Abonatului, înainte de determinarea profilului de trafic în Roaming și aplicarea suprataxei, este de 4 luni.

22.6. Alți indicatori obiectivi care pot indica utilizarea abuzivă sau anormală a Serviciului de Roaming sunt: (i) perioada lungă de inactivitate națională a unei cartele SIM însoțită de utilizare preponderentă sau chiar exclusivă în Roaming sau (ii) abonarea la Serviciile TKRM urmată de utilizarea succesivă a mai multor cartele SIM de către același Abonat în Roaming.

22.7. Dacă în urma monitorizării profilului de trafic al Abonatului pe o durată de cel puțin 4 luni TKRM constată că Abonatul are consum preponderent în roaming și prezență preponderent în țările din Grupa 0, atunci TKRM are dreptul să considere că Abonatul utilizează abuziv sau anormal Serviciul respectiv de Roaming. În acest caz, TKRM va avertiza Abonatul prin SMS, e-mail, mesaj etc, că Abonatul are un profil de trafic care indică o utilizare abuzivă sau anormală a Serviciului de 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, TKRM va aplica suprataxa menționată la art. 22.1 din TC retroactiv de la data transmiterii avertismentului către Abonat.

22.8. În urma primirii avertismentului, Abonatul are dreptul ca în 14 zile să furnizeze dovezi (la adresa de e-mail permanent_roaming_TKRM@telekom.ro sau utilizând canalele menționate în contract pentru transmiterea reclamațiilor) ca nu folosește Serviciul de Roaming în alte scopuri decât pentru călătorii periodice în Grupa 0. Dacă aceste dovezi sunt temeinice, atunci TKRM nu va aplica suprataxa menționată în art. 22.1 din TC. Nu va constitui dovada temeinică în scopul acestei Politici simpla furnizare a documentației care indică reședința pe teritoriul României sau legături stabile în România.

22.9. TKRM are dreptul de a aplica suprataxa până la data la care constată schimbarea profilului de trafic al Abonatului în sensul în care acesta nu mai indică o utilizare abuzivă sau anormală a Serviciului de Roaming pentru care s-a aplicat suprataxa sau până la data la care Abonatul furnizează dovezile temeinice menționate la 22.7 de mai sus. Abonatul va fi informat cu privire la încetarea aplicării suprataxei.

22.10. În cazul în care TKRM constată că există cartele SIM, utilizate în baza Contractului, ce au făcut obiectul unei re-vanzări organizate către persoane care nu au reședință sau legături stabile pe teritoriul României, TKRM 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.

22.11. Orice reclamație a Abonatului cu privire la Politică se va putea face conform Procedurii de reclamații, parte a Contractului.

22.12. Destinațiile incluse în fiecare grupă de roaming sunt:

i) Grupa 0: Austria, Belgia, Bulgaria, Cehia, Cipru, Croația, Danemarca, Estonia, Finlanda, Franța, Germania, Grecia, Irlanda, Islanda, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburg, Malta, , Norvegia, Olanda, Polonia, Portugalia, Slovacia, Slovenia, Spania, Suedia, Ungaria, St. Maarten.

ii) Grupa 1: Elveția, Monaco, Turcia, Marea Britanie, Gibraltar.

iii) Grupa 2: Albania, Africa de Sud, Bosnia & Herțegovina, Canada, China, Egipt, Emiratele Arabe Unite, Insula Guersney, Israel, Macedonia, Moldova, Muntenegru, Sri Lanka, Serbia, SUA, Ucraina.



iv) Grupa 3: Afghanistan, Arabia Saudita, Coreea de Sud, Georgia, Hong Kong, India, Irak, Indonesia, Insula Jersey, Kazahstan, Kenya, Kosovo, Mexic, Maroc, Nepal, Noua Zeelandă, Pakistan, Rusia, Singapore, Taiwan, Thailanda, Tunisia, Uzbekistan.

v) Grupa 4: Algeria, Andorra, Angola, Anguilla, Antigua, Argentina, Australia, Azerbaijan, Bahamas, Bahrain, Barbados, Belarus, Belize, Benin, Bermuda, Bolivia, Brazilia, Congo Republica Democrata, Insula Cook, Insulele Virgine Britanice, Insula Capului Verde, Insulele Cayman, Chile, Columbia, Costa Rica, Cuba, Curacao, Iordania, Djibouti, Dominica, El Salvador, Filipine, Ghana, Grenada, Guineea, Guyana, Jamaica, Japonia, Kirgizstan, Kuwait, Liberia, Libia, Macao, Madagascar, Malaezia, Malawi, Mali, Maldive, Maurițius, Mongolia, Montserrat, Mozambic, Myanmar, Namibia, Nigeria, Niger, Oman, Palestina, Panama, Paraguay, Peru, Polinezia Franceză, Puerto Rico, Qatar, Senegal, Serviciul maritim, Seychelles, St. Kitts si Nevis, St. Lucia, St. Vincent, Tajikistan, Tanzania, Turks Caicos, Uganda, Uruguay, Vietnam, Zambia.

vi) Grupa 5: Acoperire aeriană.

23. INFORMATII SERVICIILOR ABONATI

Pentru mai multe informatii despre Serviciile sau tarifele TKRM, puteti apela Serviciul de Relatii cu Clientii la numerele de telefon 1234 (apel gratuit din rețeaua TKRM), 021.404.1234 sau 0766.12.1234 (tarif normal pentru apelurile din rețelele nationale), Serviciul de suport Premium la 1616 (numar disponibil numai clientilor aflati pe teritoriul tarii ce apeleaza de la un din rețeaua TKRM; apelul este tarifat cu 1,61 EUR fara TVA sau 1,92 EUR cu TVA inclus – tariful se face pe apel si nu in functie de durata convorbirii), pe pagina de internet www.telekom.ro prin completarea formularului de contact, pe e-mail la info_TKRM@telekom.ro, prin adresa scrisa transmisa la sediul TKRM indicat in Fisa de Sinteza., sau puteti consulta brosurile/pliantele tiparite din magazinele TKRM.

24. PREVEDERI FINALE

24.1. Prevederile prezentilor TC completeaza prevederile Fisei de Sinteza si ale Informarii Contractuale. In caz de discrepante intre documente, urmatoarea ordine de prevalare se va aplica (i) Fisa de Sinteza; (ii) Informarea Contractuala (iii) TC. Documentele ce reglementeaza achizitia si modalitatea de plata a terminalului de catre Abonat la data semnarii Contractului, completeaza Contractul, si constituie, in acelasi timp, un accesoriu al acestuia.

24.2. Pentru evitarea oricarui dubiu, Abonatul declara ca intelege si accepta in mod expres clauzele urmatoarelor articole/capitole din TC: capitolul 7 „Raspunderea TKRM”, capitolul 8 “ Raspunderea Abonatului”, capitolul 11 „Suspendarea Serviciilor/Reactivare”, capitolul 15 „Inetarea Contractului la initiativa TKRM”, capitolul 16 „Costuri de incetare inainte de expirarea Perioadei Minime”, capitolul 21 „Reclamatii si litigii”.

TELEKOM ROMANIA MOBILE COMMUNICATIONS S.A.