

**TERMENII SI CONDITIILE CONTRACTULUI DE ABONAMENT PENTRU SERVICIILE  
DE COMUNICATII MOBILE TELEKOM ROMANIA MOBILE COMMUNICATIONS SA ("TC")  
in vigoare incepand cu data de 15.04.2022**

**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.

**"3G (UMTS)"** 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 HSDPA, HSDPA+, DC-HSDPA sau HSUPA.

**"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 , semnatară 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**” reprezintă pachetul de Servicii contractate de Abonat la activarea/prelungirea unui Contract de abonament pentru Servicii TKRM împreună cu achiziția unuia sau mai multor terminale (echipamente) în condiții promotionale. Pentru scopurile Contractului, orice referire la terminal în contextul unui Pachet Promotional va fi interpretată ca o referire la toate terminalele incluse în 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 căreia 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 tarifului 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](http://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 utilizează în informările cu scop comercial, în promovarea ofertelor comerciale. Viteza promovată este egală cu viteza maximă estimată de transfer al datelor.

“**Vitezele Contractuale**” reprezintă vitezele maxime estimate oferite de TKRM pentru Serviciile de Date, în funcție de tehnologia utilizată pentru furnizarea Serviciului de Date.

“**Intarzierea de transfer**” al pachetelor de date este Indicatorul tehnic care indică 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.

“**Variatia Intarzierii de transfer**” al pachetelor de date este Indicatorul tehnic care indică diferența, calculată în milisecunde, între intarzierile de transfer al pachetelor de date realizate de două pachete de test consecutive.

“**Rata Pierderii**” de pachete de date este Indicatorul tehnic care indică 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.

“**Viteza de transfer**” al datelor este Indicatorul tehnic care indică rata de transmitere a datelor, măsurată în megabiti/secundă (Mbps), realizată separat pentru transmiterea fișierelor de test specificate pentru sensul de descărcare (downstream), respectiv încărcare (upstream), între echipamentul terminal al utilizatorului final și un server de test.

## 1. OBIECTUL CONTRACTULUI / SERVICIILE TKRM

1.1. Obiectul Contractului îl reprezintă furnizarea de către TKRM către Abonat a Serviciilor, așa cum sunt acestea definite în Fisa de Sinteză și în Informarea Contractuală, în Retea, 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână. În cazul Serviciilor de Date se utilizează tehnologiile 4G, UMTS, EDGE sau GPRS, în funcție de disponibilitate, aria de acoperire a fiecăreia dintre aceste tehnologii și celula la care Abonatul se conectează. Abonatul înțelege că Serviciile de Date sunt furnizate de TKRM în mod independent de Serviciile de Voce.

1.2. La încheierea Contractului, Abonatului i se vor prezenta în Fisa de Sinteză și Informarea Contractuală detaliile cu privire la Serviciile contractate și valabile la data încheierii.

### 1.3. Condiții de furnizare a Serviciilor. Nivelurile de calitate TKRM.

1.3.1. Nivelurile de calitate pentru Serviciile TKRM sunt cele prevăzute în Fisa de Sinteză și Informarea Contractuală.

1.3.2. Abonatul se poate informa despre valorile parametrilor aferenți indicatorilor de calitate administrativi pentru furnizarea Serviciilor de Date, precum și procedura privind măsurarea parametrilor de calitate administrativi accesând pagina de internet [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro).

1.4. TKRM va face publice și va comunica pe orice cale Abonatului condițiile specifice de oferire a oricărui nou serviciu TKRM.

1.5. Apelurile/SMS-urile către numere de interes general la nivel local sau național de forma 19vx și/sau 19vxy (numere utilizate pentru furnizarea unor servicii cum ar fi siguranța cetățeanului, servicii de asistență medicală, deranjamente utilități publice, asistența cetățeanului) nu se consumă din minutele naționale și/sau SMS-urile incluse în abonament și/sau extraopțiuni. Iar tarifele pentru acestea pot fi mai mari decât cele în Retea sau către alte rețele.

### 1.6. Deranjamente.

Deranjamentele survenite pe durata Contractului vor fi remediate de către TKRM în termen de 72 de ore din momentul primirii reclamației validate de către TKRM, cu excepția situațiilor care sunt în afara controlului TKRM, care pot fi, fără a se limita la: (i) Deranjamente cauzate de alimentarea cu energie a locațiilor în care TKRM are instalate echipamente de semnal, ca urmare a avariilor rețelei electrice; (ii) Deranjamente rezultate din imposibilitatea de a accesa locațiile în care TKRM are instalate echipamente de semnal (cauzate de drumuri impracticabile, de condițiile impuse de locatorii/propietarii locațiilor unde TKRM are instalate echipamente de semnal); (iii) Deranjamente pentru remedierea cărora este necesară intervenția în alte rețele de comunicații electronice interconectate cu Rețeaua TKRM cu privire la care TKRM nu poate primi informații privind remedierea Deranjamentului; (iv) Deranjamente cauzate de interferențe și perturbatii produse de alți operatori de comunicații electronice sau operatori radio sau TV; (v) Deranjamente pe arii geografice extinse, cauzate de evenimente meteo sau alte situații speciale, condiții în care TKRM este nevoită să prioritizeze soluționarea Deranjamentelor; (vi) Deranjamente cauzate de echipamentul folosit de către Abonat (inclusiv probleme de configurare); (vii) Deranjamente cauzate de situații de forță majoră/caz fortuit, în condițiile legii.

### 1.7. Gestionarea traficului de date în Rețeaua TKRM

1.7.1. Conform legislației în vigoare, măsurile de gestionare a traficului de date pe care TKRM le poate aplica sunt (i) măsuri rezonabile în scopul utilizării eficiente a resurselor Rețelei TKRM și optimizării calității globale de transmitere a datelor precum și (ii) măsuri aplicate exclusiv în următoarele scopuri: a) respectarea dreptului Uniunii Europene (UE) sau legislația națională conformă cu dreptul UE, sub incidența careia intra TKRM sau măsurile conforme cu dreptul UE menite să pună în aplicare acte legislative ale UE sau legislația națională, inclusiv hotărârile judecătorești sau ale autorităților publice investite cu competențe în materie; b) protejerea integrității și securității Rețelei 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 multipla între TKRM și furnizorii săi de servicii de acces la internet, TKRM evita 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 discreționară 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 reincarcare 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 forma 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 prevenire a 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 susținerii unui profil de trafic normal la care se adaugă o capacitate de rezervă pentru creșteri neprevizionate ale traficului sau apariția unor defecțiuni.

Efectele gestionării traficului de date sunt menționate în Informarea Contractuală.

### **1.8. Indicators 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 încărcare (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 îngrădită 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 interval orare diferite

(noaptea deoarece sunt mai putini utilizatori de date mobile activi este mai probabil sa se atinga Viteza Contractuala). Masuratorile se vor efectua cu un terminal smartphone care are specificatii tehnice ce ii permit sa atinga Vitezele Contractuale conform capabilitatilor tehnice ale rețelei. Pentru 4G, terminalul trebuie sa permita 4G+ pentru a putea atinge Viteza Contractuala de descarcare de 150 Mbps si capabilitate 64QAM la uplink pentru a putea atinge Viteza Contractuala de incarcare de 50 Mbps, pentru 3G terminalul trebuie sa fie capabil sa utilizeze doua purtatoare HSDPA iar pentru 2G terminalul trebuie sa aiba capabilitate EDGE. In plus, pentru a se putea atinge Viteza Contractuala, terminalele cu care se fac masuratorile trebuie sa aiba capabilitati compatibile cu standardul de cumulare a capacitatii pe mai multe frecvente ("carrier aggregation"). In cazul in care terminalele au aceste capabilitati iar Abonatul se afla in aria de acoperire aferenta tehnologiei a carei Viteza maxima estimata este masurata (pentru 4G trebuie sa fie aria de acoperire corespunzatoare 4G+ carrier aggregation) la momentul efectuării masuratorilor pe ecran va apare afisat LTE+ sau 4G+ (pentru 4G), respectiv HSDPA+ sau DC-HSDPA in cazul 3G si UMTS sau EDGE in cazul 2G. In efectuarea masuratorilor s-au avut in vedere si lipsa incidentei factorilor care influenteaza viteza de transfer a Datelor mentionati in Informarea Contractuala.

## 2. ACTIVAREA ABONATULUI

**2.1.** Dupa primirea, analizarea si inregistrarea solicitarii unui potential Abonat de a beneficia de Servicii, TKRM este indreptatita sa ceara acestuia documentele necesare pentru incheierea Contractului, precum si constituirea unor eventuale Garantii si/sau a unei plati in avans.

**2.2.** In cazul in care TKRM nu primeste documentele solicitate in termen de 7(sapte) zile lucratoare de la data inregistrării solicitării si/sau Garantia/plata in avans solicitata nu este constituita in termen de 5 (cinci) zile lucratoare de la data solicitării acesteia de catre TKRM, TKRM este indreptatita sa anuleze inregistrarea solicitării, fara notificare, punere in intarziere sau alte formalitati prealabile.

**2.3.** Cu conditia indeplinirii tuturor conditiilor de eligibilitate, TKRM va prezenta solicitantului Contractul, in vederea incheierii.

**2.4.** Activarea Serviciilor disponibile in Retea se va face cu conditia ca acesta sa fie eligibil pentru Serviciile solicitate (incluzand fara a se limita la: prezentarea tuturor documentelor necesare activării, constituirea Garantiei si/sau plata unei sume in avans).

**2.5.** In cazul nerespectării termenului de Activare, Abonatul poate solicita despagubiri in termen de maximum 15 zile lucratoare de la data incheierii Contractului, respectiv de la data inregistrării solicitării pentru activarea noilor Servicii sau de la data la care Abonatul a devenit eligibil pentru activarea noilor Servicii. TKRM poate oferi despagubiri avand o valoare egala cu contravaloarea serviciului neprestat, dupa analizarea tuturor circumstantelor. Despagubirea se va regasi pe factura urmatoare solutionarii favorabile a cererii Abonatului, sub forma unei reduceri a valorii abonamentului sau acordării unor beneficii gratuite, in functie de serviciul neprestat.

**2.6.** Prin derogare de la art. 2.5 de mai sus, daca Activarea unui Abonat portat nu poate fi realizata sau se realizeaza cu intarziere, din motive ce nu se afla sub controlul TKRM ci sub controlul furnizorului din a carui retea de face portarea(furnizor donor), Abonatul nu va fi indreptatit sa solicite despagubiri din partea TKRM.

**2.7.** Daca Abonatul nu preia Cartela SIM in termen de cel mult 7 zile lucratoare de la data semnării Contractului, TKRM este indreptatita sa rezilieze Contractul imediat, fara notificare, punere in intarziere sau alte formalitati prealabile, Abonatul fiind de drept in intarziere prin simpla neexecutare a obligatiei de preluare a Cartelei SIM, incetarea Contractului intervenind prin deconectare la data constatării sau la o data ulterioara constatării de catre TKRM a neindeplinirii/indeplinirii necorespunzatoare de catre Abonat a obligatiilor contractuale.

## 3. CARTELA SIM

**3.1.** Reteaua si Serviciile sunt accesibile Abonatului numai prin intermediul Cartelei SIM, predata Abonatului dupa incheierea Contractului, pentru a fi folosita in conformitate cu termenii Contractului.

**3.2.** Accesul la Cartela SIM este protejat de doua coduri secrete, PIN (Numar Personal de Identificare) si PUK (Numar Personal de Deblocare) care nu vor fi dezvaluite catre terte persoane si care vor fi folosite de catre Abonat numai in conformitate cu instructiunile puse la dispozitie de TKRM, in caz contrar TKRM nefiind responsabila pentru eventualele daune produse.

**3.3.** Abonatul nu dobandeste niciun drept de proprietate asupra Cartelei SIM sau asupra informatiilor pe care aceasta le contine, cu exceptia informatiilor pe care Abonatul le-a inregistrat pe Cartela SIM si de care este singur raspunzator. Abonatul se angajeaza sa nu vanda, inchirieze, distruga sau deterioreze Cartela SIM.

**3.4.** Abonatul va lua toate masurile necesare pentru a evita utilizarea Cartelei SIM in mod neadecvat. Responsabilitatea atat fata de TKRM cat si fata de terte persoane privind utilizarea Cartelei SIM revine in intregime Abonatului, indiferent cine este Utilizatorul final si indiferent de tipul echipamentului folosit pentru Cartela SIM.

**3.5.** Orice tentativa de copiere sau modificare a oricaror date de identificare tehnica ale Cartelei SIM este interzisa, va fi sanctionata in conformitate cu legislatia in vigoare si va da dreptul TKRM sa suspende Serviciile imediat fara punere in intarziere sau alte formalitati si/sau sa rezilieze Contractul, fara interventia instantei sau alte formalitati prealabile, Abonatul fiind de plin drept in intarziere prin simpla neexecutare a obligatiei, Contractul incetand prin deconectare la data constatării sau la o data ulterioara constatării de catre TKRM a neindeplinirii/indeplinirii necorespunzatoare de catre Abonat a obligatiei mentionate in prezenta clauza.

**3.6.** Abonatul este obligat sa informeze imediat TKRM, telefonic si/sau in scris, despre pierderea, furtul sau deteriorarea Cartelei SIM si sa solicite restrictionarea. In toate cazurile, Abonatul este responsabil pentru utilizarea cartelei SIM pana in momentul in care aceasta este restrictionata (de exemplu pentru apelurile si Serviciile initiale de pe Cartela SIM). In cazul in care Abonatul nu anunta TKRM despre Cartela SIM pierduta sau furata sau nu cere restrictionarea Cartelei SIM, Abonatul va fi responsabil pentru consecintele rezultate din folosirea Cartelei SIM pierdute sau furate.

**3.7.** Obligatia Abonatului de a plati contravaloarea abonamentului lunar nu este suspendata pe perioada in care Cartela SIM este restrictionata.

**3.8.** Inlocuirea Cartelei SIM pierdute, furate sau deteriorate va fi tarifata de catre TKRM conform politicii comerciale in vigoare la momentul respectiv.

#### **4. NUMARUL DE TELEFON**

**4.1.** Pentru fiecare Cartela SIM activata Abonatului ii va fi alocat un Numar de telefon (MSISDN), pentru care Abonatul dobandeste dreptul exclusiv de a-l folosi pe perioada Contractului. Numarul de telefon nu este proprietatea Abonatului si la incetarea din orice motiv a Contractului, companiei TKRM ii revin, in mod liber si automat, toate drepturile relationate Numarului de telefon sau, in cazul in care Abonatul fusese portat din retea a unui alt furnizor de comunicatii electronice, drepturile asupra Numarului de telefon ii revin respectivului furnizor.

**4.2.** In cazul portarii unui Abonat din Retea in retea a unui alt furnizor de comunicatii electronice, Abonatul va avea dreptul de a pastra Numarul de telefon pana la data incetarii relatiei contractuale cu noul furnizor sau cu alti furnizori succesivi, daca trecerea in noile retele s-a facut tot prin portare.

**4.3.** Pentru ratiuni impuse de legislatia aplicabila, autoritatile competente si/sau de functionarea Serviciilor, TKRM poate schimba Numarul de telefon, notificand Abonatul cu cel putin 30 de zile in prealabil sau in cel mai scurt termen posibil daca termenul de 30 de zile nu poate fi respectat. Modificarea Numarului de telefon nu poate constitui motiv de incetare a Contractului din partea Abonatului si nici nu-i confera acestuia dreptul la despagubiri.

**4.4.** In cazul in care Abonatul detine un Numar de telefon portat in Reteaua TKRM, schimbarea Numarului de telefon se va face numai catre un Numar de telefon apartinand TKRM.

**4.5.** La solicitarea Abonatului, Numarul de telefon poate fi schimbat dar numai in limita posibilitatilor tehnice, a prevederilor art. 4.4 de mai sus si cu suportarea de catre Abonat a tarifelor aplicabile, conform politicii comerciale a TKRM in vigoare la momentul schimbarii.

#### **5. ECHIPAMENTUL TERMINAL DE TELECOMUNICATII**

**5.1.** Pentru a avea acces la Servicii, Abonatul va folosi numai echipamente autorizate, compatibile cu caracteristicile Retelei si ale Serviciilor. Abonatul nu va avea dreptul la despagubiri in cazul in care echipamentul ales nu permite accesul la unul, mai multe sau toate Serviciile.

**5.2.** Este interzisa conectarea la echipament a oricarui instrument sau accesoriu ce ar putea produce interferente cu Serviciile. TKRM este exonerata de orice raspundere pentru calitatea transmisiei in cazul in care Abonatul instaleaza echipamente suplimentare celor recomandate si/sau acreditate de TKRM in vederea receptionarii/retransmiterii Serviciilor. Abonatului i se poate solicita prezentarea echipamentului spre verificare iar daca se constata ca echipamentul a produs sau poate produce perturbari in Retea, TKRM are dreptul de a refuza conectarea la Retea si furnizarea Serviciilor.

**5.3.** Abonatul se obliga sa achite toate costurile suportate de TKRM (daune, plati ale tertilor, costuri ale reparatiilor, etc.) ca o consecinta a incalcarii de catre Abonat a prevederilor prezentului articol 5.

**5.4.** Daca un Abonat a contractat un Pachet Promotional, documentele ce reglementeaza achizitia terminalului de catre Abonat, precum si modul de plata al acestuia completeaza corespunzator prevederile Contractului, si constituie, in acelasi timp, un accesoriu al acestuia si parte integranta 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 analiza 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 excepția celor de mai sus, TKRM nu va răspunde față de Abonat și/sau față de terțe parti pentru daune, pierderi de profit, castiguri nerealizate și/sau nefructificarea unor oportunități de afaceri sau orice alte pierderi suferite de către Abonat care rezultă direct sau indirect din, dar fără a se limita la: (i) lipsa de acces la Servicii sau furnizarea de Servicii de calitate necorespunzătoare; sau (ii) folosirea neadecvată a Serviciilor și echipamentelor de comunicații de către Abonat, (iii) nefuncționarea Serviciilor din motive de ordin tehnic și/sau din acțiunile terților.

**6.5.** În cazul în care Abonatul este nemulțumit de despăgubirile acordate de către TKRM, acesta se poate adresa instanțelor de judecată competente în vederea recuperării prejudiciului suferit.

## **7. RĂSPUNDEREA TKRM**

**7.1.** TKRM va acorda despăgubiri Abonatului exclusiv în cazurile și limitele prevăzute în Informarea Contractuală și TC. TKRM va lua toate măsurile necesare pentru a asigura accesul Abonatului la Rețea și Servicii în cele mai bune condiții tehnice posibile, în conformitate cu autorizațiile și licențele sale. Calitatea și disponibilitatea Serviciilor pot fi afectate de factori ce nu depind de TKRM, cum ar fi dar fără a se limita la: tipul echipamentului folosit, obstrucționari fizice locale, lucrări temporare, condiții atmosferice, interferențe radio și funcționarea defectuoasă a altor rețele de telecomunicații la care TKRM este interconectată sau în care are dreptul de a furniza Serviciile, limitarea, în orice mod, a dreptului TKRM de a furniza aceste Servicii prin rețelele altor parteneri, căderi de tensiune, demontări ale antenelor de semnal TKRM impuse prin decizii/acte normative emise de autorități publice.

**7.2.** TKRM va pune la dispoziția Abonatului Serviciul de Roaming în baza prevederilor Contractului. TKRM nu este răspunzătoare de calitatea Serviciilor de Roaming, de tipul de Servicii de Roaming sau de gradul de acoperire al acestora, toate acestea depinzând de rețele și/sau sisteme de telecomunicații ale furnizorilor de comunicații electronice din afara țării.

**7.3.** TKRM nu este răspunzătoare pentru utilizarea accidentală a Serviciului de Roaming de către Abonat atunci când acesta se află pe teritoriul României, în zone de graniță. Pentru a evita utilizarea accidentală a Serviciului de Roaming pe teritoriul României, Abonatul este obligat să se asigure (i) ca Serviciul de Roaming este dezactivat (prin apel la 1234) și/sau (ii) ca rețeaua utilizată, în momentul inițierii apelului, este cea a TKRM (prin verificarea terminalului/echipamentului utilizat).

**7.4.** TKRM nu poate controla și prin urmare nu va fi ținută răspunzătoare față de Abonat în cazurile în care Abonatul primește apeluri din afara granițelor României cu identitate incompletă, ascunsă sau modificată, inclusiv prin folosirea unei identități care aparține numerotației naționale.

**7.5.** TKRM își rezervă dreptul de a limita accesul Abonatului la anumite numere naționale și/sau internaționale ca o consecință a folosirii abuzive a Serviciilor sau în alte cazuri justificate, incluzând fără limitare, numerele cu tarif special, cu o înștiințare prin SMS sau apel, dacă acest lucru este posibil.

**7.6.** TKRM răspunde exclusiv pentru Serviciile sale și, prin urmare, nu răspunde pentru serviciile oferite de terțe parti, care fac uz, în orice formă, de Serviciile sale. Pentru evitarea oricărui dubiu, TKRM nu răspunde pentru prejudiciile, de orice natură, suferite de Abonat în legătură cu serviciile terților.

**7.7.** TKRM poate restricționa sau suspenda temporar furnizarea Serviciilor, dacă aceasta este absolut necesar pentru efectuarea lucrărilor de întreținere/modificare ce vor fi programate astfel încât să cauzeze cât mai puțin disconfort Abonatilor. TKRM nu răspunde pentru funcționarea necorespunzătoare a Rețelei în zonele în care aceasta este în dezvoltare sau în situațiile în care TKRM face lucrări de îmbunătățire a Rețelei. De asemenea, pentru limitarea folosirii abuzive a Rețelei și pentru a asigura un nivel corespunzător al Serviciilor de Date pentru toți abonații, TKRM va putea în mod justificat limita anumii parametri ai Serviciilor de Date, precum viteza de transfer a datelor.

**7.8.** TKRM nu va răspunde față de Abonat/Utilizatorul final și/sau față de terțe parti pentru niciun fel de daune, pierderi de profit, castiguri nerealizate și/sau nefructificarea unor oportunități de afaceri sau orice alte pierderi suferite de către acestia care rezultă direct sau indirect din, dar fără a se limita la: (i) folosirea neadecvată a Serviciilor și echipamentelor de comunicații, (ii) nefuncționarea Serviciilor din motive de ordin tehnic și/sau din acțiunile terților, (iii) nefuncționarea adresei de email a Abonatului pentru comunicările/notificările care se transmit de către TKRM pe e-mail, Abonatul neputând invoca neprimirea notificării astfel transmise, (iv) caz fortuit sau caz de forță majoră, sub rezerva obligațiilor de diligență prevăzute la articolul 17.2. de mai jos.

**7.9.** TKRM nu va răspunde de acțiunile sau inacțiunile sale față de terțe persoane sau pentru prejudiciile create unor terțe persoane care beneficiază de Servicii în afara Contractului sau chiar în absența unui contract între acestea și TKRM. De asemenea, TKRM nu este răspunzătoare decât față de Abonat în limitele Contractului, iar răspunderea să nu se întindă și asupra Utilizatorilor Finali ai Serviciilor, așa cum au fost acești au fost desemnați de Abonat.

**7.10.** TKRM nu răspunde față de Abonat/Utilizatorul final și/sau față de terțe parti pentru niciun fel de daune indirecte inclusiv, dar fără a se limita la pierderi de profit, castiguri nerealizate și/sau nefructificarea unor oportunități de afaceri sau orice alte pierderi similare suferite ca urmare a lipsei de acces la Servicii sau furnizarea de Servicii de calitate necorespunzătoare.

**7.11.** În cazul intervenirii unor incidente, amenințări și vulnerabilități privind securitatea sau integritatea Rețelei și Serviciilor, TKRM va lua, fără a se limita la, următoarele categorii de măsuri: (i) aplicarea unor mecanisme de protecție față de amenințări ale furnizării

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 protejării 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, amenintările sau vulnerabilitatile afecteaza echipamentele TKRM necesare furnizării Serviciilor.

**7.12.** Caracteristicile sau disponibilitatea Serviciilor furnizate de catre TKRM pot suferi modificari ca urmare a restrictiilor/suspendării/incetării, din orice motiv, a dreptului TKRM de a furniza aceste Servicii in rețelele 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 incalcare 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 utilizării 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 încearcă să ofere un nivel înalt de siguranță în utilizarea Serviciilor de Continut, cât și informații exacte, precise, complete, de încredere, actuale și valabile. Cu toate acestea, TKRM nu este responsabilă și nu face vreo declarație sau da vreo garanție cu privire la siguranța și conținutul Serviciilor de Continut. Abonatul este responsabil pentru orice prejudiciu ce îi poate fi cauzat de folosirea oricărei informații înșuşite prin intermediul Serviciilor de Continut, inclusiv luarea oricărei decizii bazată pe corectitudinea, deplinătatea, validitatea și/sau folosirea Serviciilor de Continut.

**9.5.** TKRM nu este responsabilă pentru conținutul, siguranța, legitimitatea și validitatea Serviciilor de Continut ale tertelor parti, acestea fiind singurele responsabile pentru serviciile furnizate. Orice reclamații ale Abonatului privind folosirea Serviciilor de Continut respective, vor fi adresate furnizorilor de conținut, utilizând datele de contact indicate în "Lista numere servicii cu tarif special", disponibilă pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro) cât și TKRM, pentru transmiterea reclamației către furnizorul de servicii în cauză. În cazul în care furnizorul de servicii de conținut este TKRM se va utiliza procedura de reclamații prevăzută în Informarea Contractuală.

**9.6.** TKRM are dreptul să modifice termenii de acces și folosire ai Serviciilor de Continut, cât și să întrerupă sau să modifice orice Serviciu de Continut.

**9.7.** Orice folosire și accesare a Serviciilor de Continut de către Abonat, implică acceptarea necondiționată a termenilor generali și/sau specifici ai fiecărui Serviciu de Continut.

**9.8.** Folosirea Serviciilor de Continut, care, în conformitate cu legea, sunt adresate exclusiv adulților, sunt interzise minorilor. TKRM nu este răspunzătoare, în cazul în care minorii, în ciuda prevederilor de mai sus, utilizează Serviciile de Continut, întrucât protecția minorilor constituie în principal, obligația Abonatului, care este singur răspunzător.

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

**9.10.** În măsura maximă permisă de reglementările legale în vigoare, TKRM nu poate fi ținut răspunzătoare pentru pierderile și/sau costurile legate de Serviciile de Continut și nici pentru conținutul, modul de înregistrare și/sau publicitatea apelurilor sau a mesajelor legate de aceste Servicii de Continut, în cazul în care acestea sunt accesibile Abonatului prin Servicii/Retea dar sunt oferite de terte parti.

**9.11.** Apelurile/SMS-urile către numerele utilizate pentru furnizarea Serviciilor de Continut (servicii cu valoare adăugată) nu sunt incluse în abonament iar tarifele pentru apelurile/SMS-urile către aceste categorii de numere pot fi mai mari decât tarifele pentru apelurile/SMS-urile în rețea sau naționale.

## 10. FACTURARE. PLATA

**10.1.** Ca regulă generală, TKRM va transmite lunar Abonatului factura cuprinzând (dar nu în mod limitativ): (i) contravaloarea abonamentelor lunare pentru Serviciile contractate, aferente lunii în curs calculate din ziua facturării; (ii) contravaloarea Serviciilor utilizate de Abonat în luna precedentă facturii respective; (iii) dacă este cazul, contravaloarea unor Servicii Suplimentare; (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).

**10.2.** Din motive de ordin tehnic, în cazuri excepționale, factura emisă Abonatului va putea include și regularizări pentru corectarea unor erori apărute în facturile anterioare cu privire la calcularea valorii Serviciilor/abonamentelor utilizate în lunile precedente celei în care a fost emisă factura respectivă.

**10.3.** Tarifele pentru Serviciile de Roaming vor fi facturate pe baza datelor transmise de partenerii de Roaming cu care TKRM are încheiate acorduri (operatori din străinătate). Din motive tehnice specifice funcționării Serviciilor de Roaming, factura emisă Abonatului va putea include contravaloarea Serviciilor utilizate în cursul lunilor precedente celei în care a fost emisă factura.

**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 factura 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 factura 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.** Obligatia de plata este independenta de modalitatea de transmitere a facturii. Abonatul care reclama ca nu a accesat contul prin intermediul website-ului [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro) in vederea vizualizarii facturii/nu a primit email-ul cu factura in format electronic sau ca nu a primit factura pe suport hartie nu este exonerat de la plata acesteia. Informatiile necesare pentru crearea contului sunt disponibile pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro) si prin Serviciul Relatii Clienti. Un duplicat al facturii electronice va fi disponibil in contul Abonatului din MyAccount pentru o perioada de 6(sase) luni de la emitere. Modalitatea de transmitere a facturii se va aplica si pentru celelalte numere activate pe contul Abonatului, in cazul in care acestea sunt incluse pe aceeasi factura cu numarul (ele) activat(e) in baza Contractului. Schimbarea modalitatii de transmitere a facturii poate fi efectuata de catre Abonat pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro), in sectiunea MyAccount ([www.myaccount.mobile.telekom.ro](http://www.myaccount.mobile.telekom.ro)), prin intermediul Serviciului de Relatii cu Clientii sau prin intermediul magazinelor TKRM.

**10.8.** In cazul in care Abonatul nu isi achita obligatiile de plata in termenele stabilite in Contract, Abonatul se afla de drept in intarziere. Data efectuarii platii se va considera data la care plata intregului debit a fost confirmata in contul Abonatului din sistemul de evidenta a facturilor si platilor aferente al TKRM. O factura va fi considerata achitata la data la care valoarea totala a acesteia a fost incasata de TKRM. Facturile vor fi stinse in ordinea cronologica de emitere a acestora.

**10.9.** Abonatul este informat ca facturile emise de catre TKRM, precum si orice copii sau extrase pastrate de TKRM in forma electronica, constituie dovada totala si imediata a datoriei Abonatului catre TKRM.

**10.10.** Abonatul este informat ca, in cazul facturii transmisa in format electronic, notificările privind emiterea facturilor in format electronic se vor transmite prin email la adresa de email comunicata in acest sens de catre Abonat.

**10.11.** TKRM va emite contra unui tarif facturi detaliate/nedetaliate pe suport de hartie pentru Serviciile furnizate Abonatului numai daca Abonatul solicita in mod expres aceasta, la momentul incheierii Contractului sau pe parcursul derularii lui. Serviciul de furnizare a facturii pe suport hartie este recurent lunar si poate fi dezactivat de catre Abonat pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro), in sectiunea MyAccount, prin intermediul Serviciului de Relatii cu Clientii sau prin intermediul magazinelor TKRM.

**10.12.** Facturile detaliate pe suport de hartie solicitate in timpul derularii Contractului se vor emite incepand cu prima factura emisa de la momentul solicitarii pentru perioada de facturare in curs la momentul solicitarii. De asemenea, la cererea Abonatului, TKRM emite factura detaliata pe suport de hartie retroactiv, contra unui tarif, pentru ultimele 3 facturi emise.

**10.13.** Pentru mai multe informatii/detalii cu privire la modalitatile de plata a facturilor Abonatul poate accesa site-ul [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro).

## **11. SUSPENDAREA SERVICIILOR / REACTIVARE**

**11.1.** TKRM poate suspenda sau restrictiona accesul Abonatului la unul, mai multe sau toate Serviciile, total sau partial, imediat, cu notificarea prealabila Abonatului (inclusiv prin factura, apel direct la numarul de telefon de contact, acolo unde este posibil, SMS sau email), fara drept la despagubiri, in urmatoarele situatii:

i. Abonatul nu a achitat integral factura la termen;

ii. Abonatul si-a incalcat oricare alte obligatii contractuale si/sau conditiile de folosire a Serviciilor;

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

**11.2.** TKRM poate suspenda sau restrictiona accesul Abonatului la unul, mai multe sau toate Serviciile, total sau partial, imediat, fara notificarea prealabila a Abonatului si fara drept la despagubiri, in urmatoarele situatii: (i) in 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 efectuării 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 initiate 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. inainte de activare, tinand cont de si fara a se limita la: (a) relatiile contractuale anterioare ale Abonatului cu TKRM respectiv cu terte parti (conform informatiilor din Preventel); (b) bonitatea Abonatului; (c) in cazul in care Abonatul a cerut accesul la Servicii aditionale (Roaming, facilitatea de a efectua convorbiri internationale, etc.); (d) in caz de conectari multiple; (e) in cazul in care Abonatul a fost identificat ca, anterior cererii de activare, acesta a efectuat o Frauda sau o tentativa de Frauda; (f) in caz de reactivare a Contractului.

ii. pe parcursul derularii Contractului, in cazul in care: (a) intarzie efectuarea platii facturii pentru Servicii; (b) Abonatul solicita furnizarea de Servicii aditionale fata de cele activate la momentul contractarii abonamentului; (c) in caz de Frauda, detentiva de Frauda sau de utilizare abuziva a Serviciilor; (d) in cazul depasirii Limitei de Credit; (e) in orice alt caz in care actiunile sau inactiunile Abonatului pot determina un risc pentru TKRM.

**12.3.** Garantiile depuse nu sunt purtatoare de dobanda si vor fi returnate Abonatului in urmatoarele conditii:

i. pe parcursul derularii Contractului dupa un interval de minim 6 luni de la depunerea garantiei, cu conditia ca Abonatul sa fi facut dovada credibilitatii sale prin efectuarea cu regularitate si fara intarzieri a platilor datorate catre TKRM (minim ultimele 4 facturi anterioare datei la care se solicita returnarea sumei, cu conditia ca aceste facturi sa fi fost emise cu o valoare pozitiva). TKRM va returna Garantia in termen de 30 zile lucratoare de la data la care a primit si aprobat cererea Abonatului in acest sens;

ii. TKRM va avea dreptul de a returna Abonatului in mod automat Garantia, oricand dupa o perioada de 6 luni de la depunerea acesteia, daca Abonatul nu a solicitat restituirea pana la acea data. Valoarea Garantiei returnate se va regasi pe urmatoarea factura, cu valoare negativa; TKRM are dreptul de a retine din valoarea Garantiei orice sume datorate de Abonat in baza Contractului.

iii. dupa incetarea Contractului, in termen de 30 zile lucratoare de la data la care TKRM a primit si aprobat cererea Abonatului in acest sens, cu conditia ca Abonatul sa nu aiba datorii fata de TKRM. In cazul in care Abonatul nu si-a achitat toate datoriile fata de TKRM, acesta din urma va avea dreptul de a retine orice sume datorate de Abonat din valoarea Garantiei depuse;

iv. in cazul in care Garantia a fost constituita pentru accesul la Servicii aditionale (Roaming, facilitatea de a efectua convorbiri internationale etc) si daca Abonatul solicita returnarea acesteia in baza articolului 12.3 litera i, TKRM va avea dreptul de a da curs acestei solicitari cu consecinta dezactivarii Serviciului aditional pentru care a fost constituita Garantia returnata.

**12.4.** Daca suma depusa cu titlu de Garantie care se elibereaza Abonatului este mai mica decat debitul datorat catre TKRM, compensarea va opera in limitele sumei celei mai mici iar Abonatul ramane obligat la plata diferentei din suma datorata.

**12.5.** TKRM garanteaza ca sumele depuse de Abonat cu titlu de garantie sunt depozitate in conturi bancare de garantii, accesibile de catre TKRM doar pentru returnarea lor catre Abonat sau acoperirea debitelor Abonatului, conform Contractului.

**12.6.** Pe parcursul derularii Contractului, TKRM poate solicita constituirea succesiva sau concomitenta a mai multor Garantii, daca Abonatul se afla in cel putin doua din cazurile pentru care se solicita constituirea Garantiei sau in situatia aparitiei redundante a aceluasi caz.

**12.7.** Totodata, inainte de activarea Serviciilor TKRM sau pe durata executarii Contractului, TKRM are dreptul de a solicita Abonatului plata unor sume de bani care vor constitui un avans de plata al sumelor datorate de Abonat in baza Contractului. In acest sens, suma platita de Abonat cu titlu de plata in avans va stinge, pana la epuizare, sumele datorate de Abonat (cu orice titlu: debit principal, penalitati, etc) conform facturilor emise de TKRM.

### 13. LIMITA DE CREDIT

**13.1.** Abonatul se poate informa despre Limita sa de Credit pe parcursul derularii Contractului contactand Departamentul Relatii cu Clientii. TKRM are dreptul de a majora sau diminua, pe parcursul derularii Contractului, valoarea Limitei de Credit alocate Abonatului.

**13.2.** Utilizarea Serviciilor pentru o valoare mai mare decat Limita de Credit nu exonereaza Abonatul de la plata integrala a acestor Servicii, intrucat monitorizarea si instituirea limitei de credit este un drept si nu o obligatie a TKRM.

**13.3.** Pana la momentul in care Garantia a fost constituita sau plata a fost efectuata, TKRM are dreptul sa suspende accesul Abonatului la Servicii TKRM cu o notificare prealabila a Abonatului prin apel direct sau SMS, fara drept de compensare sau alte despagubiri.

**13.4.** TKRM are dreptul de a suspenda accesul la Servicii imediat, fara notificarea prealabila a Abonatului, in cazul in care acesta inregistreaza trafic intens intr-o perioada scurta, implicand un risc atat pentru TKRM cat si pentru Abonat. In acest caz accesul la Servicii va fi restabilit in maxim 2 (doua) zile lucratoare 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. Prevederile acestui capitol 13 nu vor fi afectate de limitarile de trafic stabilite de Abonat in prealabil, in vederea controlului costurilor. In cazul in care Limita de Credit alocata Abonatului este mai mica decat limita de trafic stabilita 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 putin 30 de zile inainte de data de la care doreste 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 doreste sa se porteze din Reteaua TKRM in reseaua unui alt furnizor de servicii de comunicatii electronice, Abonatul va solicita acest lucru direct furnizorului in a carui retea doreste sa aiba loc portarea, incetarea Contractului intervenind la data realizarii portarii, cu respectarea tuturor conditiilor prevazute in Contract. In masura in care cererea de portare a Abonatului in reseaua unui alt furnizor de servicii de comunicatii electronice nu se finalizeaza cu realizarea portarii, 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 anulara 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 inregistrarii de catre TKRM a solicitarii de incetare a Contractului, pentru Serviciile consumate dar nefacturate pana la data incetarii (inclusiv transele 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 doreste 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, anulara cererii de portare in Retea, Contractul inceteaza in maxim 30 de zile de la data inregistrarii/depunerii notificarii scrise de incetare.

**14.4.** TKRM poate refuza, in conditiile stabilite de lege, realizarea portarii din Retea in reseaua unui alt furnizor de comunicatii electronice.

**14.5.** In cazul incetarii 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 solicitarii 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 suspendarii sau deconectarii 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 foloseste 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 intervină pentru toate Cartelele SIM/Serviciile activate in contul aceluiasi 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 incetat de drept, fara punere in intarziere si/sau preaviz, drept de compensatie sau despagubiri pentru Abonat, si in urmatoarele situatii:

i. in cazul in care a intervenit decesul Abonatului sau a fost initiata procedura de dizolvare, lichidare, sau sechestrul impotriva Abonatului, sau, dupa caz, aceste proceduri au intervenit la cererea Abonatului respective, cu respectarea prevederilor legale in vigoare la momentul respectiv;

ii. in cazul in care portarea Abonatului din reseaua unui alt furnizor de servicii de comunicatii electronice in Retea, nu se poate realiza din motive ce nu depind de sau nu se afla sub controlul TKRM.

In situatiile mai sus mentionate, Abonatul intelege si este de acord ca incetarea Contractului nu a fost cauzata de actiunea sau inactiunea TKRM si prin urmare, in acest caz, TKRM nu este raspunzatoare fata de Abonat pentru niciun prejudiciu pe care acesta din urma l-ar putea suferi si nici nu datoreaza Abonatului vreo despagubire.

**15.3.** Incetarea Contractului in cazurile enumerate la art. 15.1 si 15.2 de mai sus se va produce prin deconectare incepand cu sau oricand dupa data constatarii de catre TKRM a oricarui dintre cazuri. Aceasta incetare opereaza de plin drept, punerea in intarziere a Abonatului rezultand din simplul fapt al neexecutarii, fara nicio interventie din partea instantei, fara preaviz, fara drept de compensatie sau despagubiri sau alte formalitati prealabile. TKRM va instiinta Abonatul cu privire la incetarea Contractului pentru unul sau mai multe din motivele aratate mai sus.

**15.4.** In toate cazurile de incetare mentionate in prezentul articol 15.1 si 15.2, in cazul in care Abonatul a beneficiat de un Pachet Promotional, ca urmare a incetarii Contractului, transele lunare neplatite aferente terminalului achizitionat de Abonat conform Pachetului Promotional devin automat scadente si exigibile. Totodata, in termen de maxim 30 zile de la data emiterii ultimei facturi dupa deconectare, Abonatul trebuie sa achite toate sumele datorate (inclusiv transele neplatite aferente terminalului achizitionat de Abonat conform Pachetului Promotional, care devin automat scadente si exigibile) catre TKRM si eventualele costuri de incetare inainte de expirarea Perioadei Minime, asa cum sunt specificate in Fisa de Sinteză, in cazul in care incetarea Contractului intervine inainte de sfarsitul Perioadei Minime. Costurile de incetare inainte de expirarea Perioadei Minime sunt datorate pentru fiecare Cartela SIM dezactivata inainte de sfarsitul Perioadei Minime si ca urmare a aparitiei vreunei din situatiile mentionate in art. 1 privind anularea cererii de portare in Retea, 1 sau 15.2, cu exceptia situatiei in care incetarea Contractului a intervenit in caz de deces al Abonatului.

**15.5.** In cazul in care Cartelele SIM/Serviciile TKRM sunt utilizate in alte scopuri decat cele pentru care au fost oferite Abonatului in calitate de Utilizator Final, inclusiv prin incalcarea obligatiilor prevazute art. 8 din Informarea Contractuala, TKRM este indreptatita la o despagubire de 3.500 Lei/luna de utilizare/SIM. In cazul in care prejudiciul suferit de catre TKRM este mai mare decat despagubirea aratata anterior, Abonatul, in vederea repararii integrale a prejudiciului, este de acord ca despagubirea prevazuta anterior sa fie completata cu despagubiri pana la acoperirea integrala a prejudiciului. Fara prejudicierea vreunui alt drept, TKRM poate retine aceste despagubiri din Garantiile constituite de Abonat si/sau sumele platite in avans de catre acesta, indiferent de Contractul in baza caruia au fost constituite si/sau platite.

**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 îndreptățit la plata niciunei penalități sau orice alte despăgubiri, în cazul în care această 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. 1 (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. 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. 1 – 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. 1 privind anularea cererii de portare în Reteaua TKRM și 15.2. litera O, iar Abonatul a beneficiat la încheierea Contractului de Pachete Promotionale, promoții, planuri tarifare speciale, beneficii etc., TKRM poate percepe costuri de încetare a Contractului înainte de expirarea Perioadei Minime..

**16.4.** În cazul în care Abonatul a beneficiat de un Pachet Promotional, urmare a solicitării de încetare a Contractului sau de dezactivare a uneia sau mai multor Cartele SIM, tranșele neplătite aferente terminalului devin automat scadente și exigibile. Aceste prevederi se aplică inclusiv în cazul încetării Contractului în conformitate cu prevederile art. 1 privind anularea cererii de portare în Reteaua TKRM și 15.2. litera O.

**16.5.** Ca urmare a solicitării de încetare a Contractului sau de dezactivare a uneia sau mai multor Cartele SIM, Abonatul trebuie să achite toate sumele datorate către TKRM (inclusiv tranșele neplătite aferente terminalului devenite scadente și exigibile conform art. 16.3 de mai sus) și eventualele costuri de încetare, în termen de maxim 14 zile de la data emiterii facturii sau de la data notificării Abonatului de către TKRM în acest sens.

**16.6.** În cazul în care TKRM denunța Contractul înainte de expirarea Perioadei Minime, TKRM înțelege să despăgubească Abonatul care este consumator conform legii 193/2000, cu o sumă egală cu cea prevăzută cu titlu de costuri de încetare pentru încetarea Contractului înainte de expirarea Perioadei Minime minus valoarea reducerii/discount-ului oferit.

**16.7.** În cazul în care Abonatul a beneficiat de un Pachet Promotional, urmare a denunțării Contractului de către TKRM, conform art. 16.5. de mai sus, sau de dezactivare a uneia sau mai multor Cartele SIM, tranșele lunare neplătite aferente terminalului devin automat scadente și exigibile și se vor compensa cu sumele datorate de TKRM ca penalizare conform art. 16.5 de mai sus.

## **17. CLAUZE – NULITATE. FORȚA MAJORA. CAZUL FORTUIT**

**17.1.** În cazul în care oricare din prevederile Contractului este contrară legii și/sau unor dispoziții legale imperative, ordinii publice sau bunelor moravuri, toate celelalte prevederi ale Contractului rămân valabile și se vor aplica în continuare, iar clauzele nule vor fi înlocuite de drept cu dispoziții legale aplicabile.

**17.2.** TKRM va lua toate măsurile necesare pentru a asigura disponibilitatea maximă a Serviciilor în caz de forță majoră și pentru cazurile fortuite, respectiv pentru evenimente care sunt dincolo de controlul său, cât și pentru operarea și conexiunea altor rețele naționale sau străine și pentru activitățile și acțiunile lor în general.

**17.3.** Caz de forță majoră/caz fortuit poate fi, de exemplu dar nu limitativ: stare de război (fie declarat sau nu), conflict armat, revoluție, insurecție, acțiuni sau amenințări militare sau teroriste, sabotaj, tulburări civile, greve sau alte acțiuni în câmpul muncii, legi, regulamente, decizii sau directive, catastrofe naturale, cutremur, incendiu, explozie, tulburări solare sau meteorologice, urgente publice sau orice altă întâmplare care este dincolo de controlul rezonabil al TKRM.

## **18. TRANSFERUL DE RESPONSABILITATE ȘI CESIUNEA DE CREANȚE**

**18.1.** TKRM are dreptul să transfere unei terțe părți, integral sau parțial, drepturile și/sau obligațiile sale din Contract, fără a solicita consimțământul Abonatului și fără ca acesta să aibă dreptul la compensații de orice natură. TKRM se va asigura că acest transfer nu va afecta negativ Serviciile oferite Abonatului, așa cum au fost prevăzute în Contract. Abonatul va fi notificat despre transferul drepturilor și/sau obligațiilor TKRM din Contract cu cel puțin 30 de zile înainte ca acesta să-și producă 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 intelegeriile 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](http://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 reclamatiiilor facute cu privire la facturile emise in care caz termenul este cel prevazut in art. 21.2 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 instantelor 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 reclamatiiilor depuse in scris prin oricare dintre modalitatile enumerate in Informarea Contractuala.

**21.1.** In cazul nerespectarii termenului de solutionare a reclamatiiilor, 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 reclamatiiilor, 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.** Reclamatiiile trebuie sa conțină 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)/informații 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 în reclamatie a numărului de telefon/ adresei de corespondenta postala sau electronica la care Abonatul dorește să-i fie comunicat răspunsul.

**21.3.** Orice reclamatie cu privire la facturile emise și conținutul acestora va fi semnalata, în scris, Serviciului Relații cu Clientii, în termen de maxim 30 de zile calendaristice de la data facturii în cauza. La sfârșitul acestei perioade, suma facturata este considerata ca fiind în mod irevocabil acceptata la plata.

**21.4.** Reclamațiile care privesc facturile trebuie să cuprindă în mod obligatoriu sumele contestate precum și Serviciile (apeluri, SMS, MMS etc) facturate de TKRM și contestate de Abonat. Reclamatia Abonatului suspenda obligatia sa de a plăti sumele contestate și curgerea penalitatilor, dar numai în limita acestora, Abonatul având în continuare obligatia de a achita debitele necontestate, în termenele scadente. În cazul în care TKRM constata că respectiva reclamatie nu este întemeiata, Abonatul are obligatia de a plăti diferența neachitata, în termen de 14 zile de la data la care Abonatul a primit rezolutia cu privire la reclamatie.

## **22. POLITICA DE UTILIZARE A SERVICIILOR ÎN ROAMING ("Politica").**

### **GRUPELE DE ROAMING**

**22.1.** Abonatul beneficiază de "Roaming Grupa 0" în condițiile unei utilizări normale în contextul călătoriilor periodice în țările din Grupa 0 și nu în condițiile utilizării preponderent în Roaming. Scopul Politicii este de a preveni utilizarea abuzivă sau anormală a dreptului de a beneficia de "Roaming Grupa 0".

**22.2.** "Roaming Grupa 0" este disponibil Abonatilor TKRM care au reședința pe teritoriul României sau care au legături stabile în România determinând prezența frecventă și substanțială a Abonatului pe teritoriul României, în baza declarației Abonatului la încheierea/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 detine 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 prezența 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 urmata 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 prezența 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 prezențe naționale 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](mailto: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 suprațaxei.

**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 Politica 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 Saudită, 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, Azerbaidjan, Bahamas, Bahrain, Barbados, Belarus, Belize, Benin, Bermuda, Bolivia, Brazilia, Congo Republica Democrată, 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, Kuweit, 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 și 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 informații despre Serviciile sau tarifele TKRM, puteți apela Serviciul de Relații cu Clienții la numerele de telefon 1234 (apel gratuit din rețeaua TKRM), 021.404.1234 sau 0766.12.1234 (tarif normal pentru apelurile din rețelele naționale), Serviciul de suport Premium la 1616 (număr disponibil numai clienților aflați pe teritoriul țării ce apelează de la un număr din rețeaua TKRM; apelul este tarifat cu 1,61 EUR fără TVA sau 1,92 EUR cu TVA inclus – tariful se face pe apel și nu în funcție de durata convorbirii), pe pagina de internet [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro) prin completarea formularului de contact, pe e-mail la [info\\_TKRM@telekom.ro](mailto:info_TKRM@telekom.ro), prin adresa scrisă transmisă la sediul TKRM indicat în Fișa de Sinteză, sau puteți consulta broșurile/pliantele tipărite din magazinele TKRM.

### 24. PREVEDERI FINALE

**24.1.** Prevederile prezentilor TC completează prevederile Fișei de Sinteză și ale Informării Contractuale. În caz de discrepanțe între documente, următoarea ordine de prevalență se va aplica (i) Fișa de Sinteză; (ii) Informarea Contractuală (iii) TC. Documentele ce reglementează achiziția și modalitatea de plată a terminalului de către Abonat la data semnării Contractului, completează Contractul, și constituie, în același timp, un accesoriu al acestuia.

**24.2.** Pentru evitarea oricărui dubiu, Abonatul declară că înțelege și acceptă în mod expres clauzele următoarelor articole/capitole din TC: capitolul 7 „Răspunderea TKRM”, capitolul 8 „Răspunderea Abonatului”, capitolul 11 „Suspendarea Serviciilor/Reactivare”, capitolul 15 „Încetarea Contractului la inițiativa TKRM”, capitolul 16 „Costuri de încetare înainte de expirarea Perioadei Minime”, capitolul 21 „Reclamații și litigii”.