

## 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 Condiitiile 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. Cu 30 de zile inainte de expirarea Perioadei Minime („PM”), TKRM notifica Abonatul (scrisoare/e-mail) ca expira PM.

### 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 parametrii 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, (construcții 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](http://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 restrictionarii/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 initiate 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 initiate 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 initiate catre tari din Grupele 0 si 1, la secunda dupa primele 30 de secunde indivizibile (b) initiate catre destinatii din celelalte Grupe (2-7), la minut indivizibil (c) primite, la secunda; in restul lumii: apeluri initiate 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, Croatia, 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, 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 exceptia Alaska și Hawaii) si Canada, respectiv retele fixe din Israel, Palestina, Albania, Andorra, Armenia, Belarus, Bosnia Herzegovina, Elveția, Georgia, Insulele Faroe, Macedonia, Moldova, 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, Moldova, 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 Dominicană, Ecuador, Egipt, El Salvador, Republica Guineea Ecuatorială, 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, Libla, Macau, Madagascar, Malawi, Malaysia, Maldive, 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.

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

**Destinații din rețele mobile incluse în oferta de minute internaționale Zona SEE:** in cazul activării sau prelungirii contractului cu unul dintre planurile tarifare din portofoliul Mobil sau Impreuna PentruTine C3/C4, următoarele destinații se pot consuma pentru apeluri către rețelele internaționale mobile din următoarele țări europene incluse în Zona SEE: Austria (cu excepția destinațiilor cu prefixele 43820, 43810, 43677, 43678), Belgia (cu excepția destinațiilor cu prefixele 3277, 324630, 324651, 324652, 324653, 324654, 324660, 324661, 324662, 324663, 324664, 324665, 324666, 324667, 324669, 324656, 324657, 324658, 324659, 324659, 324671, 324672, 324689, 324655), Bulgaria (cu excepția destinațiilor cu prefixele 35948, 35999), Cipru (cu excepția destinațiilor cu prefixul 3577), Republica Ceha, Danemarca, Finlanda, Franța (cu excepția destinațiilor cu prefixele 336400, 3363800), Germania (cu excepția destinațiilor cu prefixul 4917), Grecia (cu excepția destinației cu prefixul 3069601), Ungaria, Islanda, Irlanda (cu excepția destinațiilor cu prefixul 3538), Italia (cu excepția destinațiilor cu prefixele 39313, 39319, 393223505, 393413505, 393505, 393613505, 393623505, 393823505, 3973505, 397413505) Malta (cu excepția destinațiilor cu prefixele (88239, 3568004), Olanda, Norvegia, Portugalia, Polonia (cu excepția destinațiilor 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 excepția destinației cu prefixul 4674).

**Destinații excluse din oferta de minute internaționale Zona 1:** in cazul activării sau prelungirii contractului cu unul dintre planurile tarifare din portofoliul Mobil sau Nelimitat sau Impreuna PentruTine C3/C4 sau Special pentru tine C3/C4, următoarele destinații vor fi tarificate conform tarifului standard și nu vor consuma din beneficiile incluse: Albania Belarus (destinațiile cu prefixul 375), Georgia (destinațiile cu prefixul 99544), Moldova (destinațiile cu prefixul 373), Marea Britanie (destinațiile cu prefixele 44843, 44844, 44845, 44870), Muntenegru (destinațiile cu prefixul 382), Macedonia (destinațiile cu prefixul 389), San Marino (destinațiile cu prefixul 3787).

(vi) Conform reglementărilor în vigoare, TKRM garantează următorii parametri de calitate a Serviciilor sale de Voce: (i) rata apelurilor de voce întrerupte în timpul convorbirii, în medie 2% și în cazul cel mai defavorabil 4% măsurat pe perioade de 6 luni; (ii) gradul național de acoperire de serviciu de voce prin celule aflate în trafic comercial (acoperire outdoor) > 82%; (iii) gradul de acoperire a populației de serviciu de voce prin celule aflate în trafic comercial (acoperire outdoor) > 92%. TKRM folosește pentru măsurarea și gestionarea traficului indicatori de performanță generați în nodurile de rețea, conform specificațiilor furnizorilor de echipamente. Performanța acestor indicatori este monitorizată constant în scopul de a evita congestiunea segmentelor de rețea sau pentru utilizarea acestora la capacitate maximă. În acest sens, TKRM folosește metode de proiectare a rețelei ce au ca scop îndeplinirea statistică a criteriilor din licența de operare. Nivelul calității Serviciilor poate fi afectat în situațiile în care se iau măsurile sus-menționate, TKRM asigurând un nivel maxim de blocare și întrerupere a apelurilor în proporție de 2% în medie pe Rețea (aceasta valoare trebuie înțeleasă în sens statistic prin raportare la numărul total al abonaților într-un interval de timp determinat și la nivelul întregii rețele).

## 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 QoS diferit care beneficiază de tratament diferit în Rețea; (xi) Creșterea capacității Rețelei. Detalii privind aceste măsuri se regăsesc în secțiunea 1.7 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) Viteza 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. 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 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 1.9 din TC și se regăsește și pe [www.telekom.ro](http://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 viteza de transfer respectivă (de ex. un echipament terminal cu 2G nu poate atinge viteza de transfer corespunzătoare 4G) sau dacă sistemele de operare nu sunt actualizate la ultima versiune valabilă la momentul efectuării măsurătorilor. Utilizarea echipamentului terminal în modul „economisire baterie” poate impacta în mod negativ valoarea vitezei de transfer. În plus, terminalele cu care se fac măsurătorile trebuie să aibă capabilități 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 viteza 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, vai, 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) Viteza proprie a paginilor web accesate de utilizatorul final. Viteza de transfer va fi viteza celui mai încet segment din lanțul de legătură dintre utilizatorul final și 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 țară 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.

**2.7. 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 Clienți 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 1 KB, în restul lumii este de 10 KB.

**In Roaming Grupa 0** (i) Minutele și SMS-urile în afara Rețelei incluse în abonament /extraopțiuni/suplimentare vor putea fi utilizate în Roaming, fără tarife adționale, 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 /extraopțiuni suplimentare vor putea fi utilizate în Roaming astfel: pentru abonamentele cu Date cvasi-nelimitate, fără tarife adționale 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 împărțirea pretului total al abonamentului/abonamentului plus extraopțiunii 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 împărțind dublul valorii abonamentului (fără TVA și fără eventualele reduceri) la Tariful Reglementat fără TVA. Dacă sunt activate extraopțiuni cu Date mobile, valoarea acestora se adaugă la valoarea abonamentului, conform formulei următoare:

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

Dupa depasirea Limitei de Date, se aplica Tariful Reglementat de 2,975 euro/GB cu TVA inclus, respectiv 2,5 euro fara TVA /GB. Dupa consumarea Datelor nationale din abonament/abonament plus extroptiune se va aplica si tariful standard mentionat in Contract.b) pentru abonamentele cu Date care nu sunt cvasi nelimitate, fara tarife aditionale pana la consumarea Datelor incluse in abonament/abonament si extraoptiune activa. Dupa consumarea acestora, se aplica tariful standard mentionat in Contract. Abonamentele cu Date care nu sunt cvasi-nelimitate sunt abonamentele la care tariful obtinut prin impartirea pretului total al abonamentului/abonamentului si extraoptiunii de date active (fara TVA si fara eventuale reduceri) la volumul total de date disponibil este egal sau mai mare decat Tariful Reglementat fara TVA.

(iv) in cazul nerespectarii Politicii de utilizare a Serviciilor de Roaming, se va aplica o suprataxa in cuantum 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. (v) 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.

**In Roaming Grupa 1:** (i) apelurile primite se tarifeaza cu 0,0129 Eur/min; (ii) apelurile initiate catre tarile din Grupa 0 si Grupa 1, inclusiv Romania /SMS-urile/Datele se consuma din beneficiile in afara Retelei din abonament cu un tarif aditional de 0,06 euro/min, 0,0238 euro/SMS respective (iii) traficul de Date se consuma din beneficiile nationale din abonament/extraoptiuni/suplimentare cu un tarif aditional de 0,06 euro/MB; (v) dupa consumarea beneficiilor in afara Retelei incluse se aplica tarifele standard in afara Retelei la care se adauga tarifele aditionale mentionat la litera ii) de mai sus (vii) MMS-urile se tarifeaza pe unitate; (viii) Apeluri catre alte destinatii decat Grupa 0 si Grupa 1: 1,666 euro/minut.

**In Roaming Grupele 2-7** se aplica tarifele standard Roaming Global.

Traficul efectuat in aplicatia mobila MyAccount sau in sectiunea MyAccount de pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro), ([myaccount.mobile.telekom.ro](http://myaccount.mobile.telekom.ro)) utilizand serviciile de date de la TKRM nu se tarifeaza si nu se decrementeaza din Datele incluse in abonament/extraoptiuni, cu exceptia utilizarii functiei de geolocalizare a unui magazin TKRM.

**2.9 Serviciul teleconferinta nu este disponibil la abonamentul contractat.**

**2.10. Limitari valorice aferente furnizarii serviciilor cu valoare adaugata si a celor de interes general.**

2.10.1. Furnizarea serviciilor cu valoare adaugata si a celor de interes general este supusa unei limitari valorice pe apel/SMS/MMS si unei limitari valorice pe perioada lunara de facturare.

2.10.2 In situatia in care Abonatul incearca sa achizitioneze prin SMS sau prin MMS servicii cu valoare adaugata sau de interes general a caror valoare conduce la atingerea limitei valorice pe perioada lunara de facturare aplicabila, Abonatul va fi instiintat printr-un SMS ca tranzactia nu se poate efectua.

2.10.3 In cazul atingerii limitei valorice pe apel, precum si in cazul in care, in cursul apelului, se atinge limita valorica pe perioada lunara de facturare aplicabila, apelul va fi intrerupt. Daca s-a atins limita valorica pe perioada lunara de facturare aplicabila, Abonatul va putea initia un nou apel numai dupa inceperea urmatoarei perioade lunare de facturare. Daca nu s-a atins limita valorica pe perioada lunara de facturare aplicabila, Abonatul poate initia un nou apel care va fi supus atat limitarii valorice pe apel, cat si limitarii valorice pe perioada lunara 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](http://media.mobile.telekom.ro).

2.10.6 Aplicarea limitarii 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 contravalorea consumului aferent acestor servicii.

2.10.8 Serviciul Suplimentar **MyAccount** permite Abonatului, prin utilizarea contului MyAccount ([myaccount.mobile.telekom.ro](http://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](http://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, neintrerupta, 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 deterioare indirecta, incidentala sau rezultanta a datelor si orice pierdere sau dauna care nu a fost cauzata de TKRM.

Pentru ca Mobile NetSecurity sa poata 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 fisierele 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 in Bonusul Net Nelimitat, apoi din Datele oferite promotional prin oferta de retentie, apoi din Datele incluse in extraoptiuni.

**2.13 Raspuns la incidentele sau amenintarile in materie de securitate sau la vulnerabilitati.** Ca raspuns la incidentele sau amenintarile in materie de securitate sau la vulnerabilitati, TKRM poate lua masuri restrictive temporare sau permanente, care pot afecta conditiile de furnizare, performanta sau disponibilitatea serviciilor de comunicatii 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).

In cazul în care TKRM nu reacționează corespunzător la un incident de securitate, o amenințare sau o vulnerabilitate și prin aceasta se cauzeaza un prejudiciu Abonatului, acesta poate solicita despagubirii in maxim 15 zile lucratoare de la constatarea prejudiciului dar nu mai tarziu de 30 de zile de la producerea incidentului/amenintarii/vulnerabilitatii respective. Acordarea despagubirii va fi conditionata de existenta unei reclamatii privind un deranjament valid, respective raportarea de catre Abonat a unei disfunctionalitati in furnizarea Serviciilor. In cazul in care TKRM constata ca solicitarea Abonatului este intemeiata, despagubirea se va acorda prin reducerea cu 100% a taxei lunare de abonament pentru luna in care s-a produs incidentul de securitate, o amenințare sau o vulnerabilitate. Reducerea taxei lunare de abonament se va evidentia in factura din luna imediat urmatoare solutionarii in mod favorabil a cererii Abonatului.

### 3. REGISTRUL ABONATILOR.

Datele cu caracter personal furnizate de catre Abonat vor fi incluse in baza de date TKRM in vederea furnizarii de registre ale abonatilor in forma scrisa sau electronica si a serviciului de informatii privind abonatii. Abonatul accepta si ca aceste informatii sa fie dezvaluite/transmise tertilor furnizori de astfel de servicii. Aceste date vor fi introduse in registrele abonatilor in cazul in care in termen de 45 de zile lucratoare de la data semnarii contractului, Abonatul nu s-a opus conform optiunii din CCE sau prin transmiterea unui cereri scrise, datate si semnate la sediul TKRM. Aceste informatii vor putea fi utilizate pentru cautarea si dezvaluirea numarului de telefon a Abonatului (si fax, daca exista) sau publicarii in registre ale abonatilor.

### 4. CATEGORIILE DE DATE CU CARACTER PERSONAL PRELUCRATE.

Categoriile de date cu caracter personal prelucrate de catre TKRM pentru incheierea Contractului sau pe parcursul executarii acestuia:

- Date de identificare - precum numele si prenumele, adresa de domiciliu, data nasterii, codul numeric personal (CNP), seria si numarul actului de identitate, etc.;
- Informatii privind alte adrese furnizate de Abonat - precum adresa de facturare si corespondenta, adresa de instalare servicii, adresa de livrare, etc.;
- Date de contact - precum adresa de e-mail, numar de telefon fix/ mobil, etc;
- Copia actului de identitate;
- Date de sanatate - in cazul clientilor cu dizabilitati vom prelucra si date de sanatate pentru conformare cu obligatiile legale de a oferi acestor categorii de clienti planuri tarifare special;
- Metadatele comunicatiilor electronice - precum numere de telefon apelate sau apelante, adrese IP, date privind durata apelurilor sau volumul conexiunilor si cand au fost acestea efectuate, informatii privind programele TV vizionate, identificatorul echipamentului (de ex. IMEI sau alta serie unica a echipamentului), date de localizare (de ex. puncte de acces WiFi, identificator celula de retea), parametri de functionare a produselor si serviciilor, etc.;



- Date de consum - resurse alocate (minute, SMS sau MB internet) optiuni contractate suplimentar si cost suplimentar inregistrat;
- Date financiare - valoarea facturilor, istoricul platilor, modalitatea de plata, etc;
- Date de client - precum codul de abonat, tipul si valoarea abonamentului, serie cartela SIM, solicitari, deranjamente, date privind eventuale fraude sau folosirea abuziva a serviciilor, etc.;
- Date din interactiuni - precum inregistrările unui apel catre serviciile de Relatii cu Clientii (de ex. 1234), notitele facute de agentii TKRM in urma unor solicitari sau reclamatii facute de dumneavoastra, etc.
- Date privind calificarea/ profesia - educatia, profesia, etc. (aceste date pot fi colectate de exemplu in cadrul unor cercetari de piata);
- Date demografice - precum localitatea si judetul in care sunt utilizate serviciile, sexul si varsta, etc;
- Date deduse - precum preferintele pentru anumite servicii sau produse, comportamentul dumneavoastra de plata, etc.
- Semnatura olografa sau electronica.

Pentru mai multe informatii despre scopurile in care TKRM prelucreaza 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" pusa la dispozitie 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 incheierea Contractului sau pe parcursul executării acestuia, in scopul garantării plății obligațiilor contractuale, TKRM are dreptul de a solicita Abonatului plata unor sume in avans sau/si constituirea unor Garantii, in conditiile prevazute in aceasta sectiune, in CCE si sectiunea 12 din TC.

**5.2 Inainte de Activarea Serviciilor.** Condițiile aplicabile plății in avans/Garantiei solicitata inainte de activarea Serviciilor (inclusiv Serviciile aditionale solicitate pe parcursul executării Contractului) sunt mentionate in CCE.

**5.3 Pe parcursul executării Contractului.** Valoarea Garantiei/ a sumei in avans solicitata pe parcursul executării Contractului (in orice alte cazuri decat cele in care se solicita plata in avans conform art. 5.2 de mai sus) se va calcula tinand cont dar fara a se limita la: (i) relatiile contractuale anterioare ale Abonatului cu TKRM respectiv cu terte parti, conform informatiilor din Preventel; (ii) bonitatea Abonatului; (iii) in caz de conectari multiple; (iv) depasirea Limitei de Credit. Garantia/plata in avans solicitata pe parcursul Contractului nu poate depasi valoarea mai mare dintre:(i) 4 X valoarea consumului facturat si nefacturat sau (ii) 700 de euro pe cartela SIM sau (iii) 80% din pretul standard al echipamentului achizitionat, daca este cazul. Suma depusa cu titlu de garantie nu este purtatoare de dobanda si va fi returnata dupa un interval minim de 6(sase) luni de la constituire conform art. 12.3 din TC. Returnarea la cererea Abonatului a Garantiei pentru Servicii Suplimentare, inclusiv Serviciul de Roaming, atrage dezactivarea Serviciului Suplimentar respectiv. Sumele platite cu titlu de plata in avans vor stinge, pana la epuizare, sumele datorate de Abonat cu orice titlu conform facturilor emise de TKRM. Neplata sumelor solicitate cu titlu de garantie/plata in avans atrage anularea cererii de activare Servicii/ suspendarea Serviciilor conform Contract.

## **6. FACTURARE. PLATA.**

Beneficiile incluse in Abonament disponibile de la data intrării in vigoare a Abonamentului pana la data emiterii primei facturi vor fi calculate proportional cu numarul de zile cuprins in aceasta perioada. Minutele, SMS-urile si traficul de date nationale acordate lunar neconsumate intr-o luna de facturare nu se reporteaza in luna urmatoare. In ultima luna contractuala Abonatul va primi beneficiile aferente planului tarifar activ pe cont calculate proportional cu numarul de zile ramase intre data anterioara de facturare si data incetării efective a Contractului.

Daca factura nedetalizata este transmisa pe suport de hartie, Abonatul nu va primi factura electronica prin e-mail inasa va putea accesa un duplicat al facturii in sectiunea MyAccount pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro) ([myaccount.mobile.telekom.ro](http://myaccount.mobile.telekom.ro)) conform sectiunii 10 din TC.

Plata fiecărei facturi, inclusiv TVA, se va efectua de catre Abonat lunar, in termen de maxim 14 zile de la data facturării. Abonatul intelege si accepta ca TKRM transmite facturile in format electronic in conformitate cu prevederile legale in vigoare, Facturile sunt puse la dispozitia Abonatului in format electronic prin contul creat prin intermediul MyAccount pe [www.myaccount.mobile.telekom.ro](http://www.myaccount.mobile.telekom.ro). Abonatul este responsabil pentru crearea propriului cont pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro) si pentru utilizarea datelor de autentificare.

Modalitati de plata: (i) numerar; (ii) virament bancar; (iii) debitare directa; (iv) plata cu cardul prin bancomatele bancilor partenere cu care TKRM are incheiate contracte privind incasarea facturilor; (v) online prin MyAccount ([myaccount.mobile.telekom.ro](http://myaccount.mobile.telekom.ro)) pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro). TKRM isi rezerva dreptul sa modifice cursul de schimb valutar utilizat cu informare prelabila in cazul in care se afla in imposibilitate, din orice motiv, de a continua utilizarea acestuia. Pentru plata facturii Abonatul nu datoreaza comisioane/costuri suplimentare, cu exceptia platii prin ordin de plata, care poate implica costuri suplimentare/comisioane bancare. Pentru neplata facturii la scadenta Abonatul este de drept in intarziere, fara vreo formalitate si datoreaza, pana la plata integrala a datoriei, penalitati de 0,5%/zi, calculate asupra valorii neachitate. Totalul penalitatilor pentru intarziere poate depasi cuantumul sumei asupra careia sunt calculate. Tarifele pentru Serviciile de Roaming vor fi facturate pe baza datelor transmise de partenerii de Roaming cu care TKRM are incheiate acorduri (operatori din strainatate). Din motive tehnice specifice functionării Serviciilor de Roaming, factura emisa Abonatului va putea include contravaloarea Serviciilor utilizate in cursul lunilor precedente celei in care a fost emisa factura. TKRM nu raspunde de neprimirea facturii de catre Abonat. Abonatul care reclama ca nu a primit factura nu este exonerat de plata sumelor datorate, fiind obligat a se interesa asupra sumei de plata. Reclamatia privind factura se face in maxim 30 de zile de la emitere conform TC, fara a suspenda obligatia de plata a Abonatului. Daca reclamatia este justificata, TKRM va restitui Abonatului sumele incasate in plus prin creditare in factura urmatoare. Neplata totala/partiala a facturii la scadenta da dreptul TKRM sa suspende total/partial Serviciile sau sa considere Contractul incetat de drept in conditiile prevazute in art. 11 din Informarea Contractuala sau in sectiunea "*Incetarea Contractului*" din Fisa de Sinteza. Informatii privind conturile in care se poate efectua plata facturii sunt disponibile pe verso-ul facturii sau prin Serviciul Relatii Clienti. In cazul in care Abonatul a solicitat furnizarea facturii nedetalizate pe suport de hartie, cu plata unui tarif lunar, aceasta va fi trimisa prin posta, fara confirmare de primire, la adresa de facturare furnizata prin Contract. Abonatul poate solicita efectuarea de plăți in avans.

## 7. FUNCTIONAREA 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 despagubiri în maxim 15 zile lucrătoare de la data primirii reclamației. Acordarea despagubirii va fi condiționată de existența unei reclamații privind un deranjament valid, respective raportarea de către Abonat a unei întreruperi în furnizarea Serviciilor și atribuita rețelei prin intermediul careia se furnizează Serviciile necesitând efectuarea de reparații. În cazul în care TKRM constată ca solicitarea Abonatului este întemeiată, despagubirea 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 programării stabilite pentru servicii ori pentru instalare în cadrul procesului de portare, Abonatul poate fi despagubit, după analizarea solicitării sale în acest sens. În cazul în care TKRM constată ca solicitarea Abonatului este întemeiată, despagubirea se va acorda prin reducerea cu 100% a taxei lunare de abonament pentru luna în care s-a produs evenimentul care justifică 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 art. 8 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 terților; (v) sicanarea sau agresiunea 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 să calomnieze, hartuiască, deranjeze, defaimeze sau prin care se dezvaluie informații personale sau confidențiale în legătură cu un terț; (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, participări 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 terț 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 afisarea 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 afisarea 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 afisarea de mesaje care contin virusi și/sau „cai troieni”, mesaje ilegale sau expedierea sau afisarea de mesaje indecente, obscene sau pornografice, cu încălcarea prevederilor legale în vigoare; (xvii) expedierea sau afisarea de mesaje care violează dreptul de proprietate intelectuală sau industrială al TKRM sau al unui terț, 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 RASPUNDERII.

Conform art. 7 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 terților; (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 terților 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 comercială a TKRM, modificări de natură administrativă, dezvoltări tehnologice, schimbări ale parteneriatelor cu terții, de situații cu potențial risc financiar sau alte situații similare care conduc la un dezechilibru economic între părți. TKRM va informa Abonatul, conform art. 20.1 din TC cu cel puțin 30 de zile înainte de data la care modificările vor intra în vigoare. Dacă nu este de acord cu modificările 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 să-și exercite dreptul de denunțare cu bună credință. Notificarea va fi depusă de către Abonat în magazinele TKRM sau trimisă de către Abonat la sediul TKRM din Splaiul Independenței nr. 319G, SEMA Parc, subsolul 1, Sector 6, cod postal 060044, București, în termen de cel mult 30 zile de la data notificării din partea TKRM cu privire la modificările aduse, în caz contrar considerându-se că Abonatul a acceptat modificările propuse.

Transferul de către Abonat al drepturilor și obligațiilor ce decurg din Contract nu se poate realiza fără acordul prealabil al TKRM.

## 11. SUSPENDAREA SERVICIILOR/REACTIVARE.

În condițiile prevăzute în art. 11 din TC, TKRM poate suspenda sau restricționa accesul la Serviciile, total sau parțial, imediat, fără drept la despăgubiri, în următoarele situații: 1. cu notificarea prealabilă a Abonatului (prin apel direct la numărul de telefon de contact, SMS, email etc) în caz de: (i) neplata a facturii la termen; (ii) în cazul în care Abonatul nu își onorează în totalitate obligația de plată la termen a contravalorii Echipamentelor achiziționate de la TKRM în cadrul unui Pachet Promotional sau cu utilizarea subvenției, (iii) nerespectarea de către Abonat a obligațiilor contractuale și/sau condițiilor de utilizare a Serviciilor; (iv) suspendarea accesului la Servicii în baza unui alt contract încheiat de TKRM cu Abonatul; 2. Fără notificarea prealabilă a Abonatului în caz de: (i) Frauda, inclusiv în baza altor contracte încheiate cu TKRM (ii) utilizare abuzivă/interzisă a Serviciilor conform Contractului, în special secțiunea "Utilizare Abuzivă și Limitări Servicii" de mai sus și art. 8 din TC; (iii) depășire a duratei de 60 de minute/apel; (iv) dacă acțiunile sau inacțiunile Abonatului pot determina un risc pentru TKRM; (v) alte cazuri prevăzute expres în Contract; (vi) în orice caz și pe orice durată astfel cum acestea sunt prevăzute de legislația în vigoare la momentul suspendării (de ex., la solicitarea autorităților în condițiile prevăzute de lege). Suspendarea/restricționarea se poate aplica pentru oricare/toate Numerele de telefon activate în contul Abonatului, pentru oricare/toate abonamentele încheiate de Abonat, chiar dacă motivele de suspendare au intervenit pentru un singur Număr de telefon, un singur Serviciu sau un singur abonament. În caz de suspendare/deconectare temporară, Abonatul are obligația plății valorii lunare a abonamentului sau a oricaror sume datorate către TKRM, inclusiv tranșele lunare de plată aferente terminalului achiziționat care devin automat scadente și exigibile. În cazul suspendării fără deconectare de la Rețea, reluarea furnizării Serviciilor se va face în maxim 2(două) zile lucrătoare de la data la care plata întregului debit sau a sumelor solicitate a fi achitate a fost confirmată în sistemele TKRM, respectiv de la data la care s-a constatat de către TKRM sau s-a probat de către Abonat că nu a existat o asemenea încălcare. În situația în care accesul Abonatului la Servicii a fost suspendat ca urmare a fraudei sau utilizării abuzive, fără ca Abonatul să fi fost deconectat de la Rețea, reconectarea Serviciilor se va face în maxim 30 de zile de la suspendare, sau mai devreme, de la data la care s-a constatat de către TKRM sau s-a probat de către Abonat că nu a existat o asemenea încălcare. În cazul suspendării pentru neplata urmata de deconectare de la Rețea, dar fără ca încetarea Contractului să fi intervenit, Abonatul va fi reactivat automat în termen maxim de 4 zile lucrătoare de la data la care plata întregului debit sau a sumelor solicitate a fi achitate a fost confirmată în contul Abonatului. În cazurile de Frauda sau utilizare abuzivă/interzisă a Serviciilor pe langa măsura suspendării/restricționării accesului la Servicii, TKRM are dreptul de a retrage Abonatului orice beneficii acordate cu titlu gratuit și/sau reduceri.

## 12. LEGEA APLICABILĂ. LITIGII.

Contractul este guvernat de legea română. Orice neînțelegere apărută în legătură cu Contractul, incluzând orice încălcare a acestuia, va fi rezolvată pe cale amiabilă. Partile au dreptul de a se adresa Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații în scop de mediere. Dacă partile nu ajung la o înțelegere, litigiul va fi soluționat de către instanțele competente din România.

## 13. PROCEDURA DE RECLAMAȚII.

Reclamațiile și Deranjamentele se transmit prin Serviciul Relații cu Clienții în termen de 15 zile de la data apariției motivului pentru care se înainteaază reclamația, cu excepția reclamațiilor făcute cu privire la facturi unde termenul este de 30 de zile de la data facturii (la sfârșitul acestei perioade, suma facturată este considerată ca fiind în mod irevocabil acceptată la plată). Reclamațiile pot fi transmise non-stop: (i) prin apel la 1234 (apel din Rețeaua TKRM), 021.404.1234 sau 0766.12.1234 (tarif normal pentru apelurile din rețelele naționale) sau la +4021.404.1234 sau +40766.12.1234 (apel taxabil din afara României). Pentru reclamațiile telefonice, Abonatul va primi numărul de înregistrare a reclamației înainte de încheierea apelului. (ii) prin poșta, la sediul TKRM, Serviciul de Relații cu Clienții – Echipa Reclamații; (iii) prin formularul de contact disponibil pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro) (iv) prin formularele puse la dispoziția clienților în magazinele TKRM. Programul de lucru pentru reclamații scrise este de Luni până Vineri între orele 8:00 - 21:00, cu excepția zilelor de sărbători legale. Termenul de răspuns la reclamații este de cel mult 60 de zile (1.440 de ore) de la data transmiterii lor. Dacă verificările impun prelungirea termenului, cu cel mult 2 zile lucrătoare înainte de expirarea acestuia Abonatul va fi informat (prin SMS, e-mail, apel) cu privire la prelungirea termenului cu o nouă perioadă de 30 de zile calendaristice. În cazul nerespectării termenului de soluționare a reclamațiilor din culpa TKRM, Abonatul poate solicita despăgubiri în maxim 15 zile lucrătoare de la data expirării termenului. Dacă solicitarea Abonatului este întemeiată, despăgubirea se va acorda prin reducerea taxei lunare de abonament proporțional cu perioada de depășire a termenului, dar nu mai mult de valoarea unui abonament lunar (valoare abonament lunar/numărul de zile din luna relevantă X numărul de zile de întârziere). Reducerea se va evidenția în factura din luna imediat următoare soluționării cererii Abonatului. Reclamația Abonatului suspendă obligația de plată a



sumelor contestate și curgerea penalităților, dar numai în limita acestora, Abonatul având în continuare obligația de a achita debitele necontestate, în 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 prezenta frecvență 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: 0,0025 Euro/min apel inițiat, 0,0129 Euro/min apel primit, 0,0119 Euro/SMS iar pentru Date o suprataxă egală cu valoarea Tarifului Reglementat cu TVA în vigoare la data aplicării. Monitorizarea utilizării Serviciilor de Roaming Grupa 0, cazurile de aplicare a supratexei, procedura și termenele sunt prevăzute în 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 parametrii 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 1.1 GHz/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 descărcări 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 Abonatul trebuie să se afle în aria de acoperire corespunzătoare 4G+ ("carrier aggregation"), conform hartilor de acoperire disponibile pe [www.telekom.ro](http://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 viteză traficului additional 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 conținutul 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 masuratorilor din aplicatia Netograf, Sectiunea 'Rezultate/Istoric Rezultate' in format Excel (xls, xlsx). Instructiuni detaliate pentru utilizarea Netograf se regasesc si pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro).

**15.3 Transmiterea reclamatiei.** In cazul in care, in urma efectuarii masuratorilor conform Procedurii de masurare, Abonatul doreste sa depuna o reclamatie, acesta trebuie sa urmeze urmatoorii pasi pentru ca reclamatia sa fie valida: (a) reclamatia se depune doar de catre Abonat (titularul contractului de abonament in baza caruia este furnizat Serviciul de Date obiect al reclamatiei); (b) reclamatia sa fie primita de TKRM in termen de maxim 30 de zile de la data la care Abonatul a finalizat efectuarea tuturor masuratorilor necesare conform prezentei Proceduri in vederea sustinerii reclamatiei, in caz contrar reclamatia urmand a fi considerata ca fiind tardiv formulata si, drept consecinta, respinsa; (c) in reclamatie se vor mentiona numele si prenumele, impreuna cu elementele de identificare (adresa, numar contract, cod abonat, numar de telefon mobil);(d) mentionarea Vitezelor Contractuale contestate si a vitezelor constatate in urma efectuarii masuratorilor conform prevederilor prezentei Proceduri;(e) Indicarea locatiei in care au fost realizate masuratorile (nume si numar strada, localitate sau coordonatele GPS- latitudine /longitudine) si tehnologia prin care se furnizeaza Serviciul de Date la momentul efectuarii masuratorilor;(f) reclamatia se poate depune la sediul TKRM, in magazinele TKRM sau online pe [mobile.telekom.ro/contact](http://mobile.telekom.ro/contact); (g) reclamatia va fi insotita de rezultatele tuturor masuratorilor efectuate conform prezentei Proceduri, fie in forma tiparita (pe suport hartie) daca reclamatia se depune in magazinele TKRM sau la sediul TKRM fie vor fi incarcate, impreuna cu reclamatia, pe pagina de reclamatii de pe [mobile.telekom.ro/contact](http://mobile.telekom.ro/contact).

**15.4 Solutionarea reclamatiei.** Termenul de raspuns la o reclamatie este de maxim 60 zile de la momentul la care toate informatiile si documentele necesare au fost furnizate de Abonat. In scopul solutionarii reclamatiei, Abonatul va furniza informatiile suplimentare solicitate de TKRM si va coopera pentru efectuarea verificarilor de catre TKRM. Raspunsul va fi oferit prin intermediul canalului de comunicare indicat de catre Abonat in cadrul reclamatiei. Abonatul are posibilitatea de a solicita informatii cu privire la stadiul reclamatiei prin intermediul aceluiasi canal de comunicare utilizat pentru depunerea acesteia. In vederea furnizarii raspunsului la reclamatie TKRM va putea realiza masuratori proprii. Inregistrarea unor viteze inferioare atunci cand nu sunt indeplinite conditiile mentionate in sectiunile 2.6.4 si 15.1 din Informarea Contractuala nu echivaleaza cu o neconformitate intre vitezele rezultate in urma masuratorilor si Vitezele Contractuale. Daca Abonatul nu este multumit de modul de solutionare a reclamatiei, are dreptul de a utiliza caile de atac prevazute in sectiunea 12 din Informarea Contractuala, inclusiv pentru obtinerea unor masuri reparatorii disponibile conform legislatiei nationale.

**15.5 Efectele reclamatiei.** Daca, in urma verificarii reclamatiei si a masuratorilor efectuate conform conditiilor din sectiunile 2.6.4 si 15.1 din Informarea Contractuala, se constata ca rezultatul a cel putin jumatate din masuratorile efectuate conform Procedurii de masurare indica o Viteza maxima estimata mai mica decat valoarea aferenta tehnologiei masurate si mentionata in Fisa de Sinteza, Abonatul va primi despagubiri egale cu valoarea pretului lunar al abonamentului pentru perioada in care s-au efectuat masuratorile. Despagubirile vor fi evidentiate pe factura/facturile urmatoare.

**16. INFORMATII CLIENTI** prin Serviciul de Relatii cu Clientii 1234 (apel gratuit din retea TKRM), 021.404.1234 sau 0766.12.1234 (tarif standard pentru apelurile din alte retele), pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro), la sediul TKRM.

### 17. SUBVENTIA ECHIPAMENTELOR.

TKRM poate acorda Abonatului o subventie in Lei ce va putea fi folosita de catre Abonat la achizitionarea de echipamente de la TKRM sau partenerii TKRM in termen de cel mult 3 luni de la data incheierii Contractului.

In caz de suspendare a Serviciilor/Contractului pe motiv de neplata, utilizarea subventiei nefolosite va fi de asemenea suspendata. In caz de incetare a Contractului care a generat-o, subventia isi pierde valabilitatea. In caz de incetare a Contractului, cu exceptiile prevazute in Fisa de Sinteza, Abonatul are obligatia rambursarii catre TKRM a valorii integrale a subventiei folosite de catre Abonat la momentul achizitionarii echipamentelor, aceasta rambursare nereprezentand despagubire sau penalitate, ci avand natura unui beneficiu necuvenit la care TKRM este indreptatita a-i fi restituit. Pana la data platii integrale a contravalorii subventiei, TKRM va avea dreptul (i) de a proceda la blocarea functionarii terminalelor si/sau (ii) de a lua orice alte masuri legale, inclusiv cu privire la terminale, in vederea protejarii intereselor sale.

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

Contractul este incheiat in magazin si este alcatuit din Fisa de sinteza, Informarea Contractuala, Clauzele Contractuale Esentiale („CCE”) si Termenii si Conditiiile Contractului de Abonament pentru Serviciile de Comunicatii Telekom Romania Mobile Communications („TC”).

Telekom Romania Mobile Communications S.A. („TKRM”)  
Splaiul Independenței nr. 319G, SEMA Parc, subsolul 1  
Sector 6, 060044, București, România  
1234 (apel gratuit din rețeaua TKRM)  
Pagina web: www.telekom.ro E-mail: info\_TKRM@telekom.ro

**FIȘĂ DE SINTEZĂ A CONTRACTULUI**  
Nr. înregistrare : ..... Data .....

Prezenta fișă de sinteză a Contractului („Fișă de Sinteză”) prevede principalele elemente ale acestei oferte de servicii, în conformitate cu legislația UE. Aceasta ajută la compararea ofertelor de servicii. Informațiile complete cu privire la serviciu sunt furnizate în alte documente.

**Serviciu** (*Servicii și Echipamente*)

SERVICIU pentru Numarul de Telefon \_\_\_\_\_

Abonament: \_\_\_\_\_

Beneficii incluse: \_\_\_\_\_

**Bonusul Net Nelimitat** este activat automat la încheierea Contractului și oferă trafic de date nelimitat și o lățime de bandă de 1,5 Mbps care asigură o rezoluție de maxim 480p/calitate DVD pentru conținutul de video streaming. Traficul efectuat după consumarea datelor mobile incluse în abonament și/sau opțiunea de date activă și/sau alte bonus-uri nu se tarifează atâta timp cât Bonusul Net Nelimitat este activ.

Promotie: \_\_\_\_\_

Extraopțiuni: \_\_\_\_\_

Abonatul poate opta la încheierea Contractului pentru activarea unui prag maxim valoric în Roaming de 50 de Euro pentru Serviciul de Date, la atingerea căruia Serviciul de Date în 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 supratexii 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 Sinteză.

**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 Sinteză.

**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 Contractuala.

Deviatiile importante pot influența utilizarea conținutului, a aplicațiilor și a serviciilor (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, 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 a 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 aparută în legătura 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 instanțele competente din Romania.

#### Pret

Pret abonament lunar: \_\_\_\_\_

Pret extraoptiune: \_\_\_\_\_

**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 tarificare pentru traficul national este de 1 MB. La finalul fiecarei sesiuni de conectare trafic de date efectuat va fi rotunjit la un numar intreg de unitati minime de tarificare. Unitatea de consum este de 10KB. 1 MB = 1024 KB. 1 KB = 1024 bytes.

**Tarife in cazul nerespectarii Politicii de utilizare a Serviciilor de Roaming:** se va aplica o suprataxa in cuantum 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.

/\*Building Block Supplementary Services\*/

Preturile includ TVA.

#### Servicii Suplimentare daca sunt solicitate de Abonat:

- factura lunara nedetaliata pe suport hartie, la un pret de 0,89 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 regaseste 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](http://www.telekom.ro).

#### Durata, reînnoirea 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.

**Reînnoirea contractului:** Contractul nu se reînnoieste. 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. Încetarea 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 aceluasi 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 sechestru 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.

**Consecințele încetării Contractului:** (a) În cazul în care denunțarea unilaterală a Contractului de către Abonat intervine în afara PM, Abonatul nu va avea obligația de plată a costurilor de încetare calculate conform prezentei Fișe de Sinteză; (b) Încetarea Contractului din orice motiv nu înlătură obligația Abonatului de a achita toate sumele datorate în baza Contractului, inclusiv debitele ce se vor regăsi în facturile emise ulterior înregistrării de către TKRM a solicitării de încetare a Contractului, pentru serviciile consumate dar nefacturate până la data încetării; (c) În cazul în care Contractul încetează din culpa Abonatului sau prin denunțare unilaterală de către Abonat în cadrul PM aferente, Abonatul va fi obligat la plată costurilor de încetare, calculate conform Fișei de Sinteză; (d) ratele lunare de plată aferente terminalului achiziționat de Abonat conform Pachetului Promotional devin automat scadente și exigibile; (e) În plus, TKRM poate solicita Abonatului sume suplimentare de plată sau de restituit ca urmare a încetării Contractului înainte de expirarea PM, astfel cum acestea sunt prevăzute în documentele Contractului (de exemplu, rambursarea subvenției de care a beneficiat Abonatul); (f) în cazul denunțării Contractului de către TKRM în cadrul PM, TKRM va datora Abonatului costuri de încetare calculate conform prevederilor Fișei de Sinteză; (g) Costurile de încetare a Contractului înainte de expirarea Perioadei minime se vor determina prin înmulțirea numărului de luni rămase din Perioada minimă cu 50% valoarea lunară a abonamentului .

Prevederile prezentei secțiuni literelor (c), (d) sau (e) nu sunt aplicabile: (i) în cazul în care încetarea Contractului are loc prin denunțarea acestuia de către Abonat ca urmare a modificării unilaterale a Contractului de către TKRM, cu respectarea termenului și condițiilor prevăzute în secțiunea 10 din prezenta Informare Contractuală; (ii) în cazul în care încetarea Contractului are loc prin rezilierea acestuia de către Abonat.

Prezenta Fișă de Sinteză se transmite în scop de informare iar în caz de încheiere a Contractului devine parte integrantă din Contractul cu Nr \_\_\_\_\_ din data \_\_\_\_\_ împreună cu restul documentelor contractuale: Informarea Contractuală, Clauzele Contractuale Esențiale („CCE”) și Termenii și Condițiile Contractului de Abonament pentru Serviciile de Comunicații Telekom România Mobile Communications („TC”), la care se adaugă în cazul vânzării la distanță Termenii Specifici Vânzării la Distanță (TS).

ABONAT

TELEKOM ROMANIA MOBILE COMMUNICATIONS SA