

INFORMARE CONTRACTUALA

Aferenta

Contract nr. _____ din data _____

Prezentul document („Informarea Contractuala”) se transmite in scop de informare cu privire la conditiile de furnizare a serviciilor de comunicatii de catre Telekom Romania Mobile Communications S.A. (“TKRM”) iar in caz de incheiere a Contractului devine parte integranta din Contract impreuna cu restul documentelor contractuale: Fisa de Sinteza, Clauzele Contractuale Esentiale („CCE”) si Termenii si Conditiiile Contractului de Abonament pentru Serviciile de Comunicatii Telekom Romania Mobile Communications („TC”), precum si, in cazul vanzarii la distanta, Termenii Specifici Vanzarii la Distanta (“TS”).

1. DURATA CONTRACTULUI este cea indicata in Fisa de Sinteza. TKRM va notifica Abonatul (scrisoare/e-mail) cu privire la expirarea Perioadei Minime (“PM”) cu 30 de zile inainte

2. PREVEDERI SPECIFICE PRIVIND SERVICIILE. PARAMETRI DE CALITATE.

2.1. Serviciile se activeaza in cel mult 10 zile de la data incheierii Contractului sau de la data achizitionarii unui nou Serviciu, cu exceptia Serviciilor care din cauza caracteristicilor lor comerciale se activeaza incepand cu prima data de facturare dupa data solicitarii lor. In cazul nerespectarii termenului de activare sau a nefunctionarii Serviciilor in parametri din Informarea Contractuala din culpa sau neglijenta TKRM, Abonatul poate solicita despagubiri in cel mult 15 zile lucratoare de la data incheierii Contractului/de la data achizitionarii noilor Servicii/de la data la care Abonatul a devenit eligibil pentru activarea noilor Servicii/de la data la care nefunctionalitatea a intervenit. TKRM poate oferi despagubiri avand o valoare egala cu contravaloarea Serviciului neprestat/reducerea taxei lunare de abonament proportional cu perioada in care Abonatul nu a beneficiat de Servicii, in conditiile prevazute in TC.

2.2. Aria de acoperire difera in functie de tipul de Serviciu si de tehnologia prin care se furnizeaza fiecare Serviciu si se poate modifica in functie de dezvoltarea retelelor, de specificul propagarii undelor radio si de existenta obstacolelor naturale (munti, paduri, lacuri, precipitatii etc) sau factori artificiali, (constructii etc), de modificarea in orice mod sau de incetarea dreptului TKRM de a furniza aceste Servicii prin retelele altor parteneri precum si de specificatiile tehnice ale Retelei si ale echipamentelor folosite de Abonat, care pot determina variatii fata de harta prezentata. Pentru a asigura furnizarea serviciilor de comunicatii la nivelul ariei de acoperire cu luarea in considerare a evolutiilor inregistrate la nivelul tehnologiilor si infrastructurilor, TKRM poate adauga sau inlocui tehnologiile utilizate pentru furnizarea Serviciilor, in vederea dezvoltarii si/sau optimizarii functionarii Retelei, fara ca aceasta sa fie considerata o modificare de Contract. Abonatul se poate informa asupra ariei de acoperire la 1234 sau pe www.telekom.ro. Harta are o valoare informativa, fiind intemeiata pe predictii ale ariei de acoperire estimata prin modele matematice.

2.3. Cu exceptia 2.5 litera (vi) din prezenta Informare Contractuala, si a Vitezelor Contractuale, Serviciile sunt de tip "best effort", caracteristicile sau disponibilitatea acestora pot diferi, indeosebi in functie sau ca urmare a restrictiilor/suspendarii/incetarii, din orice motiv, a dreptului TKRM de a furniza aceste Servicii in retelele altor parteneri. Niciuna dintre obligatiile privind accesul si calitatea Serviciilor nu reprezinta o obligatie de rezultat a TKRM. TKRM nu raspunde pentru prejudiciile, de orice natura, directe sau indirecte, suferite de Abonat in legatura cu caracteristicile/disponibilitatea Serviciilor daca nu se prevede altfel in Contract.

Abonatul are dreptul de a declansa mecanismele prevazute in legislatia Romaniei, inclusiv dreptul de reziliere a Contractului, fara costuri suplimentare impuse de TKRM, in cazul existentei oricarei discrepante semnificative, continue sau care intervine frecvent, intre performanta reala a unui Serviciu si performanta indicata in Contract pentru Serviciul respectiv.

2.4. Apelurile/SMS-urile catre numere de interes general la nivel local sau national sau catre numerele utilizate pentru furnizarea serviciilor cu valoare adaugata (nationale sau internationale) nu sunt incluse in abonament sau extraoptiuni, iar tarifele pentru acestea pot fi mai mari decat tarifele standard. Serviciile cu valoare adaugata furnizate prin intermediul numerelor si/sau codurilor scurte sunt disponibile in masura in care exista incheiate contracte intre TKRM si furnizorii acestor servicii.

2.5. Serviciul de Voce: (i) Abonatul poate apela fara limitare numarul unic pentru apeluri de urgenta 112, caz in care informatia de localizare a apelantului este transmisa catre operatorul sistemului de urgenta. (ii) “Minut national” reprezinta minutul care se poate utiliza pentru a efectua apeluri catre orice destinatii fixe sau mobile de pe teritoriul Romaniei, inclusiv in cadrul Retelei. “Minut international” reprezinta minutul care se poate utiliza pentru a efectua apeluri catre destinatii fixe sau mobile din afara teritoriului Romaniei. “Minut in afara Retelei” reprezinta minutul care se poate utiliza in cadrul apelurilor initiale din Reteaua TKRM si terminate in retelele altor operatori de comunicatii electronice fixe sau mobile de pe teritoriul Romaniei. “Minut in Retea” reprezinta minutul care se poate utiliza in cadrul apelurilor initiale din Reteaua TKRM catre destinatii fixe sau mobile tot din interiorul Retelei TKRM; (iii) Tarifarea apelurilor nationale si internationale se face la secunda, dupa primul minut de convorbire indivizibil; (iv) Tarifarea apelurilor in Roaming initiale catre tari din Grupele 0 si 1, la secunda dupa primele 30 de secunde indivizibile (b) initiale catre destinatii din celelalte Grupe (2-7), la minut indivizibil (c) primite, la secunda; in restul lumii: apeluri initiale la minut indivizibil si primite, la secunda. (v) Destinatii internationale si exceptii. Definirea zonelor internationale:

Zona SEE - retele fixe si mobile din urmatoarele tari: Austria, Belgia, Bulgaria, Cehia, Cipru, Croația, Danemarca, Estonia, Finlanda (inclusiv Aland), Franța (inclusiv Guadelupa, Guyana Franceză, Réunion, Martinica, Mayotte și Saint-Martin), Germania, Grecia, Irlanda, Islanda, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburg, Malta, Moldova, Norvegia, Olanda, Polonia, Portugalia (inclusiv Azore și Madeira), Slovacia, Slovenia, Spania (inclusiv Insulele Canare), Suedia, Ungaria.

Zona 1- rețele fixe și mobile din SUA (cu excepția Alaska și Hawaii), Canada, Israel si Palestina respectiv retele fixe din Albania, Andorra, Armenia, Belarus, Bosnia Herzegovina, Elveția, Georgia, Insulele Faroe, Macedonia, Monaco, Marea Britanie (inclusiv Gibraltar), Muntenegru, Rusia, San Marino, Serbia, Turcia, Ucraina.

Zona 2: rețele mobile din Albania, Andorra, Armenia, Belarus, Bosnia Herzegovina, Elveția, Georgia, Insulele Faroe, Macedonia, Monaco, Muntenegru, Rusia, San Marino, Serbia, Turcia, Ucraina.

Zona 3: rețele fixe și mobile din: Ascensión, Comoros, Vanuatu, Puerto Rico, Insulele Virgine (USA), Afghanistan, Alaska, Algeria, Samoa Americana, Angola, Anguilla, Antigua, Argentina, Aruba, Australia, Azerbaijan, Bahamas, Bahrain, Bangladesh, Barbados, Belize, Benin, Bermuda Is, Bolivia, Botswana, Brazil, Brunei, Burkina Faso, Burundi, Buthan, Cambodgia, Cameroon, Republica Capului Verde, Cayman, Republica Centrafricana, Chad, Chile, China, Colombia, Congo, Congo Dr, Costa Rica, Coasta de Fildes, Cuba, Djibouti, Dominica, Republica Dominicana, Ecuador, Egipt, El Salvador, Republica Guineea Ecuatoriala, Eritreea, Etiopia, Falkland Is., Fiji, Polinezia Franceza, Gabon, Gambia, Ghana, Groenlanda, Grenada, Guam, Guatemala, Guinea, Guyana, Haiti, Hawaii, Honduras, Hong Kong, India, Indonezia, Iran, Irak, Jamaica, Japonia, Iordania, Kazakhstan, Kenya, Kuwait, Kyrgyzstan, Laos, Lebanon, Lesotho, Liberia, Libia, Macau, Madagascar, Malawi, Malaysia, Maldives, Mali, Mariane Saipan, Marshall Is, Mauritania, Mauritius, Mexic, Micronesia, Mongolia, Montserrat, Maroc, Mozambique, Myanmar, Namibia, Nepal, Noua Caledonie, Noua Zeelanda, Nicaragua, Niger, Nigeria, Coreea de Nord, Oman, Pakistan, Panama, Paraguay, Peru, Filipine, Qatar, Rwanda, Samoa, Arabia Saudita, Senegal, Seychelles, Sierra Leone, Singapore, Somalia, Africa de Sud, Coreea de Sud, Sri Lanka, St Kitts Nevis, St Lucia, St Pierre Miquelon, St Vincent, Sudan, Sudanul de Sud, Suriname, Swaziland, Siria, Tadjikistan, Taiwan, Tanzania, Thailanda, Togo, Tonga, Trinidad Tobago, Tunisia, Turkmenistan, Turks Caicos, Uganda, Emiratele Arabe Unite, Uruguay, Uzbekistan, Venezuela, Vietnam, Insulele Virgine (Marea Britanie), West Samoa, Republica Yemen, Zambia, Zimbabwe.

Zona 4: Rețele prin satelit Emsat, Iridium, Inmarsat, Thuraya, Australia Satellites, Maritime Communication Partners, Globalstar, Ellipso și rețele fixe și mobile din Antarctica, Cook Islands, East Timor, Diego Garcia, Guinea Bissau, Kiribati, Nauru, Netherlands Antilles, Niue, Norfolk Island, Palau, Papua New Guinee, Sao Tome și Principe, Solomon Islands, St. Helena, Tokelau, Tuvalu, Wallis și Futuna Island.

Destinatii din rețele fixe excluse din oferta de minute internationale Zona SEE: In cazul activarii sau prelungirii Contractului cu unul dintre planurile tarifare din portofoliul Mobil sau Impreuna PentruTine C3/C4, urmatoarele destinatii vor fi tarificate conform tarifului standard și nu vor consuma din beneficiile incluse: Austria (destinatiile cu prefixul 43644), Belgia (destinatiile cu prefixul 3270), Republica Ceha (destinatiile cu prefixul 42084), Estonia (destinatiile cu prefixele 37240, 37270), Finlanda (destinatiile cu prefixele 35810, 35820, 35829, 35830, 35860, 35871, 35873, 35875, 35876, 358700, 358800), Franta (destinatiile cu prefixul 338), Irlanda (destinatiile cu prefixele 35315, 35376, 353700, 353818), Moldova (37321, 3735), Letonia (destinatiile cu prefixul 3716), Lituania (destinatiile cu prefixul 370), Norvegia (destinatiile cu prefixele 470, 4785, 47810, 47811, 47812, 47813, 47815, 47880, 471881, 471882), Polonia (destinatiile cu prefixele 48118913, 482219888), Spania (destinatiile cu prefixele 3451, 34902).

Destinatii din rețele mobile incluse in oferta de minute internatioanle Zona SEE: in cazul activarii sau prelungirii contractului cu unul dintre planurile tarifare din portofoliul Mobil sau Impreuna PentruTine C3/C4, urmatoarele destinatii se pot consuma pentru apeluri catre rețelele internationale mobile din urmatoarele tari europene incluse in Zona SEE: Austria (cu exceptia destinatiilor cu prefixele 43820, 43810, 43677, 43678), Belgia (cu exceptia destinatiilor cu prefixele 3277, 324630, 324651, 324652, 324653, 324654, 324660, 324661, 324662, 324663, 324664, 324665, 324666, 324667, 324669, 324656, 324657, 324658, 324659, 324671, 324672, 324689, 324655), Bulgaria (cu exceptia destinatiilor cu prefixele 35948, 35999), Cipru (cu exceptia destinatiilor cu prefixul 3577), Republica Ceha, Danemarca, Finlanda, Franta (cu exceptia destinatiilor cu prefixele 336400, 3363800), Germania (cu exceptia destinatiilor cu prefixul 4917) , Grecia (cu exceptia destinatiei cu prefixul 3069601), Ungaria, Islanda, Irlanda (cu exceptia destinatiilor cu prefixul 3538), Italia (cu exceptia destinatiilor cu prefixele 39313, 39319, 393223505, 393413505, 393505, 393613505, 393623505, 393823505, 3973505, 397413505) Malta (cu exceptia destinatiilor cu prefixele (88239, 3568004), Moldova (cu exceptia 37377), Olanda, Norvegia, Portugalia, Polonia (cu exceptia destinatiilor cu prefixele: 4873, 4888, 48530, 48531, 48533, 48534, 48535, 48570, 48574, 48575, 48578, 48790, 48791, 48792, 48793, 48794, 48796, 485360, 485361, 485362, 485363, 485364, 485365, 485367, 485368, 485369, 486666, 4869, 4872, 487861, 487862, 487950, 487956, 487957, 487958, 487959, 487991, 487992, 487993, 487994, 487995, 487997, 487998, 487999, 4878021, 4878022, 4878023, 4878024, 4878027), Spania, Suedia (cu exceptia destinatiei cu prefixul 4674).

Destinatii excluse din oferta de minute internationale Zona 1: in cazul activarii sau prelungirii contractului cu unul dintre planurile tarifare din portofoliul Mobil sau Nelimitat sau Impreuna PentruTine C3/C4 sau Special pentru tine C3/C4, urmatoarele destinatii vor fi tarificate conform tarifului standard și nu vor consuma din beneficiile incluse: Albania Belarus (destinatiile cu prefixul 375) , Georgia (destinatiile cu prefixul 99544), , Marea Britanie (destinatiile cu prefixele 44843, 44844, 44845, 44870), Muntenegru (destinatiile cu prefixul 382), Macedonia (destinatiile cu prefixul 389), San Marino (destinatiile cu prefixul 3787).

(vi) Conform reglementarilor in vigoare, TKRM garanteaza urmatoarii parametri de calitate a Serviciilor sale de Voce: (i) rata apelurilor de voce intrerupte in timpul convorbirii, in medie 2% și in cazul cel mai defavorabil 4% masurat pe perioade de 6 luni ; (ii) gradul national de acoperire de serviciul de voce prin celule aflate in trafic comercial (acoperire outdoor) > 82%; (iii) gradul de acoperire a populatiei de serviciul de voce prin celule aflate in trafic comercial (acoperire outdoor) > 92%. TKRM foloseste pentru masurarea și gestionarea traficului indicatori de performanta generati in nodurile de retea, conform specificatiilor furnizorilor de echipamente. Performanta acestor indicatori este monitorizata constant in scopul de a evita congestiunea segmentelor de retea sau pentru utilizarea acestora la capacitate maxima. In acest sens, TKRM foloseste metode de proiectare a rețelei ce au ca scop indeplinirea statistica a criteriilor din licenta de operare. Nivelul calitatii Serviciilor poate fi afectat in situatiile in care se iau masurile sus- mentionate, TKRM asigurand un nivel maxim de blocare și intrerupere a apelurilor in proportie de 2% in medie pe Retea (aceasta valoare trebuie inteleasa in sens statistic prin raportare la numarul total al abonatilor intr -un interval de timp determinat și la nivelul intregii rețele).

(vii) **Conditii utilizare VoLTE.** Pentru ca Abonatul sa poate beneficia de VoLTE este necesar sa fie indeplinite urmatoarele conditii cumulative: (a) Abonatul sa se afle in aria de acoperire 4G; (b) Abonatul sa utilizeze un telefon compatibil, cu ultima versiune de soft instalata (lista actualizata a telefoanelor compatibile se regaseste pe www.telekom.ro/VoLTE); (c) Abonatul sa aiba un abonament care oferă acces la tehnologia 4G; (d) Abonatul sa aiba o cartela SIM compatibila 4G. VoLTE este activat automat atunci cand sunt

indeplinite condițiile cumulative menționate mai sus. Abonatul are posibilitatea de a dezactiva/reactiva VoLTE prin serviciul Relații Clienti, cererea urmând să fie procesată în cel mult 10 zile

2.6. Serviciul de Date.

2.6.1 TKRM nu garantează o viteză minimă a transferului de date specifică fiecărui tip de tehnologie.

2.6.2 Gestionarea traficului de date. TKRM poate aplica următoarele măsuri de gestionare a traficului: (i) Interconectarea multiplă; (ii) Asigurarea căii optime de acces la internet; (iii) Limitarea vitezei de transfer a datelor după consumarea traficului recomandat; (iv) Limitarea vitezei de transfer al datelor pentru o anumită categorie obiectivă de trafic în cazul ofertelor care implică o astfel de caracteristică tehnică; (v) Redirecționarea traficului de date în caz de avarie; (vi) Inspectia traficului de date; (vii) Redirecționarea sesiunii web; (viii) Mecanismul "header enrichment"; (ix) Managementul congestiei; (x) Utilizarea de categorii de trafic cu parametri de calitate diferiți care beneficiază de tratament diferit în Rețea; (xi) Creșterea capacității Rețelei. Detalii privind aceste măsuri se regăsesc în secțiunea "*Gestionarea traficului de date în Rețeaua TKRM*" din TC. **Efectele gestionării traficului de date:** (i) blocarea posibilității de accesare a anumitor conținuturi, site-uri aplicații sau servicii; (ii) întreruperea temporară a sesiunii de date sau imposibilitatea realizării unei sesiuni de date; (iii) degradarea Indicatorilor tehnici și chiar imposibilitatea realizării anumitor acțiuni (de ex. descărcare de fișiere cu volum mare); (vi) transmiterea de date cu caracter personal, inclusiv a unor date de trafic/localizare ale Abonatului către autoritățile competente, în baza unei solicitări transmise de acestea. Pentru cazurile de la literele i) - iii) se poate experimenta o creștere a timpului de încărcare la acces browsing sau imposibilitatea accesării la o calitate înaltă/imposibilitatea accesării pentru aplicațiile video streaming și pentru comunicarea interactivă audio și/sau video, altele decât serviciile VoIP furnizate de TKRM.

2.6.3 Indicatorii de calitate tehnici ai Serviciilor de Date ("Indicatori tehnici") sunt: (i) Întârzierea de transfer; (ii) Variația întârzierii de transfer; (iii) Rata Pierderii; (iv) Viteză de transfer, așa cum sunt definiți în TC. Impactul Indicatorilor tehnici asupra furnizării Serviciului de Date, în special în utilizarea conținutului, aplicațiilor și serviciilor: degradarea Indicatorilor tehnici poate influența în ponderi variabile calitatea Serviciului de Date și, în special, utilizarea conținutului, a aplicațiilor și a serviciilor (de ex. viteză mică de transfer a fișierelor și imaginilor, creșterea timpului de încărcare a paginilor web, funcționarea incompletă sau chiar imposibilitatea accesării anumitor aplicații sau servicii pentru care este necesară o anumită valoare minimă a vitezei de transfer cum ar fi serviciile de audio și video streaming, serviciile de videoconferință, plăți online, televiziune pe mobil. Unele aplicații pot fi afectate semnificativ la degradări ale Indicatorilor tehnici, cum sunt aplicațiile în timp real, voce și video care necesită o viteză de transfer ridicată și au cerințe foarte stricte referitoare la întârzierea de transfer. Alte aplicații (HTTP, e-mail, transfer de fișiere de dimensiuni mici) au un grad de afectare mai redus în cazul degradării Indicatorilor tehnici.

2.6.4 Metodologia de determinare a Vitezelor Contractuale și factorii care influențează obținerea acestora

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

Incidența oricărui dintre factorii menționați mai sus poate duce la diferențe între vitezele efective și Viteza Contractuală, impactul asupra condițiilor de furnizare a Serviciilor de Date fiind cel menționat în secțiunea 2.6.3 de mai sus. Diferențele nesemnificative între valorile vitezelor efective și Viteza Contractuală nu sunt de natură a afecta experiența utilizării Serviciului de Date oferit.

2.6.5 Servicii specializate. Serviciile specializate sunt alte servicii decât serviciile de acces la internet, optimizate pentru conținut, aplicații sau servicii specifice sau combinație a acestora, optimizarea fiind necesară pentru a îndeplini cerințe pentru un anumit nivel de calitate al conținutului, aplicațiilor sau serviciilor (de exemplu VoLTE).

Funcționarea acestor aplicații/ servicii specializate de date depinde de tipul de tehnologie accesată de Abonat, echipamentul terminal utilizat de Abonat, poziția Abonatului în aria de acoperire a celulei și volumul traficului într-o anumită celulă de comunicații radio dat de numărul variabil de utilizatori finali activi, condiții meteorologice, caracteristici geografice etc.

Ținând cont de limitările tehnologice existente, utilizarea simultană a VoLTE și a serviciului de acces la internet poate afecta calitatea serviciului de acces la internet, conform prevederilor secțiunii *“Gestionarea traficului de date”* din prezenta Informare Contractuală.**2.7. Serviciul de SMS:** Un SMS are 160 de caractere. Dacă sunt utilizate diacritice sau alte simboluri, textul inițial va fi automat fragmentat în 3 mesaje diferite, cu maximum 70 de caractere fiecare și va fi tarifat fiecare SMS în parte. Tarifarea se face la transmiterea SMS-ului.

2.8. Serviciul de Roaming este preactivat pentru abonamentele cu acces la Serviciul de Roaming. Dezactivarea Serviciului de Roaming se poate face la cererea Abonatului la momentul încheierii Contractului. Ulterior încheierii Contractului, dezactivarea/reactivarea Serviciului de Roaming se poate solicita de către Abonat oricând pe durata acestuia, prin Serviciul Relații Clienti la 1234. Lista cu destinațiile incluse în fiecare grupă se regăsește în TC. Unitatea minimă de tarifare pentru traficul de date în Roaming în Grupa 1 este de 1KB, în restul lumii este de 10KB.

In Roaming Grupa 0” (i) Minutele și SMS-urile în afara Rețelei incluse în abonament /extropțiuni/suplimentare vor putea fi utilizate în Roaming, fără tarife adiționale, iar după consumarea acestora, se vor aplica tarifele standard în afara Rețelei conform planului tarifar; (ii) Apelurile/SMS-urile primite în Roaming Grupa 0 sunt gratuite;(iii) Datele naționale din abonament /extropțiuni suplimentare vor putea fi utilizate în Roaming astfel: pentru abonamentele cu Date cvasi-nelimitate, fără tarife adiționale până la limita lunară maximă de Date în Roaming Grupa 0 („Limita de Date”), dacă este aplicabilă Contractului.

Abonamentele cu Date cvasi-nelimitate sunt abonamentele la care tariful obținut prin împartirea pretului total al abonamentului/abonamentului plus extropțiunii de date active (fără TVA și fără eventuale reduceri) la volumul total de Date disponibil este inferior Tarifului Reglementat fără TVA.

Limita de Date se determină împartind dublul valorii abonamentului (fără TVA și fără eventualele reduceri) la Tariful Reglementat fără TVA. Dacă sunt activate extropțiuni cu Date mobile, valoarea acestora se adaugă la valoarea abonamentului, conform formulei următoare:

Limita lunară de Date în Roaming (GB) = (valoare abonament fără TVA + valoare extropțiune cu Date fără TVA) x 2 / Tarif Reglementat fără TVA.

După depășirea Limitei de Date, se aplică Tariful Reglementat de 2,38 euro/GB cu TVA inclus, respectiv 2 euro fără TVA /GB. După consumarea Datelor naționale din abonament/abonament plus extropțiune se va aplica și tariful standard menționat în Contract.b) pentru abonamentele cu Date care nu sunt cvasi nelimitate, fără tarife adiționale până la consumarea Datelor incluse în abonament/abonament și extropțiune activă. După consumarea acestora, se aplică tariful standard menționat în Contract. Abonamentele cu Date care nu sunt cvasi-nelimitate sunt abonamentele la care tariful obținut prin împartirea pretului total al abonamentului/abonamentului și extropțiunii de date active (fără TVA și fără eventuale reduceri) la volumul total de date disponibil este egal sau mai mare decât Tariful Reglementat fără TVA.

(iv) în cazul nerespectării Politicii de utilizare a Serviciilor de Roaming, se va aplica o suprataxă în cuantum de 0,026 euro/min apel, 0,0065 Euro/min apel primit, 0,0048 euro/SMS, respectiv Tariful Reglementat în vigoare cu TVA inclus pentru Date. (v)Tarifele aplicate Serviciilor de Roaming, rezultate ca sumă între tarifele naționale ce intervin după consumarea beneficiilor și o eventuală suprataxă, nu vor depăși valorile maxime de: 0,026 Euro/min apel, 0,0065 Euro/SMS și 0,238 Euro/MB, TVA inclus.

In Roaming Grupa 1: (i) apelurile primite se tarifează cu 0,0129 Eur/min; (ii) apelurile inițiate către rețele din Grupa 0 și Grupa 1, inclusiv România /SMS-urile/Datele se consumă din beneficiile în afara Rețelei din abonament cu un tarif adițional de 0,06 euro/min, 0, 0238 euro/SMS respective (iii) traficul de Date se consumă din beneficiile naționale din abonament/extropțiuni/suplimentare cu un tarif adițional de 0,06 euro/MB; (v) după consumarea beneficiilor în afara Rețelei incluse se aplică tarifele standard în afara Rețelei la care se adaugă tarifele adiționale menționat la litera ii) de mai sus (vii) MMS-urile se tarifează pe unitate; (viii) Apeluri către alte destinații decât Grupa 0 și Grupa 1: 1,666 euro/minut.

In Roaming Grupele 2-7 se aplică tarifele standard Roaming Global.

Traficul efectuat în aplicația mobilă MyAccount sau în secțiunea MyAccount de pe www.telekom.ro, (myaccount.mobile.telekom.ro) utilizând serviciile de date de la TKRM nu se tarifează și nu se decrementează din Datele incluse în abonament/extropțiuni, cu excepția utilizării funcției de geolocalizare a unui magazin TKRM.

2.9 Serviciul teleconferință nu este disponibil la abonamentul contractat.

2.10. Limitări valorice aferente furnizării serviciilor cu valoare adăugată și a celor de interes general.

2.10.1. Furnizarea serviciilor cu valoare adăugată și a celor de interes general este supusă unei limitări valorice pe apel/SMS/MMS și unei limitări valorice pe perioada lunară de facturare.

2.10.2 În situația în care Abonatul încearcă să achiziționeze prin SMS sau prin MMS servicii cu valoare adăugată sau de interes general a căror valoare conduce la atingerea limitei valorice pe perioada lunară de facturare aplicabilă, Abonatul va fi instiintat printr-un SMS că tranzacția nu se poate efectua.

2.10.3 În cazul atingerii limitei valorice pe apel, precum și în cazul în care, în cursul apelului, se atinge limita valorică pe perioada lunară de facturare aplicabilă, apelul va fi întrerupt. Dacă s-a atins limita valorică pe perioada lunară de facturare aplicabilă, Abonatul va putea iniția un nou apel numai după începerea următoarei perioade lunare de facturare. Dacă nu s-a atins limita valorică pe perioada lunară de facturare aplicabilă, Abonatul poate iniția un nou apel care va fi supus atât limitării valorice pe apel, cât și limitării valorice pe perioada lunară de facturare.

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

2.10.5 Sumele aferente limitelor valorice aplicabile se regasesc la link-ul media.mobile.telekom.ro.

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

2.10.7 Inclusiv in cazul serviciilor cu valoare adaugata si a celor de interes general, obligatia de plata a Abonatului se stinge la momentul efectuarii platii facturii emise de catre TKRM care contine contravaloarea consumului aferent acestor servicii.

2.10.8 Serviciul Suplimentar **MyAccount** permite Abonatului, prin utilizarea contului MyAccount (myaccount.mobile.telekom.ro), accesarea informatiilor referitoare la Serviciile achizitionate de Abonat in baza Contractului sau a altor contracte incheiate cu TKRM precum si achizitionarea de noi servicii sau modificarea celor existente, in conditiile mentionate din TC si in Termenii si conditiile utilizarii serviciului MyAccount disponibili pe www.telekom.ro.

2.11 Mobile NetSecurity reprezinta un serviciu de protectie impotriva amenintarilor din mediul online atunci când este utilizata o conexiune TKRM de acces la internet mobil. In cazul accesarii unui fisier periculos sau a navigarii pe un site inselator sau nesigur, Mobile NetSecurity va bloca accesul si va notifica imediat Abonatul printr-un mesaj de avertizare, in pagina accesata. Mobile NetSecurity este disponibil numai in momentul in care utilizatorul final se conecteaza prin Reteaua TKRM si nu functioneaza atunci cand se conecteaza prin alte retele (alti furnizori, retele mobile, retele WiFi, etc.). Pentru functionarea Mobile NetSecurity este necesar ca echipamentul Abonatului sa fie functional si sa fie conectat la Reteaua TKRM iar adresele DNS configurate pe echipamentele de retea (routere, modemuri, etc.), trebuie sa fie identice cu cele obtinute automat. Nu este garantata si nu poate fi acceptata vreo responsabilitate a TKRM in legatura cu functionarea echipamentului utilizat de catre Abonat pentru conexiunea la internet mobil securizata prin Mobile NetSecurity.

Mobile NetSecurity este furnizata "ca atare" si nu garanteaza o protectie de 100% impotriva amenintarilor din mediul online (virusi, malware, atacuri de phishing, etc.) sau ca utilizarea Mobile NetSecurity va fi lipsita de erori, neinterupta, disponibila in orice moment sau ca va proteja impotriva oricaror riscuri sau defectiuni.

TKRM nu este responsabil fata de Abonat pentru niciun fel de daune suportate de acesta din cauza de bug, virus, troian sau alt malware (indiferent de sursa de origine), pierdere sau deteriorare indirecta, incidentala sau rezultanta a datelor si orice pierdere sau dauna care nu a fost cauzata de TKRM.

Pentru ca Mobile NetSecurity sa poate opera si functiona in mod eficient se vor culege si pastra urmatoarele informatii: numarul total de site-uri web analizate, numarul total de site-uri blocate, numarul de fisiere virusate blocate, numarul fisierelor nocive pe care pe care ati incercat sa le descarcati si URL-urile accesate. Istoricul de mai sus are, de asemenea, rolul de: imbunatatire a Mobile NetSecurity, imbunatatire a securitatii retelei de acces internet mobil TKRM si de oferire a unui nivel de siguranta si protectie sporit pe durata conectarii la reseaua de acces internet mobil TKRM. Pentru ca Mobile NetSecurity sa poate opera si functiona in mod eficient se vor culege si pastra urmatoarele informatii, pe perioadele de timp corespunzator indicate pentru fiecare tip de informatie in parte: domeniile accesate/analizate 1 luna si domeniile blocate: 1 luna. Mobile NetSecurity nu poate functiona tehnic fara ca aceste date sa fie accesate si pastrate de TKRM. TKRM are dreptul de a suspenda sau de a inceta furnizarea Mobile NetSecurity, pentru toate conexiunile carora le este atasata, in cazul in care Abonatul foloseste Mobile NetSecurity ca mijloc de monitorizare a activitatilor unei persoane fara a avea acordul explicit si autorizarea aceleia, sau pentru culegere de informatii personale cu privire la alti utilizatori, din oricare motiv; transmite continut ilegal, care incalca intimitatea altor persoane sau inadecvat; participa la o activitate, in afara celei permise de Mobile NetSecurity, care ar putea afecta in alt mod utilizarea Mobile NetSecurity de catre alte persoane.

2.12. Ordinea de consum a beneficiilor incluse in abonament/extraoptiuni/suplimentare (dupa epuizarea carora se aplica tarifele mentionate la punctul 3 de mai sus) : **A. Apeluri (Voce):** (i) catre destinatii din Retea se consuma din minutele in Retea incluse in abonament; (ii) catre destinatii fixe sau mobile in afara Retelei: (a) pentru abonamentele cu minute in afara Retelei nelimitate se consuma din abonament; (b) pentru abonamentele cu minute in afara Retelei limitate se consuma din minutele in afara Retelei/internationale suplimentare oferite promotional, apoi din minutele in afara Retelei incluse in oferta de migrare de la cartela la abonament, apoi din minutele in afara Retelei/internationale acordate prin oferta de familie, apoi din minutele in afara Retelei /internationale incluse in oferta speciala de retentie, apoi din minutele in afara Retelei /internationale incluse in extraoptiuni, apoi din minutele in afara Retelei sau in afara Retelei /internationale suplimentare oferite la prelungirea contractului, apoi din minutele in afara Retelei incluse in abonament; (iii) catre destinatiile internationale Zona SEE si/sau Zona 1 se consuma din minutele in afara Retelei /internationale Zona 1 suplimentare oferite promotional, apoi din minutele in afara Retelei /internationale Zona 1 acordate prin oferta de familie, apoi din minutele in afara Retelei /internationale Zona 1 sau minute internationale Zona 1 si Zona 2 incluse in oferta speciala de retentie, apoi din minutele internationale Zona 1 si Zona 2 incluse in extraoptiuni, apoi din minutele internationale Zona 1 si Zona 2 incluse in abonament; (iv) catre destinatiile internationale Zona SEE si/sau Zona 2 din minutele internationale Zona 1 si Zona 2 suplimentare, oferite promotional, apoi din minutele internationale Zona 1 si Zona 2 incluse in oferta speciala de retentie, apoi din minutele internationale Zona 1 si Zona 2 incluse in extraoptiuni, apoi din minutele internationale Zona 1 si Zona 2 incluse in abonament; (v) apelurile video catre retelele nationale se consuma din apelurile video incluse in extraoptiuni. **B. SMS/MMS:** (i) catre destinatii din Retea se consuma din SMS-urile incluse in abonament; (ii) in afara Retelei: (a) pentru abonamentele cu SMS-uri nelimitate din SMS-urile incluse in abonament; (b) pentru abonamentele cu SMS-uri incluse limitate din SMS-urile incluse in extraoptiune/abonament; (iv) Pentru SMS-urile trimise catre retele internationale- se aplica tariful standard; (v) MMS-urile trimise se consuma din MMS-urile incluse in extraoptiune (daca este cazul), dupa care se aplica tariful standard. **C. Date:** Din Datele oferite promotional prin oferta de portare, apoi din Datele incluse in alte bonusuri, apoi din Datele incluse in abonament, apoi din Datele

incluse în Bonusul Net Nelimitat, apoi din Datele oferite promotional prin oferta de retenție, apoi din Datele incluse în extraopțiuni. Traficul de date aferent utilizării VoLTE este inclus în prețul abonamentului.

2.13 Raspuns la incidentele sau amenințările în materie de securitate sau la vulnerabilități. Ca răspuns la incidentele sau amenințările în materie de securitate sau la vulnerabilități, TKRM poate lua măsuri restrictive temporare sau permanente, care pot afecta condițiile de furnizare, performanța sau disponibilitatea serviciilor de comunicații electronice, cum ar fi: blocare de porturi, filtrare de protocoale, blocare de adrese IP, filtrare de DNS (inclusiv în cazul în care TKRM nu reacționează corespunzător la un incident de securitate, o amenințare sau o vulnerabilitate).

În cazul în care TKRM nu reacționează corespunzător la un incident de securitate, o amenințare sau o vulnerabilitate și prin aceasta se cauzează un prejudiciu Abonatului, acesta poate solicita despăgubiri în maxim 15 zile lucrătoare de la constatarea prejudiciului dar nu mai târziu de 30 de zile de la producerea incidentului/amenințării/vulnerabilității respective. Acordarea despăgubirii va fi condiționată de existența unei reclamații privind un deranjament valid, respective raportarea de către Abonat a unei disfuncționalități în furnizarea Serviciilor. În cazul în care TKRM constată ca solicitarea Abonatului este întemeiată, despăgubirea se va acorda prin reducerea cu 100% a taxei lunare de abonament pentru luna în care s-a produs incidentul de securitate, o amenințare sau o vulnerabilitate. Reducerea taxei lunare de abonament se va evidenția în factura din luna imediat următoare soluționării în mod favorabil a cererii Abonatului.

3. REGISTRUL ABONATIILOR.

Datele cu caracter personal furnizate de către Abonat vor fi incluse în baza de date TKRM în vederea furnizării de registre ale abonatilor în forma scrisă sau electronică și a serviciului de informații privind abonatii. Abonatul acceptă și ca aceste informații să fie dezvaluite/transmise terților furnizori de astfel de servicii. Aceste date vor fi introduse în registrele abonatilor în cazul în care în termen de 45 de zile lucrătoare de la data semnării contractului, Abonatul nu s-a opus conform opțiunii din CCE sau prin transmiterea unui cereri scrise, datate și semnate la sediul TKRM. Aceste informații vor putea fi utilizate pentru cautarea și dezvaluirea numărului de telefon a Abonatului (și fax, dacă există) sau publicării în registre ale abonatilor.

4. CATEGORII DE DATE CU CARACTER PERSONAL PRELUCRATE.

Categoriile de date cu caracter personal prelucrate de către TKRM pentru încheierea Contractului sau pe parcursul executării acestuia:

- Date de identificare - precum numele și prenumele, adresa de domiciliu, data nasterii, codul numeric personal (CNP), seria și numărul actului de identitate, etc.;
- Informații privind alte adrese furnizate de Abonat - precum adresa de facturare și corespondența, adresa de instalare servicii, adresa de livrare, etc.;
- Date de contact - precum adresa de e-mail, număr de telefon fix/ mobil, etc.;
- Copia actului de identitate;
- Date de sănătate - în cazul clienților cu dizabilități vom prelucra și date de sănătate pentru conformare cu obligațiile legale de a oferi acestor categorii de clienți planuri tarifare speciale;
- Metadatele comunicațiilor electronice - precum numere de telefon apelate sau apelante, adrese IP, date privind durata apelurilor sau volumul conexiunilor și când au fost acestea efectuate, informații privind programele TV vizionate, identificatorul echipamentului (de ex. IMEI sau alta serie unică a echipamentului), date de localizare (de ex. puncte de acces WiFi, identificator celula de rețea), parametri de funcționare a produselor și serviciilor, etc.;
- Date de consum - resurse alocate (minute, SMS sau MB internet) opțiuni contractate suplimentar și cost suplimentar înregistrat;
- Date financiare - valoarea facturilor, istoricul plăților, modalitatea de plată, etc.;
- Date de client - precum codul de abonat, tipul și valoarea abonamentului, serie cartela SIM, solicitări, deranjamente, date privind eventuale fraude sau folosirea abuzivă a serviciilor, etc.;
- Date din interacțiuni - precum înregistrările unui apel către serviciile de Relații cu Clienții (de ex. 1234), notele făcute de agenții TKRM în urma unor solicitări sau reclamații făcute de dumneavoastră, etc.
- Date privind calificarea/ profesia - educația, profesia, etc. (aceste date pot fi colectate de exemplu în cadrul unor cercetări de piață);
- Date demografice - precum localitatea și județul în care sunt utilizate serviciile, sexul și vârsta, etc.;
- Date deduse - precum preferințele pentru anumite servicii sau produse, comportamentul dumneavoastră de plată, etc.
- Semnatura olografa sau electronică.

Pentru mai multe informații despre scopurile în care TKRM prelucrează datele cu caracter personal ale abonatilor, perioada de stocare a acestora, drepturile abonatilor sau alte detalii specifice prelucrării datelor cu caracter personal, se poate consulta "Informarea privind prelucrarea datelor cu caracter personal" pusă la dispoziție pe website-ul TKRM la adresa <https://mobile.telekom.ro/protectia-datelor/>.

5. GARANTIE/PLATI IN AVANS/PLATI INTERMEDIARE/LIMITA DE CREDIT.

5.1 La încheierea Contractului sau pe parcursul executării acestuia, în scopul garantării plății obligațiilor contractuale, TKRM are dreptul de a solicita Abonatului plata unor sume în avans sau/si constituirea unor Garanții, în condițiile prevăzute în această secțiune, în CCE și secțiunea "Garanții/Plati în avans" din TC.

5.2 Înainte de Activarea Serviciilor. Condițiile aplicabile plății în avans/Garanției solicitată înainte de activarea Serviciilor (inclusiv Serviciile adiționale solicitate pe parcursul executării Contractului) sunt menționate în CCE.

5.3 Pe parcursul executării Contractului. Valoarea Garanției/ a sumei în avans solicitată pe parcursul executării Contractului (în orice alte cazuri decât cele în care se solicită plata în avans conform art. 5.2 de mai sus) se va calcula ținând cont dar fără a se limita la: (i) relațiile contractuale anterioare ale Abonatului cu TKRM respectiv cu terțe parti, conform informațiilor din Preventel; (ii) bonitatea Abonatului; (iii) în caz de conectări multiple; (iv) depășirea Limitei de Credit. Garanția/plata în avans solicitată pe parcursul Contractului nu poate depăși valoarea mai mare dintre: (i) 4 X valoarea consumului facturat și nefacturat sau (ii) 700 de euro pe cartela SIM sau (iii) 80% din prețul standard al echipamentului achiziționat, dacă este cazul. Suma depusă cu titlu de garanție nu este purtătoare de dobândă și va fi returnată după un interval minim de 6 (șase) luni de la constituire conform art. 12.3 din TC. Returnarea la cererea Abonatului a Garanției pentru Servicii Suplimentare, inclusiv Serviciul de Roaming, atrage dezactivarea Serviciului Suplimentar respectiv. Sumele plătite cu titlu de plată în avans vor stinge, până la epuizare, sumele datorate de Abonat cu orice titlu conform facturilor emise de TKRM. Neplata sumelor solicitate cu titlu de garanție/plată în avans atrage anularea cererii de activare Serviciilor/ suspendarea Serviciilor conform Contract.

6. INDEXARE PREȚ. FACTURARE. PLATA.

TKRM va notifica în prealabil Abonatul cu privire la aplicarea indexării prețului Abonamentului, conform Fisei de Sinteză, fără ca această indexare să fie considerată o modificare unilaterală a contractului. Notificarea va fi transmisă prin orice mijloc în care se poate considera, în mod rezonabil, ca această notificare ajunge la cunostința Abonatului (cum ar fi prin scrisoare sau prin intermediul facturii de servicii, prin SMS sau e-mail).

Beneficiile incluse în Abonament disponibile de la data intrării în vigoare a Abonamentului până la data emiterii primei facturi vor fi calculate proporțional cu numărul de zile cuprins în această perioadă. Minutele, SMS-urile și traficul de date naționale acordate lunar neconsumate într-o lună de facturare nu se raportează în luna următoare. În ultima lună contractuală Abonatul va primi beneficiile aferente planului tarifar activ pe cont calculate proporțional cu numărul de zile rămase între data anterioară de facturare și data încetării efective a Contractului.

Dacă factura nedetaliată este transmisă pe suport de hârtie, Abonatul nu va primi factura electronică prin e-mail însă va putea accesa un duplicat al facturii în secțiunea MyAccount pe www.telekom.ro (myaccount.mobile.telekom.ro) conform secțiunii *“Facturare.Plata”* din TC.

Plata fiecărei facturi, inclusiv TVA, se va efectua de către Abonat lunar, în termen de maxim 14 zile de la data facturării. Abonatul înțelege și acceptă ca TKRM transmite facturile în format electronic în conformitate cu prevederile legale în vigoare, Facturile sunt puse la dispoziția Abonatului în format electronic prin contul creat prin intermediul MyAccount pe www.myaccount.mobile.telekom.ro. Abonatul este responsabil pentru crearea propriului cont pe www.telekom.ro și pentru utilizarea datelor de autentificare.

Modalități de plată: (i) numerar; (ii) virament bancar; (iii) debitare directă; (iv) plată cu cardul prin bancomatele băncilor partenere cu care TKRM are încheiate contracte privind încasarea facturilor; (v) online prin MyAccount (myaccount.mobile.telekom.ro) pe www.telekom.ro. TKRM își rezervă dreptul să modifice cursul de schimb valutar utilizat cu informare prealabilă în cazul în care se află în imposibilitate, din orice motiv, de a continua utilizarea acestuia. Pentru plata facturii Abonatul nu datorează comisioane/costuri suplimentare, cu excepția plății prin ordin de plată, care poate implica costuri suplimentare/comisioane bancare. Pentru neplata facturii la scadență Abonatul este de drept în întârziere, fără vreo formalitate și datorează, până la plata integrală a datoriei, penalități de 0,5%/zi, calculate asupra valorii neachitate. Totalul penalităților pentru întârziere poate depăși cuantumul sumei asupra căreia sunt calculate. 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. TKRM nu răspunde de neprimirea facturii de către Abonat. Abonatul care reclamă că nu a primit factura nu este exonerat de plată sumelor datorate, fiind obligat să se intereseze asupra sumei de plată. Reclamația privind factura se face în maxim 30 de zile de la emisie conform TC, fără a suspenda obligația de plată a Abonatului. Dacă reclamația este justificată, TKRM va restitui Abonatului sumele încasate în plus prin creditare în factura următoare. Neplata totală/partială a facturii la scadență da dreptul TKRM să suspende total/partial Serviciile sau să considere Contractul încetat de drept în condițiile prevăzute în art. 11 din Informarea Contractuală sau în secțiunea *“Încetarea Contractului”* din Fisa de Sinteză. Informații privind conturile în care se poate efectua plata facturii sunt disponibile pe verso-ul facturii sau prin Serviciul Relații Clienți. În cazul în care Abonatul a solicitat furnizarea facturii nedetaliată pe suport de hârtie, cu plată unui tarif lunar, aceasta va fi trimisă prin poșta, fără confirmare de primire, la adresa de facturare furnizată prin Contract. Abonatul poate solicita efectuarea de plăți în avans.

7. FUNCȚIONAREA SERVICIILOR. DESPAGUBIRI.

Conform secțiunii 1.8 din TC, Deranjamentele cauzate exclusiv din culpa TKRM vor fi remediate în 72 de ore de la primirea reclamației validate de către TKRM, în caz contrar Abonatul putând solicita despăgubiri în maxim 15 zile lucrătoare de la data primirii reclamației. Acordarea despăgubirii va fi condiționată de existența unei reclamații privind un deranjament valid, respective raportarea de către Abonat a unei întreruperi în furnizarea Serviciilor și atribuirea rețelei prin intermediul căreia se furnizează Serviciile necesitând efectuarea de reparații. În cazul în care TKRM constată că solicitarea Abonatului este întemeiată, despăgubirea se va acorda prin reducerea taxei lunare de abonament, proporțional cu perioada în care Abonatul nu a beneficiat de Servicii. Reducerea taxei lunare de abonament se va evidenția în factura din luna imediat următoare soluționării în mod favorabil a cererii Abonatului.

În cazul nefinalizării la termen a portării din culpa/neglijența TKRM sau în cazul întârzierilor survenite în procesul de portare, în cazul portării abuzive și în cazul nerespectării programărilor stabilite pentru servicii ori pentru instalare în cadrul procesului de portare, Abonatul poate fi despăgubit, după analizarea solicitării sale în acest sens. În cazul în care TKRM constată că solicitarea Abonatului este întemeiată, despăgubirea se va acorda prin reducerea cu 100% a taxei lunare de abonament pentru luna în care s-a produs

evenimentul care justifica plata despagubirii, cu excepția cazului în care valoarea despagubirii sau criteriile de stabilire a despagubirii sunt prevăzute expres de legislația în vigoare. Despagubirea se va face numai la solicitarea Abonatului formulată în termen de cel mult 15 zile de la data la care, după caz, a intervenit nefuncționalitatea reclamată, a expirat termenul de activare sau termenul de finalizare a portării.

8. UTILIZARE ABUZIVA SI LIMITARI SERVICII.

Serviciile sunt destinate utilizării rezonabile de către Abonat conform secțiunii “*Răspunderea Abonatului*” din TC în calitate de utilizator final, exclusiv pentru nevoile proprii, și nu vor fi utilizate cu scopul de a obține un profit sau de a atrage avantaje comerciale (de ex. desfășurarea de activități de call center, vânzări prin telefon sau telemarketing). Abonatul nu va vinde sau transfera Serviciile către terțe părți, sub orice altă formă, contra unor sume de bani sau cu titlu gratuit. Constituie utilizări abuzive/interzise, inclusiv ale Serviciilor cu beneficii nelimitate: (i) folosirea de echipamente neautorizate de lege, neconforme cu standardele existente sau incompatibile cu Rețeaua, utilizarea Serviciilor în vederea testării unor echipamente; (ii) folosirea Serviciilor pentru scopuri imorale sau ilegale sau în scopul săvârșirii unei Fraude (cum ar fi activitate abuzivă identificată pe baza analizei de trafic: trafic permanent către aceeași destinație sau destinații distincte etc); (iii) oferirea, cu titlu oneros sau gratuit, a posibilității unor terțe părți de a folosi Serviciile, inclusiv prin recomercializare; (iv) folosirea Serviciilor în scop de comercializare a acțiunilor Abonatului sau tertilor; (v) sicanarea sau agresarea clienților TKRM sau ai altor furnizori de comunicații electronice, parteneri ai TKRM sau a angajaților TKRM (inclusiv prin serviciul Relații cu Clienții) sau a unor terți, prin trimiterea de mesaje de natură sa calomnieze, hartuiască, deranjeze, defaimăze sau prin care se dezvăluie informații personale sau confidențiale în legătură cu un tert; (vi) inducerea în eroare a altor clienți TKRM sau ai altor furnizori de comunicații electronice, parteneri ai TKRM, prin apelarea sau prin transmiterea de SMS-uri cu un conținut fals (promisiune de castiguri, participari la concursuri etc); (vii) utilizarea Serviciilor în vederea intermediării și/sau transferului de convorbiri telefonice internaționale folosind ca mediu de propagare internetul; (viii) redirectionarea cu titlu oneros prin intermediul Serviciilor a traficului generat de către un tert precum și pentru ascunderea și/sau modificarea identității apelantului în aceste scopuri; (ix) folosirea numerelor cu tarif special având ca scop generarea de venituri ilicite pentru Abonat precum și efectuarea unui trafic intens către numere cu tarif special într-un interval de timp scurt (ore/zile); (x) inițierea de apeluri sau utilizarea de date mobile cu ajutorul unor sisteme care permit generarea automată și/sau rutarea automată de apeluri/SMS-uri/MMS-uri/apeluri video, în orice alte scopuri care sunt contrare utilizării rezonabile pentru nevoi proprii a Serviciilor; (xi) generarea de trafic artificial în rețeaua TKRM sau către alte rețele, naționale sau internaționale, în dauna TKRM și/sau cu scopul de a obține un folos material pentru sine sau pentru o terță persoană; (xii) activitate interzisă identificată pe baza profilului de trafic al Abonatului, respectiv generarea unui volum de trafic național și/sau internațional care nu putea fi realizat în condițiile unei utilizări normale și rezonabile a Serviciilor pentru nevoile proprii. În analiza profilului de trafic al Abonatului se vor avea în vedere apelurile în Rețea și/sau în afara Rețelei primite și/sau inițiate într-o perioadă scurtă de timp, din perspectiva, fără a se limita la, comportamentului de consum neobisnuit, apelurilor regulate de scurtă durată, apelurilor către mai multe numere într-o perioadă scurtă de timp, apelurilor simultane către aceeași destinație sau către mai multe destinații sau apelurilor consecutive cu durată mare generate permanent sau cvasipermanent pe perioada unei zile; (xiii) identificarea unui profil de trafic al Abonatului discrepant în raport cu comportamentul obișnuit al Abonatului dintr-o perioadă de referință anterioară (zi/săptămână/lună), luându-se în considerare, printre altele, elementele utilizate pentru analiza profilului de trafic al Abonatului menționate la punctul (xii) de mai sus; (xiv) expedierea de mesaje nesolicitate sau afișarea de mesaje de tip pachete de reclame comerciale sau anunțuri de informații (de ex: mesaje de tip spam), Abonatul fiind singurul răspunzător pentru expedierea, conținutul sau afișarea unor astfel de mesaje; (xv) continuarea expedierii de mesaje electronice către un adresant care a indicat că nu dorește să mai primească asemenea mesaje; (xvi) expedierea sau afișarea de mesaje care contin viruși și/sau „cai troieni”, mesaje ilegale sau expedierea sau afișarea de mesaje indecente, obscene sau pornografice, cu încălcarea prevederilor legale în vigoare; (xvii) expedierea sau afișarea de mesaje care violează dreptul de proprietate intelectuală sau industrială al TKRM sau al unui tert, sau de mesaje conținând informații pentru care Abonatul nu are dreptul legal de transmitere sau difuzare conform legii aplicabile. În situația în care TKRM identifică o utilizare a Serviciilor de Date preponderent prin intermediul rețelelor partenere deși Abonatul se află în aria de acoperire a rețelei deținute și/sau operate de TKRM, TKRM își rezervă dreptul de a aplica punctual anumite limitări ale vitezei de transfer a datelor sau de a furniza Serviciile de Date exclusiv prin rețeaua deținută și/sau operată de TKRM.

9. LIMITAREA RĂSPUNDERII.

Conform secțiunii “*Răspunderea TKRM*” din TC, cu excepția cazurilor de despagubiri și limitelor prevăzute în Informarea Contractuală și TC, TKRM nu va răspunde față de Abonat și/sau față de terțe părți pentru niciun fel de daune, pierderi de profit, castiguri nerealizate și/sau orice alte pierderi suferite de către Abonat care rezultă direct sau indirect din, dar fără a se limita: (i) nefuncționarea Rețelei sau funcționarea necorespunzătoare din motive de ordin tehnic și/sau din acțiunile tertilor; (ii) funcționarea necorespunzătoare a Rețelei în zonele în care aceasta este în dezvoltare sau se execută lucrări de îmbunătățire a Rețelei; (iii) prejudiciile de orice natură determinate de folosirea neadecvată a Serviciilor și echipamentelor de comunicații de către Abonat; (iv) nefuncționarea adresei de e-mail a Abonatului pentru comunicările sau notificările care se transmit de către TKRM pe e-mail, Abonatul neputând invoca neprimirea notificării astfel transmise; (v) Serviciile tertilor accesibile Abonatului prin intermediul Serviciilor, inclusiv calitatea, disponibilitatea și gradul de acoperire al Serviciilor de Roaming sau utilizarea accidentală a Serviciului de Roaming; (vi) alte cazuri prevăzute în Contract.

10. MODIFICARE CONTRACT.

TKRM are dreptul de a modifica unilateral termenii Contractului (cum ar fi tarife, penalități/costuri de încetare, caracteristici Servicii, termene, transfer drepturi și obligații), în conformitate cu legea în vigoare la momentul respectiv, pentru motive întemeiate care depind de modificări impuse de lege, imposibilitatea continuării furnizării Serviciilor în parametrii contractați, schimbări în politica

comerciala a TKRM, modificari de natura administrativa, dezvoltari tehnologice, schimbari ale parteneriatelor cu tertii, de situatii cu potential risc financiar sau alte situatii similare care conduc la un dezechilibru economic intre parti. TKRM va informa Abonatul, conform art. 20.1 din TC cu cel puțin 30 de zile inainte de data la care modificarile vor intra in vigoare. Daca nu este de acord cu modificarile propuse, Abonatul are dreptul de a denunța unilateral Contractul fără plata niciunor penalități sau despăgubiri cu excepția cazului în care modificările propuse: a) sunt exclusiv în beneficiul Abonatului; b) sunt de natură pur administrativă și nu au niciun efect negativ asupra Abonatului; c) sunt impuse prin efectul legii. Abonatul trebuie sa-si exercite dreptul de denuntare cu buna-credinta. Notificarea va fi depusa de catre Abonat in magazinele TKRM sau trimisa de catre Abonat la sediul TKRM din Splaiul Independentei nr. 319G, SEMA Parc, subsolul 1, Sector 6, cod postal 060044, Bucuresti, in termen de cel mult 30 zile de la data notificarii din partea TKRM cu privire la modificarile aduse, in caz contrar considerandu-se ca Abonatul a acceptat modificarile propuse.

Transferul de catre Abonat al drepturilor si obligatiilor ce decurg din Contract nu se poate realiza fara acordul prealabil al TKRM.

11. SUSPENDAREA SERVICIILOR/REACTIVARE.

In conditiile prevazute in sectiunea “*Suspendarea Serviciilor/Reactivare*” din TC, TKRM poate suspenda sau restrictiona accesul Serviciile, total sau partial, imediat, fara drept la despăgubiri, in urmatoarele situatii: 1. cu notificarea prealabila a Abonatului (prin apel direct la numarul de telefon de contact, SMS, email etc) in caz de: (i) neplata a facturii la termen; (ii) in cazul in care Abonatul nu isi onoreaza in totalitate obligatia de plata la termen a contravalorii Echipamentelor achizitionate de la TKRM in cadrul unui Pachet Promotional sau cu utilizarea subventiei, (iii) nerespectarea de catre Abonat a obligatiilor contractuale si/sau conditiilor de utilizare a Serviciilor; (iv) suspendarea accesului la Servicii in baza unui alt contract incheiat de TKRM cu Abonatul; 2. Fara notificarea prealabila a Abonatului in caz de: (i) Frauda, inclusiv in baza altor contracte incheiate cu TKRM (ii) utilizare abuziva/interzisa a Serviciilor conform Contractului, in special sectiunea “*Utilizare Abuziva si Limitari Servicii*” de mai sus si 8 sectiunea “*Raspunderea Abonatului*” din TC; (iii) depasire a duratei de 60 de minute/apel; (iv) daca actiunile sau inactiunile Abonatului pot determina un risc pentru TKRM; (v) alte cazuri prevazute expres in Contract; (vi) in orice caz si pe orice durata astfel cum acestea sunt prevazute de legislatia in vigoare la momentul suspendarii (de ex., la solicitarea autoritatilor in conditiile prevazute de lege). Suspendarea/restrictionarea se poate aplica pentru oricare/toate Numerele de telefon activate in contul Abonatului, pentru oricare/toate abonamentele incheiate de Abonat, chiar daca motivele de suspendare au intervenit pentru un singur Numar de telefon, un singur Serviciu sau un singur abonament. In caz de suspendare/deconectare temporara, Abonatul are obligatia platii valorii lunare a abonamentului sau a oricaror sume datorate catre TKRM, inclusiv transele lunare de plata aferente terminalului achizitionat care devin automat scadente si exigibile. In cazul suspendarii fara deconectare de la Retea, reluarea furnizarii Serviciilor se va face in maxim 2(doua) zile lucratoare de la data la care plata intregului debit sau a sumelor solicitate a fi achitate a fost confirmata in sistemele TKRM, respectiv 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. In situatia in care accesul Abonatului la Servicii a fost suspendat ca urmare a Fraudei sau utilizarii abuzive, 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. In cazul suspendarii pentru neplata urmata de deconectare de la Retea, dar fara ca incetarea Contractului sa fi intervenit, Abonatul va fi reactivat automat in termen maxim de 4 zile lucratoare de la data la care plata intregului debit sau a sumelor solicitate a fi achitate a fost confirmata in contul Abonatului. In cazurile de Frauda sau utilizare abuziva/interzisa a Serviciilor pe langa masura suspendarii/restrictionarii accesului la Servicii, TKRM are dreptul de a retrage Abonatul orice beneficii acordate cu titlu gratuit si/sau reduceri.

12. LEGEA APLICABILA. LITIGII.

Contractul este guvernat de legea romana. Orice neintelegere aparuta in legatura cu Contractul, incluzand orice incalcare a acestuia, va fi rezolvata pe cale amiabila. Partile au dreptul de a se adresa Autoritatii Nationale pentru Administrare si Reglementare in Comunicatii in scop de mediere. Daca partile nu ajung la o intelegere, litigiul va fi solutionat de catre instantele competente din Romania.

13. PROCEDURA DE RECLAMATII.

Reclamatii si Deranjamentele se transmit prin Serviciul Relatii cu Clientii in termen de 15 zile de la data aparitiei motivului pentru care se inainteaza reclamatia, cu exceptia reclamatilor facute cu privire la facturi unde termenul este de 30 de zile de la data facturii (la sfarsitul acestei perioade, suma facturata este considerata ca fiind in mod irevocabil acceptata la plata). Reclamatii pot fi transmise non-stop: (i) prin apel la 1234 (apel din Reteaua TKRM), 021.404.1234 sau 0766.12.1234 (tarif normal pentru apelurile din retelele nationale) sau la +4021.404.1234 sau +40766.12.1234 (apel taxabil din afara Romaniei). Pentru reclamatii telefonice, Abonatul va primi numarul de inregistrare a reclamatiei inainte de incheierea apelului. (ii) prin posta, la sediul TKRM, Serviciul de Relatii cu Clientii – Echipa Reclamatii; (iii) prin formularul de contact disponibil pe www.telekom.ro (iv) prin formularele puse la dispozitia clientilor in magazinele TKRM. Programul de lucru pentru reclamatii scrise este de Luni pana Vineri intre orele 8:00 - 21:00, cu exceptia zilelor de sarbatori legale. Termenul de raspuns la reclamatii este de cel mult 60 de zile (1.440 de ore) de la data transmiterii lor. Daca verificarile impun prelungirea termenului, cu cel mult 2 zile lucratoare inainte de expirarea acestuia Abonatul va fi informat (prin SMS, e-mail, apel) cu privire la prelungirea termenului cu o noua perioada de 30 de zile calendaristice. In cazul nerespectarii termenului de solutionare a reclamatilor din culpa TKRM, Abonatul poate solicita despăgubiri in maxim 15 zile lucratoare de la data expirarii termenului. Daca solicitarea Abonatului este intemeiata, despăgubirea se va acorda prin reducerea taxei lunare de abonament proportional cu perioada de depasire a termenului, dar nu mai mult de valoarea unui abonament lunar (valoarea abonament lunar/numarul de zile din luna relevanta X numarul de zile de intarziere). Reducerea se va evidentia in factura din luna imediat urmatoare solutionarii cererii Abonatului. Reclamatia Abonatului suspenda obligatia de plata a sumelor contestate si curgerea penalitatilor, dar numai in limita acestora, Abonatul avand in continuare obligatia de a achita debitele necontestate, in termenele

scadente. Dacă reclamația nu este întemeiată, Abonatul are obligația de a plăti diferența neachitată, în termen de 14 zile de la data la care Abonatul a primit rezoluția cu privire la reclamație.

14. POLITICA DE UTILIZARE A SERVICIILOR ÎN ROAMING (“Politica”).

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. “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 caz de nerespectare a Politicii, TKRM are dreptul de a aplica o suprataxă pentru Serviciile de Roaming în Grupa 0 după cum urmează: 0,0026 Euro/min apel inițiat, 0,0065 Euro/min apel primit, 0,0048 Euro/SMS iar pentru Date o suprataxă egală cu valoarea 0.0024 euro/MB, Tarifului Reglementat cu TVA în vigoare la data aplicării. Monitorizarea utilizării Serviciilor de Roaming Grupa 0, cazurile de aplicare a suprataxei, procedura și termenele sunt prevăzute în secțiunea “Politica de utilizare a Serviciilor în Roaming (“Politica”). Grupele de roaming” art. 22 din TC. Prevederile Politicii nu exclud aplicabilitatea pentru Serviciile de Roaming a prevederilor Contractului cu privire la utilizare abuzivă și limitări.

15. PROCEDURA DE MASURARE A VITEZEI MAXIME ESTIMATA și pentru a constata eventuale diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate între Vitezele maxime estimate reale și Vitezele Contractuale (“Procedura de măsurare”). Procedura de măsurare nu se aplică în cazul Serviciului de date în Roaming. Prevederile Procedurii de măsurare se completează cu prevederile procedurii generale de reclamații din Contract, în caz de contradicție, prevederile Procedurii de măsurare prevalează.

15.1. Condiții prealabile efectuării măsurătorilor.

15.1.1. Condiții care țin de echipamentul Abonatului și pe care Abonatul trebuie să le îndeplinească în mod cumulativ pentru ca măsurătorile să fie valide: (a) toate măsurătorile utilizate pentru susținerea unei reclamații se vor efectua prin intermediul aceluiași terminal mobil și utilizând aceeași cartela SIM; (b) terminalul trebuie să aibă sistem de operare licențiat actualizat și să funcționeze în parametri normali; (c) cerințe minime privind configurația hardware pentru atingerea Vitezelor Contractuale aferente 3G/4G: ecran 4” cu rezoluție minimă 480x854 pixeli, procesor Quad-Core cu frecvență minimă de 1.1GHz/nucleu Cortex-A53, memorie internă minim 8GB (inițială, nu disponibilă la momentul efectuării măsurătorilor), memorie RAM minim 1GB; (d) să utilizeze o cartela SIM compatibilă cu tehnologia aferentă Vitezei Contractuale contestate; (e) terminalul să nu fie setat să funcționeze doar în tehnologii care permit atingerea unor viteze maxime inferioare celei contestate; (f) toate aplicațiile care rulează pe terminal și toate sesiunile de descărcare sunt oprite pe parcursul efectuării măsurătorilor; (g) numărul de liniute sau cerucule pline ale indicatorului de semnal al terminalului să fie maxim; (h) pentru 4G terminalul trebuie să permită 4G+ pentru a putea atinge Viteza Contractuală de descărcare de 150 Mbps și capacitate 64 QAM la uplink pentru a putea atinge Viteza Contractuală de încărcare de 50 Mbps, pentru 3G terminalul trebuie să fie capabil să utilizeze două purtătoare HSDPA iar pentru 2G terminalul trebuie să aibă capacitate EDGE; (i) terminalele trebuie să aibă capacități compatibile cu standardul de cumulare a capacității pe mai multe frecvențe (“carrier aggregation”). În acest scop, la momentul efectuării măsurătorilor și sub condiția ca Abonatul să se afle în aria de acoperire corespunzătoare 4G+ (“carrier aggregation”), pe ecran este afișat LTE+ sau 4G+ (pentru 4G), respectiv HSDPA+ sau DC-HSDPA în cazul 3G și UMTS sau EDGE în cazul 2G.

15.1.2. Condiții care țin de mediul în care sunt efectuate măsurătorile și pe care Abonatul trebuie să le îndeplinească în mod cumulativ pentru ca măsurătorile să fie valide: (a) toate măsurătorile se vor efectua din aceeași locație, respectiv de la aceleași coordonate GPS - WGS84 (grade, minute, secunde - latitudine / longitudine); (b) să se afle în exteriorul oricărui construcții (nu în interiorul clădirilor, în subteran sau orice altă locație îngrădită); (c) să se afle în aria de acoperire aferentă tehnologiei a cărei Viteza Contractuală este contestată; pentru 4G/4G+ Abonatul trebuie să se afle în aria de acoperire corespunzătoare 4G/4G+ (“carrier aggregation”), conform hartilor de acoperire disponibile pe www.telekom.ro; (d) să se asigure că la momentul efectuării măsurătorilor nu sunt condiții meteorologice defavorabile de natură să influențeze negativ vitezele reale; (e) măsurătorile să nu fie efectuate pe perioada existenței unor Deranjamente sau lucrări planificate la Rețea, comunicate ca atare.

15.1.3. Condiții care țin de caracteristicile Serviciului de Date contractat și pe care Abonatul trebuie să le îndeplinească în mod cumulativ pentru ca măsurătorile să fie valide: (a) în cazul abonamentelor care includ o cantitate lunară de date la o anumită viteză iar după consumarea acesteia viteza traficului adițional scade, măsurătorile se vor efectua anterior scaderii vitezei (b) în cazul abonamentelor cu trafic de date recomandat, măsurătorile se vor efectua numai utilizând date din volumul recomandat; (c) pe perioada măsurătorilor Abonatul va dezactiva serviciile/ofertele active care implică măsuri de gestionare a traficului și care pot fi dezactivate de către Abonat.

Neîndeplinirea oricăreia dintre condițiile prealabile din această secțiune, necesare pentru ca măsurătorile să fie considerate valide, are ca efect respingerea ca neîntemeiată a reclamației Abonatului.

15.2 Pași necesari pentru efectuarea măsurătorilor și pe care Abonatul trebuie să îi urmeze pentru ca măsurătorile să fie valide: (a) Abonatul trebuie să-și creeze și să fie titularul unui cont de utilizator în aplicația Netograf.ro cu numele sau astfel încât Abonatul să fie identificabil (prin asigurarea concordanței între contul din aplicația Netograf și IMSI – titular contract de furnizare servicii de date mobile); (b) Să efectueze măsurătorile prin aplicația Netograf (rezultatele măsurătorilor vor fi descărcate de către Abonat în format Excel din Netograf/Rezultate/Istoric); traficul în aplicația Netograf este gratuit (nu se tarifează și nu consumă din beneficiile de Date incluse în Contract); (c) măsurarea Vitezei maxime estimate constă în inițierea descărcării de date (pentru măsurarea vitezei de descărcare), respectiv inițierea încărcării de date (pentru măsurarea vitezei de încărcare). Realizarea măsurătorii poate dura câteva zeci de secunde; (d) Pentru a fi considerate valide, măsurătorile se vor efectua într-un interval de 30 zile (interval înregistrat între prima și ultima zi de efectuare a măsurătorilor), în cel puțin 5 zile lucrătoare și cel puțin două zile de sâmbătă și două zile de duminică din săptămâni diferite, realizându-se cel puțin 20 de măsurători în intervalul menționat; (e) în fiecare dintre zilele în care sunt efectuate măsurătorile (0:00 – 23:59) se vor efectua măsurători la intervale de cel puțin 4 ore, dintre care cel puțin 5 măsurători în intervalul

orar 22:30 – 7:00 am; (f) măsurătorile efectuate în cadrul unui interval unic de măsurătoare de 30 de zile pot fi utilizate de Abonat pentru susținerea unei singure reclamații (o nouă reclamație cu privire la contestarea aceleiași Viteze Contractuale poate fi validă făcută pe baza unui nou set de măsurători realizate conform Procedurii); în cazul în care un Abonat reclamează probleme de performanță sub aspectul Vitezei maxime estimate în mai multe locații sau pentru mai multe SIM-uri în aceeași locație, va efectua măsurători și va depune câte o reclamație, cu respectarea Procedurii, pentru fiecare din locații și fiecare dintre SIM-uri; (g) să salveze rezultatele măsurătorilor din aplicația Netograf, Secțiunea ‘Rezultate/Istoric Rezultate’ în format Excel (xls, xlsx). Instrucțiuni detaliate pentru utilizarea Netograf se regăsesc și pe www.telekom.ro/netograf.

15.3 Transmiterea reclamației. În cazul în care, în urma efectuării măsurătorilor conform Procedurii de măsurare, Abonatul dorește să depună o reclamație, acesta trebuie să urmeze următorii pași pentru ca reclamația să fie validă: (a) reclamația se depune doar de către Abonat (titularul contractului de abonament în baza căruia este furnizat Serviciul de Date obiect al reclamației); (b) reclamația să fie primită de TKRM în termen de maxim 30 de zile de la data la care Abonatul a finalizat efectuarea tuturor măsurătorilor necesare conform prezentei Proceduri în vederea susținerii reclamației, în caz contrar reclamația urmând a fi considerată ca fiind tardiv formulată și, drept consecință, respinsă; (c) în reclamație se vor menționa numele și prenumele, împreună cu elementele de identificare (adresa, număr contract, cod abonat, număr de telefon mobil); (d) menționarea Vitezelor Contractuale contestate și a vitezelor constatate în urma efectuării măsurătorilor conform prevederilor prezentei Proceduri; (e) Indicarea locației în care au fost realizate măsurătorile (nume și număr stradă, localitate sau coordonatele GPS – latitudine /longitudine) și tehnologia prin care se furnizează Serviciul de Date la momentul efectuării măsurătorilor; (f) reclamația se poate depune la sediul TKRM, în magazinele TKRM sau online pe <https://mobile.telekom.ro/formular-contact/>; (g) reclamația va fi însoțită de rezultatele tuturor măsurătorilor efectuate conform prezentei Proceduri, fie în formă tipărită (pe suport hârtie) dacă reclamația se depune în magazinele TKRM sau la sediul TKRM fie vor fi încărcate, împreună cu reclamația, pe pagina de reclamații de pe <https://mobile.telekom.ro/formular-contact/>.

15.4 Soluționarea reclamației. Termenul de răspuns la o reclamație este de maxim 60 zile de la momentul la care toate informațiile și documentele necesare au fost furnizate de Abonat. În scopul soluționării reclamației, Abonatul va furniza informațiile suplimentare solicitate de TKRM și va coopera pentru efectuarea verificărilor de către TKRM. Răspunsul va fi oferit prin intermediul canalului de comunicare indicat de către Abonat în cadrul reclamației. Abonatul are posibilitatea de a solicita informații cu privire la stadiul reclamației prin intermediul aceluiași canal de comunicare utilizat pentru depunerea acesteia. În vederea furnizării răspunsului la reclamație TKRM va putea realiza măsurători proprii. Înregistrarea unor viteze inferioare atunci când nu sunt îndeplinite condițiile menționate în secțiunile 2.6.4 și 15.1 din Informarea Contractuală nu echivalează cu o neconformitate între vitezele rezultate în urma măsurătorilor și Vitezele Contractuale. Dacă Abonatul nu este mulțumit de modul de soluționare a reclamației, are dreptul de a utiliza caile de atac prevăzute în secțiunea 12 din Informarea Contractuală, inclusiv pentru obținerea unor măsuri reparatorii disponibile conform legislației naționale.

15.5 Efectele reclamației. Dacă, în urma verificării reclamației și a măsurătorilor efectuate conform condițiilor din secțiunile 2.6.4 și 15.1 din Informarea Contractuală, se constată că rezultatul a cel puțin jumătate din măsurătorile efectuate conform Procedurii de măsurare indică o Viteză maximă estimată mai mică decât valoarea aferentă tehnologiei măsurate și menționată în Fisa de Sinteză, Abonatul va primi despăgubiri egale cu valoarea pretului lunar al abonamentului pentru perioada în care s-au efectuat măsurătorile. Despăgubirile vor fi evidențiate pe factura/facturile următoare.

16. INFORMATII CLIENTI prin Serviciul de Relații cu Clienții 1234 (apel gratuit din rețeaua TKRM), 021.404.1234 sau 0766.12.1234 (tarif standard pentru apelurile din alte rețele), pe www.telekom.ro, la sediul TKRM.

17. SUBVENȚIA ECHIPAMENTELOR.

TKRM poate acorda Abonatului o subvenție în Lei ce va putea fi folosită de către Abonat la achiziționarea de echipamente de la TKRM sau partenerii TKRM în termen de cel mult 3 luni de la data încheierii Contractului.

În caz de suspendare a Serviciilor/Contractului pe motiv de neplata, utilizarea subvenției nefolosite va fi de asemenea suspendată. În caz de încetare a Contractului care a generat-o, subvenția își pierde valabilitatea. În caz de încetare a Contractului, cu excepțiile prevăzute în Fisa de Sinteză, Abonatul are obligația rambursării către TKRM a valorii integrale a subvenției folosite de către Abonat la momentul achiziționării echipamentelor, aceasta rambursare nereprezentând despăgubire sau penalitate, ci având natura unui beneficiu necuvenit la care TKRM este îndreptățită a-i fi restituit. Până la data plății integrale a contravalorii subvenției, TKRM va avea dreptul (i) de a proceda la blocarea funcționării terminalelor și/sau (ii) de a lua orice alte măsuri legale, inclusiv cu privire la terminale, în vederea protejării intereselor sale.

Prin derogare de la prevederile Contractului privind facturarea, facturile aferente echipamentelor se vor emite în Lei.

Contractul este încheiat în magazin și este alcătuit din Fisa de sinteză, Informarea Contractuală, Clauzele Contractuale Esențiale („CCE”) și Termenii și Condițiile Contractului de Abonament pentru Serviciile de Comunicatii Telekom Romania Mobile Communications („TC”).

18. CONDITII RETURNARE ECHIPAMENTE SUBVENTIONATE

18.1 La momentul returnării echipamentelor subvenționate către TKRM, Abonatul trebuie să se asigure că acestea îndeplinesc, cumulativ, următoarele condiții: (i) există identitate (același IMEI) între echipamentul subvenționat achiziționat de la TKRM și cel returnat; (ii) echipamentul este returnat cu toate accesoriile cu care a intrat în posesia Abonatului; (iii) echipamentul nu prezintă semne de intervenții executate de persoane neautorizate de producător sau de nerespectare a condițiilor de manipulare, transport, depozitare, păstrare, punere în funcțiune, întreținere prevăzute în manualul de utilizare și/sau în certificatul de garanție; (iv) echipamentul nu prezintă deteriorări termice, mecanice sau plastice cauzate de foc, apă, accidente de orice fel, vibrații, intemperii sau neglijențe în utilizare, urme de contact cu lichid sau alte substanțe, urme de oxidare datorate folosirii în locuri cu abur sau umezeală

excesivă; (v) echipamentul nu prezintă intervenții neautorizate asupra programului (software) furnizat împreună cu el; (vi) starea originală a echipamentului nu a fost schimbată sau deteriorată. Informații privind modalitatea de returnare a echipamentelor sunt disponibile pe www.telekom.ro, în magazinele proprii TKRM și la 1234.

18.2. În cazul în care echipamentul returnat nu respectă condițiile menționate la art. 18.1 de mai sus, TKRM va fi în drept să refuze primirea acestuia, iar Abonatul va fi obligat la rambursarea către TKRM a valorii integrale a subvenției folosite de către Abonat la momentul achiziționării echipamentului, această rambursare nereprezentând despăgubire sau penalitate, conform prevederilor din Fișa de Sinteză.

ABONAT

TELEKOM ROMANIA MOBILE COMMUNICATIONS SA

FIȘĂ DE SINTEZĂ A CONTRACTULUI
Nr. inregistrare : Data

Prezenta fisa de sinteza a Contractului („Fisa de Sinteza”) prevede principalele elemente ale acestei oferte de servicii, in conformitate cu legislatia UE. Aceasta ajuta la compararea ofertelor de servicii. Informatiile complete cu privire la serviciu sunt furnizate in alte documente.

Serviciu (*Servicii si Echipamente*)

SERVICII pentru Numarul de Telefon _____

Abonament: _____

Beneficii incluse: _____

Bonusul Net Nelimitat este activat automat la incheierea Contractului si ofera trafic de date nelimitat si o latime de banda de 1,5 Mbps care asigura o rezolutie de maxim 480p/calitate DVD pentru continutul de video streaming. Traficul efectuat dupa consumarea datelor mobile incluse in abonament si/sau optiunea de date activa si/sau alte bonus-uri nu se tarifeaza atata timp cat Bonusul Net Nelimitat este activ.

Promotie: _____

Extraoptiuni: _____

Abonatul poate opta la incheierea Contractului pentru activarea unui prag maxim valoric in Roaming de 50 de Euro pentru Serviciul de Date, la atingerea caruia Serviciul de Date in Roaming este suspendat.

Politica utilizării rezonabile în Roaming Grupa 0 (SEE). Abonatul care are reședința pe teritoriul României sau are legături stabile în România determinând prezenta frecvență și substanțială pe teritoriul României, beneficiază de Roaming Grupa 0 în condițiile unei utilizări normale în contextul călătoriilor periodice în țările din Grupa 0 (cele din Spațiul Economic European (SEE)). În caz de nerespectare a Politicii, TKRM are dreptul de a aplica o suprataxă pentru Serviciile de Roaming în Grupa 0. Înainte de aplicarea suprataxei există o perioadă minimă de monitorizare de 4 luni. Abonatul care utilizează abuziv sau anormal Serviciul de Roaming Grupa 0 va fi avertizat prin SMS, e-mail, mesaj etc. În urma primirii avertismentului, Abonatul are la dispoziție 14 zile ca să dovedească folosirea serviciului de roaming doar pentru călătorii periodice. Dacă dovezile sunt temeinice, suprataxa nu se va aplica.

Echipament:

Tipul Echipamentului achiziționat în cadrul Pachetului Promotional se regăsește în contractul de vânzare-cumpărare al Echipamentului, contract în care va fi indicat pentru identificare numărul Contractului de servicii corespunzător prezentei Fișe de Sinteza.

Subvenție acordată pentru achiziția de Echipament. TKRM acordă Abonatului o subvenție în Lei sub formă de buget ce va putea fi folosit de către Abonat la achiziționarea de echipamente de la TKRM sau partenerii TKRM. Valoarea subvenției se regăsește în contractul de vânzare-cumpărare al Echipamentului, contract în care va fi indicat pentru identificare numărul Contractului de servicii corespunzător prezentei Fișe de Sinteza.

Vitezele serviciului de internet și căi de atac

Vitezele Contractuale oferite de TKRM pentru Serviciile de Date, în funcție de tehnologia utilizată pentru furnizarea Serviciului de Date sunt: (i) 4G: 150 Mbps descărcare și 50 Mbps încărcare; (ii) 3G: 21,1 Mbps descărcare și 4,6 Mbps încărcare; (iii) 2G: 200 kbps descărcare și 100 kbps încărcare. Valorile Vitezelor Contractuale au fost determinate și pot fi atinse strict în condițiile prevăzute în secțiunea 2.6.4 din Informarea Contractuală.

Deviațiile importante pot influența utilizarea conținutului, a aplicațiilor și a serviciilor (ex. viteza mică de transfer a fișierelor și imaginilor, creșterea timpului de încărcare a paginilor web, funcționarea incompletă sau chiar imposibilitatea accesării anumitor aplicații sau servicii pentru care este necesară o anumită valoare minimă a vitezei de transfer cum ar fi serviciile de audio și video streaming, serviciile de videoconferință, plăți online, televiziune pe mobil). Unele aplicații pot fi afectate semnificativ, cum sunt aplicațiile în timp real, voce și video, iar alte aplicații (e-mail, transfer de fișiere de dimensiuni mici) sunt mai puțin afectate. Dacă, în urma efectuării de măsurători conform prevederilor Contractului, se constată că rezultatul este cel puțin jumătate din măsurătorile efectuate conform Procedurii de Măsurare indică o Viteză maximă estimată mai mică decât valoarea menționată de mai sus aferentă tehnologiei măsurate, Abonatul va primi despăgubiri egale cu valoarea pretului lunar al abonamentului pentru perioada în care s-au efectuat măsurătorile. Despăgubirile vor fi evidențiate pe factura/facturile următoare.

Cai de atac: Dacă Abonatul nu este mulțumit de modul de soluționare a reclamației, are dreptul de a utiliza căile de atac menționate mai jos, inclusiv pentru obținerea unor măsuri reparatorii disponibile conform legislației naționale. Astfel, orice neînțelegere apărută în legătura cu Contractul, incluzând orice încălcare a acestuia, va fi rezolvată pe cale amiabilă. Partile au

dreptul de a se adresa Autoritatii Nationale pentru Administrare si Reglementare in Comunicatii in scop de mediere. Daca partile nu ajung la o intelegere, litigiul va fi solutionat de catre instantele competente din Romania.

Pret

Pret abonament lunar: _____

Pret extraoptiune: _____

Pretul lunar al abonamentului va fi modificat in fiecare an calendaristic prin indexarea cu rata anuala a inflatiiei pentru anul anterior in Romania comunicata de Banca Nationala a Romaniei, fără ca modificarea sa poata depăși pe an un procent de 7% din valoarea pretului abonamentului la care se aplica indexarea. Conditiiile indexarii se regasesc in sectiunea 6 din Informarea Contractuala.

Tarife standard: (a) Voce: 0,1428 euro/minut in Reteaua TKRM; 0,226 euro/minut in afara Retelei; 0,345 euro/minut apel video national, 0,226 euro/minut international Zona SEE, 0,345 euro/minut international Zona 1, 0,583 euro/minut international Zona 2, 0,734 euro/minut international Zona 3, 4,2 euro/minut international Zona 4; **(b) MMS/SMS:** 0,226 euro/MMS national; 0,06 euro/SMS national; SMS international Zona SEE 0,071 euro/SMS, SMS international Zonele 1-4 0,226 euro/SMS; **(c) Date:** 0,006 euro/MB trafic de date; consumul national se va face in timp real. 1 Consumul national se va face in timp real. Unitatea minima de tarifare pentru traficul national este de 1 MB. La finalul fiecarei sesiuni de conectare traficul de date efectuat va fi rotunjit la un numar intreg de unitati minime de tarifare. Unitatea de consum este de 10KB. 1MB = 1024 KB. 1 KB = 1024 bytes.

Tarife in cazul nerespectarii Politicii de utilizare a Serviciilor de Roaming: se va aplica o suprataxa in quantum de 0,0030 euro/min apel, 0,0090 Euro/min apel primit, 0,0119 euro/SMS, respectiv Tariful Reglementat in vigoare cu TVA inclus pentru Date. Tarifele aplicate Serviciilor de Roaming, rezultate ca suma intre tarifele nationale ce intervin dupa consumarea beneficiilor si o eventuala suprataxa nu vor depasi valorile maxime de: 0,2261 Euro/min apel, 0,0714 Euro/SMS si 0,238 Euro/MB, TVA inclus.

Tarife alte servicii: Inlocuire cartela SIM: 2,4 Euro (in caz de pierdere sau deteriorare din orice alt motiv decat culpa TKRM precum si in cazul schimbarii formatului). Reconectare servicii dupa suspendare pentru neplata: 1,12 Euro. Taxa livrare SIM/echipament prin curier (in cazul in care livrarea se face prin curier): 3.57 euro.

Preturile includ TVA.

Servicii Suplimentare daca sunt solicitate de Abonat:

- factura lunara nedetaliata pe suport hartie, la un pret de 1.19 Euro (serviciu cu recurenta lunara).
- factura lunara detaliata pe suport hartie, la un pret de 1,19 Euro
- asignare Numar de telefon ales de abonat, la un pret de 60 de euro.

In cazul achizitionarii unui Pachet Promotional care include un Echipament, pretul Echipamentului se regasesc in contractul de vanzare-cumparare al Echipamentului, contract in care va fi indicat pentru identificare numarul Contractului de servicii corespunzator prezentei Fise de Sinteza.

Facturile sunt emise in Lei, la ultimul curs de vanzare EUR/RON pentru persoane juridice al ING Bank N.V. Amsterdam – Sucursala Bucuresti (ING Bank Romania) din ziua lucratoare anterioara datei emiterii facturii. Informatii actualizate privind cursul de schimb valutar vor fi disponibile pe www.telekom.ro.

Durata, reinnoirea și încetarea contractului

Durata contractului: Contractul intra in vigoare de la data incheierii pentru o perioada minima contractuala ("PM") de ____ luni. Dupa expirarea Perioadei minime contractuale, Contractul se prelungeste automat pentru o perioada nedeterminata. Extraoptiunile sunt valabile pe perioada indicata la fiecare dintre ele, in sectiunea "Servicii" din prezenta Fisa de Sinteza.

Reinnoirea contractului: Contractul nu se reinnoieste. In cazul unei oferte comerciale noi pentru Serviciile contractate va putea fi incheiat un nou contract.

Încetarea Contractului

1. De catre Abonat: (i) prin denuntare unilaterala in maxim 30 de zile de la data depunerii unei notificari scrise in magazinele TKRM sau la sediul TKRM (ii) prin reziliere ca urmare a neindeplinirii obligatiilor contractuale de catre TKRM (caz in care, daca a achizitionat un Pachet Promotional, Abonatul are dreptul de a denunta contractul in ceea ce priveste toate serviciile din Pachet, înainte expirării perioadei minime contractuale); (iii) de la data realizarii portarii, prin cerere de portare adresata furnizorului in a carui retea Abonatul doreste sa se porteze; (iv) de la data anularii de catre Abonat a cererii de portare in Reteaua TKRM, in conditiile si termenul stabilit de lege; (v) alte cazuri prevazute expres in Contract.

2. Incetarea Contractului de catre TKRM (i) prin reziliere in cazul incalcarii de catre Abonat a obligatiilor sale contractuale, acesta fiind de drept in intarziere prin simpla neexecutare a obligatiilor; (ii) TKRM este indreptatita sa considere Contractul reziliat de drept, fara punere in intarziere si/sau preaviz, drept de compensatie sau despagubiri pentru Abonat, de la data constatarii de catre TKRM a urmatoarelor cazuri: (a) Abonatul nu isi respecta obligatiile de plata, inclusiv a sumelor solicitate cu titlu de Garantie, rezilierea urmand sa intervina pentru toate Cartelele SIM/Serviciile activate in contul aceluiasi Abonat, indiferent daca pentru acestea exista intarzieri la plata; (b) Abonatul se face vinovat de utilizarea abuziva sau interzisa a Serviciilor sau pentru orice alt motiv de Frauda; (c) actele prezentate de Abonat in vederea incheierii Contractului au fost false sau modificate; (d) in cazul rezilierii de catre TKRM a unor alte contracte de abonament incheiate cu Abonatul; (v) in alte cazuri prevazute expres in Contract; (iii) TKRM poate denunta Contractul cu notificare prealabila de 30 de zile, Abonatul nefiind indreptatit la penalitati sau despagubiri, daca denuntarea intervine in afara PM.

3. Contractul va inceta de drept de la data constatarii de catre TKRM, fara punere in intarziere si/sau preaviz, drept de compensatie sau despagubiri pentru Abonat: (i) in caz de deces al Abonatului sau daca a fost initiata procedura de dizolvare, lichidare sau sechestrul impotriva acestuia sau aceste proceduri au intervenit la cererea Abonatului; (ii) in cazul

in care portarea Abonatului in Retea nu se poate realiza din motive ce nu depind de sau nu se afla sub controlul TKRM si Abonatul nu a optat diferit.

Consecintele incetării Contractului: (a) In cazul in care denuntarea unilaterală a Contractului de către Abonat intervine in afara PM, Abonatul nu va avea obligatia de plata a costurilor de incetare calculate conform prezentei Fise de Sinteza; (b) Incetarea Contractului din orice motiv nu inlatura obligatia Abonatului de a achita toate sumele datorate in baza Contractului, inclusiv debitele ce se vor regasi in facturile emise ulterior inregistrării de către TKRM a solicitării de incetare a Contractului, pentru Serviciile consumate dar nefacturate pana la data incetării; (c) In cazul in care Contractul inceteaza din culpa Abonatului sau prin denuntare unilaterală de către Abonat (cu exceptia cazului in care Abonatul denunta unilateral Contractul ca urmare a notificării de către TKRM a modificării unilaterale a Contractului), Abonatul va fi obligat la plata costurilor de incetare, calculate conform literei g) din prezenta sectiune; (d) ratele lunare de plata aferente terminalului achizitionat de Abonat conform Pachetului Promotional devin automat scadente si exigibile; (e) In orice alte situatii fata de cele prevazute in cazurile (1) si (2) de la lit. h) de mai jos, in cazul incetării Contractului inainte de expirare Perioadei Minime, Abonatul va avea obligatia rambursării către TKRM a valorii integrale a subventiei folosite de către Abonat la momentul achizitionării echipamentului, aceasta rambursare nereprezentand despagubire sau penalitate, ci avand natura unui beneficiu necuvenit la care TKRM este indreptatita a-i fi restituit(f) in cazul denuntării Contractului de către TKRM inaintur PM, TKRM va datora Abonatului costuri de incetare calculate conform literei g) din prezenta sectiune; (g) Costurile de incetare a Contractului inainte de expirarea Perioadei minime se vor determina prin inmultirea numarului de luni ramase din Perioada minima cu 50% valoarea lunara a abonamentului. h) In cazul incetării Contractului inainte de expirarea Perioadei Minime ca urmare a: (1) exercitării de către Abonat, in conditiile contractuale, a dreptului de denuntare unilaterală a Contractului ca urmare a unei notificării de modificare unilaterale a Contractului primita de la TKRM sau (2) rezilierii Contractului de către Abonat, conform prevederilor Contractului, Abonatul va avea dreptul sa opteze pentru pastrarea echipamentelor subventionate. Intr-o asemenea situatie, Abonatul va avea obligatia platii unei despagubiri egale cu valoarea cea mai mica dintre: valoarea echipamentelor subventionate pastrate calculată pro-rata temporis față de prețul acestora convenit la încheierea contractului și valoarea pretului Abonamentului inmultit cu numarul de luni ramase pana la expirarea Perioadei Minime.

In cazul in care Abonatul nu opteaza pentru pastrarea echipamentelor subventionate, le va returna intr-un termen de 14 zile de la data incetării Contractului, sub sanctiunea decaderii. Daca, in termenul de 14 zile mentionat anterior, echipamentele subventionate nu sunt returnate, se va considera ca optiunea Abonatului a fost sa le pastreze. Conditii pe care echipamentele subventionate trebuie sa le indeplineasca la momentul returnării si consecintele nerespectării acestor conditii sunt mentionate in Informarea Contractuala. Informatii privind modalitatea de returnare a echipamentelor sunt disponibile pe www.telekom.ro, in magazinele proprii TKRM si la 1234.

Prezenta Fisa de Sinteza se transmite in scop de informare iar in caz de incheiere a Contractului devine parte integranta din Contractul cu Nr _____ din data _____ impreuna cu restul documentelor contractuale: Informarea Contractuala, Clauzele Contractuale Esentiale („CCE”) si Termenii si Conditiiile Contractului de Abonament pentru Serviciile de Comunicatii Telekom Romania Mobile Communications („TC”), la care se adauga in cazul vanzării la distanta Termenii Specifici Vanzării la Distanta (TS).

ABONAT

TELEKOM ROMANIA MOBILE COMMUNICATIONS SA