

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, (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 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), Franta (inclusiv Guadelupa, Guyana Franceza, Reunion, Martinica, Mayotte si Saint-Martin), Germania, Grecia, Irlanda, Islanda, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburg, Malta, Moldova, Norvegia, Olanda, Polonia, Portugalia (inclusiv Azore si Madeira), Slovacia, Slovenia, Spania (inclusiv Insulele Canare), Suedia, Ungaria.

Zona 1- retele fixe si mobile din SUA (cu exceptia Alaska si Hawaii) si Canada, respectiv retele fixe din Israel, Palestina, Albania, Andorra, Armenia, Belarus, Bosnia Herzegovina, Elvetia, 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, Azerbaidjan, 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, Libia, 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 tarifate 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, 35877, 35880), Franța (destinațiile cu prefixul 338), Irlanda (destinațiile cu prefixele 35315, 35376, 35370, 353818), Moldova (37321, 3735), 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)), Moldova (cu excepția 37377), 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 tarifate conform tarifului standard și nu vor consuma din beneficiile incluse: Albania Belarus (destinațiile cu prefixul 375), Georgia (destinațiile cu prefixul 99544), 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 servicii de voce prin celule aflate în trafic comercial (acoperire outdoor) > 82%; (iii) gradul de acoperire a populației de servicii 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 capacitatea 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).

(vii) **Condiții utilizare VoLTE.** Pentru ca Abonatul să poată beneficia de VoLTE este necesar să fie îndeplinite următoarele condiții cumulative: (a) Abonatul să se afle în aria de acoperire 4G; (b) Abonatul să utilizeze un telefon compatibil, cu ultima versiune de soft instalată (lista actualizată a telefoanelor compatibile se regăsește pe www.telekom.ro/VoLTE); (c) Abonatul să aibă un abonament care oferă acces la tehnologia 4G; (d) Abonatul să aibă o cartela SIM compatibilă 4G. VoLTE este activat automat atunci când sunt îndeplinite 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 a 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 literalele i) - iii) se poate experimenta o creștere a timpului de încărcare la accesul browsing sau imposibilitatea accesării la o calitate înaltă/imposibilitatea accesării pentru aplicațiile video streaming și pentru 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 "*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 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 cercurile 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 varf 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 a 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) 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 alta arie de acoperire decât cea pentru tehnologia a cărei viteză face obiectul măsurătorilor.

Incidența oricărui dintre factorii menționați mai sus poate duce la diferențe între vitezele efective și Viteza Contractuală, impactul asupra condițiilor de furnizare a Serviciilor de Date fiind cel menționat în secțiunea 2.6.3 de mai sus. Diferențele ne semnificative 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 celei și volumul traficului într-o anumită celulă de comunicații radio dat de numărul variabil de utilizatori finali activi, condiții meteorologice, caracteristici geografice etc.

Tinand cont de limitarile tehnologice existente, utilizarea simultana a VoLTE si a serviciului de acces la internet poate afecta calitatea serviciului de acces la internet, conform prevederilor sectiunii "Gestionarea traficului de date" din prezenta Informare Contractuala.

2.7. Serviciul de SMS: Un SMS are 160 de caractere. Daca sunt utilizate diacritice sau alte simboluri, textul initial va fi automat fragmentat in 3 mesaje diferite, cu maximum 70 de caractere fiecare si va fi tarifat fiecare SMS in 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 incheierii Contractului. Ulterior incheierii Contractului, dezactivarea/reactivarea Serviciului de Roaming se poate solicita de catre Abonat oricand pe durata acestuia, prin Serviciul Relatii Clienti la 1234. Lista cu destinatiile incluse in fiecare grupa se regaseste in TC. Unitatea minima de tarificare pentru traficul de date in Roaming in Grupa 1 este de 1KB, in restul lumii este de 10KB.

In Roaming Grupa 0" (i) Minutetele si SMS-urile in afara Retelei incluse in abonament /extroptiuni/suplimentare vor putea fi utilizate in Roaming, fara tarife aditionale, iar dupa consumarea acestora, se vor aplica tarifele standard in afara Retelei conform planului tarifar; (ii) Apelurile/SMS-urile primite in Roaming Grupa 0 sunt gratuite;(iii) Datele nationale din abonament /extroptiuni suplimentare vor putea fi utilizate in Roaming astfel: pentru abonamentele cu Date cvasi-nelimitate, fara tarife aditionale pana la limita lunara maxima de Date in Roaming Grupa 0 („Limita de Date”), daca este aplicabila Contractului.

Abonamentele cu Date cvasi-nelimitate sunt abonamentele la care tariful obtinut prin impartirea pretului total al abonamentului/abonamentului plus extraoptiunii de date active (fara TVA si fara eventuale reduceri) la volumul total de Date disponibil este inferior Tarifului Reglementat fara TVA.

Limite de Date se determina impartind dublul valorii abonamentului (fara TVA si fara eventualele reduceri) la Tariful Reglementat fara TVA. Daca sunt activate extraoptiuni cu Date mobile, valoarea acestora se adauga la valoarea abonamentului, conform formulei urmatoare:

Limita lunara de Date in Roaming (GB) = (valoare abonament fara TVA + valoare extraoptiune cu Date fara TVA) x 2 / Tarif Reglementat fara TVA.

Dupa depasirea Limitei de Date, se aplica Tariful Reglementat de 2,38 euro/GB cu TVA inclus, respectiv 2 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 quantum de 0,026 euro/min apel, 0,0065 Euro/min apel primit, 0,0048 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: 0,026 Euro/min apel, 0,0065 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, (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.

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, în condițiile menționate din TC și în Termenii și condițiile utilizării serviciului MyAccount disponibili pe www.telekom.ro.

2.11 Mobile NetSecurity reprezintă un serviciu de protecție împotriva amenințărilor din mediul online atunci când este utilizată o conexiune TKRM de acces la internet mobil. În cazul accesării unui fișier periculos sau a navigării pe un site înșelător sau nesigur, Mobile NetSecurity va bloca accesul și va notifica imediat Abonatul printr-un mesaj de avertizare, în pagina accesată. Mobile NetSecurity este disponibil numai în momentul în care utilizatorul final se conectează prin Reteaua TKRM și nu funcționează atunci când se conectează prin alte rețele (alți furnizori, rețele mobile, rețele WiFi, etc.). Pentru funcționarea Mobile NetSecurity este necesar ca echipamentul Abonatului să fie funcțional și să fie conectat la Reteaua TKRM iar adresele DNS configurate pe echipamentele de rețea (routere, modemuri, etc.), trebuie să fie identice cu cele obținute automat. Nu este garantată și nu poate fi acceptată vreo responsabilitate a TKRM în legătura cu funcționarea echipamentului utilizat de către Abonat pentru conexiunea la internet mobil securizată prin Mobile NetSecurity.

Mobile NetSecurity este furnizată "ca atare" și nu garantează o protecție de 100% împotriva amenințărilor din mediul online (virusi, malware, atacuri de phishing, etc.) sau ca utilizarea Mobile NetSecurity va fi lipsită de erori, neîntreruptă, disponibilă în orice moment sau ca va proteja împotriva oricărui risc sau defecțiuni.

TKRM nu este responsabil față 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 indirectă, incidentală sau rezultanta a datelor și orice pierdere sau dauna care nu a fost cauzată de TKRM.

Pentru ca Mobile NetSecurity să poată opera și funcționa în mod eficient se vor culege și păstra următoarele informații: numărul total de site-uri web analizate, numărul total de site-uri blocate, numărul de fișiere virusate blocate, numărul fișierelor nocive pe care pe care ați încercat să le descărcați și URL-urile accesate. Istoricul de mai sus are, de asemenea, rolul de: îmbunătățire a Mobile NetSecurity, îmbunătățire a securității rețelei de acces internet mobil TKRM și de oferire a unui nivel de siguranță și protecție sporit pe durata conectării la rețeaua de acces internet mobil TKRM. Pentru ca Mobile NetSecurity să poată opera și funcționa în mod eficient se vor culege și păstra următoarele informații, pe perioadele de timp corespunzător indicate pentru fiecare tip de informație în parte: domeniile accesate/analizate 1 luna și domeniile blocate: 1 luna. Mobile NetSecurity nu poate funcționa tehnic fără ca aceste date să fie accesate și păstrate de TKRM. TKRM are dreptul de a suspenda sau de a înceta furnizarea Mobile NetSecurity, pentru toate conexiunile cărora le este atașată, în cazul în care Abonatul folosește Mobile NetSecurity ca mijloc de monitorizare a activităților unei persoane fără a avea acordul explicit și autorizarea acesteia, sau pentru culegere de informații personale cu privire la alți utilizatori, din oricare motiv; transmite conținut ilegal, care încalca intimitatea altor persoane sau inadecvat; participă la o activitate, în afara celei permise de Mobile NetSecurity, care ar putea afecta în alt mod utilizarea Mobile NetSecurity de către alte persoane.

2.12. Ordinea de consum a beneficiilor incluse în abonament/extraopțiuni/suplimentare (după epuizarea cărora se aplică tarifele menționate la punctul 3 de mai sus) : **A. Apeluri (Voce):** (i) către destinații din Rețea se consumă din minutele în Rețea incluse în abonament; (ii) către destinații fixe sau mobile în afara Rețelei: (a) pentru abonamentele cu minute în afara Rețelei nelimitate se consumă din abonament; (b) pentru abonamentele cu minute în afara Rețelei limitate se consumă din minutele în afara Rețelei/internationale suplimentare oferite promoțional, apoi din minutele în afara Rețelei incluse în oferta de migrare de la cartela la abonament, apoi din minutele în afara Rețelei/internationale acordate prin oferta de familie, apoi din minutele în afara Rețelei /internationale incluse în oferta specială de retenție, apoi din minutele în afara Rețelei /internationale incluse în extraopțiuni, apoi din minutele în afara Rețelei sau în afara Rețelei /internationale suplimentare oferite la prelungirea contractului, apoi din minutele în afara Rețelei incluse în abonament; (iii) către destinațiile internaționale Zona SEE și/sau Zona 1 se consumă din minutele în afara Rețelei /internationale Zona 1 suplimentare oferite promoțional, apoi din minutele în afara Rețelei /internationale Zona 1 acordate prin oferta de familie, apoi din minutele în afara Rețelei /internationale Zona 1 sau minute internaționale Zona 1 și Zona 2 incluse în oferta specială de retenție, apoi din minutele internaționale Zona 1 și Zona 2 incluse în extraopțiuni, apoi din minutele internaționale Zona 1 și Zona 2 incluse în abonament; (iv) către destinațiile internaționale Zona SEE și/sau Zona 2 din minutele internaționale Zona 1 și Zona 2 suplimentare, oferite promoțional, apoi din minutele internaționale Zona 1 și Zona 2 incluse în oferta specială de retenție, apoi din minutele internaționale Zona 1 și Zona 2 incluse în extraopțiuni, apoi din minutele internaționale Zona 1 și Zona 2 incluse în abonament; (v) apelurile video către rețelele naționale se consumă din apelurile video incluse în extraopțiuni. **B. SMS/MMS:** (i) către destinații din Rețea se consumă din SMS-urile incluse în abonament; (ii) în afara Rețelei: (a) pentru abonamentele cu SMS-uri nelimitate din SMS-urile incluse în abonament; (b) pentru abonamentele cu SMS-uri incluse limitate din SMS-urile incluse în extraopțiune/abonament; (iv) Pentru SMS-urile trimise către rețele internaționale- se aplică tariful standard; (v) MMS-urile trimise se consumă din MMS-urile incluse în extraopțiune (dacă este cazul), după care se aplică tariful standard. **C. Date:** Din Datele oferite promoțional prin oferta de portare, apoi din Datele incluse în alte bonusuri, apoi din Datele incluse în abonament, apoi din Datele incluse în Bonusul Net Nelimitat, apoi din Datele oferite promoțional prin oferta de retenție, apoi din Datele incluse în extraopțiuni. Traficul de date aferent utilizării VoLTE este inclus în pretul 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 despăgubirii 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 lucratoare de la data semnării contractului, Abonatul nu s-a opus conform opțiunii din CCE sau prin transmiterea unei cereri scrise, datate și semnate la sediul TKRM. Aceste informații vor putea fi utilizate pentru căutarea 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 nașterii, 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 special;
- 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 altă 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 Clientii (de ex. 1234), notițele 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/Plăți în avans" din TC.

5.2 Înainte de Activarea Serviciilor. Condițiile aplicabile plății în avans/Garanției solicitate 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 părți, 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/plata în avans atrage anularea cererii de activare Servicii/ suspendarea Serviciilor conform Contract.

6. FACTURARE. PLATA.

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 reportează 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 că 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 bancilor 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 prelabilă în cazul în care se află în imposibilitate, din orice motiv, de a continua utilizarea acestuia. Pentru plată 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 plată 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 emitere 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 Fișa de Sinteză. Informații privind conturile în care se poate efectua plată facturii sunt disponibile pe verso-ul facturii sau prin Serviciul Relații Clienti. 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. FUNCIONAREA 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 atribuirea rețelei prin intermediul căreia se furnizează Serviciile necesitând efectuarea de reparații. În cazul în care TKRM constată că 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 programelor 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 că 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 ȘI 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 comercializare; (iv) folosirea Serviciilor în scop de comercializare a acțiunilor Abonatului sau terților; (v) sicanarea sau agresarea clienților TKRM sau ai altor furnizori de comunicații electronice, parteneri ai TKRM sau a angajaților TKRM (inclusiv prin servicii 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 confidentiale 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, 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 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 afisarea de mesaje de tip pachete de reclame comerciale sau anunturi de informatii (de ex: mesaje de tip spam), Abonatul fiind singurul raspunzator pentru expedierea, continutul sau afisarea unor astfel de mesaje; (xv) continuarea expedierii de mesaje electronice catre un adresant care a indicat ca nu doreste sa mai primeasca asemenea mesaje; (xvi) expedierea sau afisarea de mesaje care contin virusi si/sau „cai troieni”, mesaje ilegale sau expedierea sau afisarea de mesaje indecente, obscene sau pornografice, cu incalcarea prevederilor legale in vigoare; (xvii) expedierea sau afisarea de mesaje care violeaza dreptul de proprietate intelectuala sau industrială al TKRM sau al unui tert, sau de mesaje continand informatii pentru care Abonatul nu are dreptul legal de transmitere sau difuzare conform legii aplicabile. In situatia in care TKRM identifica o utilizare a Serviciilor de Date preponderent prin intermediul retelelor partenere desi Abonatul se afla in aria de acoperire a rețelei detinute si/sau operate de TKRM, TKRM isi rezerva dreptul de a aplica punctual anumite limitari ale vitezei de transfer a datelor sau de a furniza Serviciile de Date exclusiv prin rețeaua detinuta si/sau operata de TKRM.

9. LIMITAREA RASPUNDERII.

Conform sectiunii *“Raspunderea TKRM”* din TC, cu exceptia cazurilor de despagubiri si limitelor prevazute in Informarea Contractuala si TC, TKRM nu va raspunde fata de Abonat si/sau fata de terte parti pentru niciun fel de daune, pierderi de profit, castiguri nerealizate si/sau orice alte pierderi suferite de catre Abonat care rezulta direct sau indirect din, dar fara a se limita: (i) nefunctionarea Retelei sau functionarea necorespunzatoare din motive de ordin tehnic si/sau din actiunile tertilor; (ii) functionarea necorespunzatoare a Retelei in zonele in care aceasta este in dezvoltare sau se executa lucrari de imbunatire a Retelei; (iii) prejudiciile de orice natura determinate de folosirea neadekvata a Serviciilor si echipamentelor de comunicatii de catre Abonat; (iv) nefunctionarea adresei de e-mail a Abonatului pentru comunicari sau notificari care se transmit de catre TKRM pe e-mail, Abonatul neputand invoca neprimirea notificarii astfel transmise; (v) Serviciile tertilor accesibile Abonatului prin intermediul Serviciilor, inclusiv calitatea, disponibilitatea si gradul de acoperire al Serviciilor de Roaming sau utilizarea accidentala a Serviciului de Roaming; (vi) alte cazuri prevazute in Contract.

10. MODIFICARE CONTRACT.

TKRM are dreptul de a modifica unilateral termenii Contractului (cum ar fi tarife, penalitati/costuri de incetare, caracteristici Servicii, termene, transfer drepturi si obligatii), in conformitate cu legea in vigoare la momentul respectiv, pentru motive intemeiate care depind de modificari impuse de lege, imposibilitatea continuarii furnizarii Serviciilor in parametrii contractati, schimbari in 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 putin 30 de zile inainte de data la care modificarile vor intra in vigoare. Daca nu este de accord cu modificarile propuse, Abonatul are dreptul de a denunța unilateral Contractul fără plata niciunor penalități sau despăgubiri cu exceptia cazului in care modificările propuse: a) sunt exclusiv in 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 despagubiri, 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/restrictiionarea 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, reconnection 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/restrictiionarii accesului la Servicii, TKRM are dreptul de a retrage Abonatului orice beneficii acordate cu titlu gratuit si/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 Comunicatii 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 Clientii în termen de 15 zile de la data apariției motivului pentru care se înaintea reclamăția, 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 Clientii – Echipa Reclamații; (iii) prin formularul de contact disponibil pe 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 suprataxa pentru Serviciile de Roaming în Grupa 0 după cum urmează: 0,0026 Euro/min apel inițial, 0,0065 Euro/min apel primit, 0,0048 Euro/SMS iar pentru Date o suprataxa 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 MĂSURARE A VITEZEI MAXIME ESTIMATĂ 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 frecvența 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 descărcări sunt oprite pe parcursul efectuării măsurătorilor; (g) numărul de linii telex sau cercelete 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 îngradită); (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 tin 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 suplimentar 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 prelabile din această secțiune, necesare pentru ca măsurătorile să fie considerate valide, are ca efect respingerea ca neîntemeiată a reclamației Abonatului.

15.2 Pașii 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 reclamă 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 Procedurii în vederea susținerii reclamației, în caz contrar reclamația urmand 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 Procedurii; (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 Procedurii, fie în forma 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 multumit de modul de soluționare a reclamației, are dreptul de a utiliza calea de atac prevăzută 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 neplată, 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, această rambursare nereprezentând despăgubire sau penalitate, ci având natura unui beneficiu necuvenit la care TKRM este îndreptățită a-i restitui. Până la data plății integrale a contravalorii subvenției, TKRM va avea dreptul (i) de a procedea 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 Comunicații Telekom Romania Mobile Communications („TC”).

ABONAT

TELEKOM ROMANIA MOBILE COMMUNICATIONS SA

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 Sinteza”) 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 Promotiv 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.

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. 1MB = 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. 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 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.

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 literei g) din prezenta secțiune; (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 literei g) din prezenta secțiune; (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 Informarea 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