

**CONDITIILE GENERALE DE UTILIZARE A SERVICIILOR PREPLATITE TELEKOM ROMANIA MOBILE COMMUNICATIONS  
S.A. ("CG")**

**In vigoare incepand cu 10.06.2024**

**DEFINITII**

„**Activare**” reprezinta accesul Utilizatorului la Serviciile Preplatite.

„**Bonus**” reprezinta valoarea Creditului suplimentar acordat de TKRM care se adauga la Creditul existent sau facilitatea acordata de TKRM Utilizatorului de a beneficia de anumite servicii fara costuri suplimentare (ex. minute in Retea sau in afara Retelei, SMS- uri, date mobile, etc), conform ofertei comerciale.

„**Cartela preplatita**” reprezinta suportul fizic care introdus intr-un echipament terminal omologat de telecomunicatii va permite dupa Activare accesul la Serviciile preplatite furnizate de TKRM precum si identificarea si conectarea la Retea.

„**Credit**” reprezinta valoarea in limitele careia Utilizatorul poate beneficia de Serviciile TKRM preplatite si care cuprinde atat creditul initial de la activarea Cartelei preplatite cat si orice alt credit dobandit ca urmare a Reincarcarii Cartelei preplatite sau prin alte mijloace permise de TKRM.

„**Comunicare**” reprezinta orice informatie schimbata sau transmisa intre un numar determinat de participanti prin intermediul unui serviciu de comunicatii electronice destinat publicului. „CG” reprezinta Conditile Generale de Utilizare a Serviciilor Preplatite TKRM.

„**Contractul**” reprezinta acordul incheiat intre Utilizator si TKRM, in baza caruia caruia TKRM furnizeaza Utilizatorului Serviciile preplatite prin intermediul Retelei. Structura Contractului cuprinde Manualul de Utilizare, CG, Materialul cu Oferta Servicii Preplatite si, daca este cazul, mentiunile inserate pe plicul Cartelei.

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

„**Date de localizare**” orice date prelucrate intr-o retea de comunicatii electronice sau prin intermediul unui serviciu de comunicatii electronice, care indica pozitia geografica a echipamentului terminal al utilizatorului unui serviciu de comunicatii electronice destinat publicului.

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

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

„**Indicatori tehnici pentru furnizarea Serviciului de Date**” reprezinta indicatorii de calitate tehnici ai Serviciilor de Date mentionati in art. 3.4.2 de mai jos.

„**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.

„**Minut international**” reprezinta minutul care se poate utiliza pentru a efectua apeluri catre destinatii fixe sau mobile din afara teritoriului Romaniei.

„**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 TKRM.

„**Numarul de telefon**” (MSISDN) reprezinta numarul a carui folosinta este oferita Utilizatorului, fie de catre TKRM, fie de catre un alt furnizor de servicii de comunicatii electronice, in cazul in care Utilizatorul este portat in Retea, cu scopul ca Utilizatorul sa foloseasca Serviciile.

„**Perioada Activa**” (de valabilitate) reprezinta termenul de valabilitate a Cartelei, conform ofertei comerciale a TKRM la momentul achizitionarii Cartelei preplatite sau a valorii de reincarcare, in cadrul caruia Utilizatorul beneficiaza de Serviciile Preplatite TKRM si care incepe de la data Activarii sau de la reincarcarea acesteia.

„**Perioada de Gratie**” reprezinta perioada care incepe imediat dupa expirarea Perioadei Active (de valabilitate) si care inceteaza conform ofertei comerciale TKRM. Pe parcursul Perioadei de Gratie, Utilizatorul poate fi apelat si poate primi mesaje din orice retea (cu exceptia cazului in care are activa o oferta cu acces la Serviciul de Roaming, fie optiune fie plan tarifar, conform ofertei comerciale a TKRM in vigoare) si poate efectua apeluri numai catre anumite numere gratuite.

**"Portabilitatea numerelor"** reprezinta posibilitatea Utilizatorului de a-si pastra Numarul de telefon, la cerere, atunci cand acesta schimba furnizorul de servicii de comunicatii electronice.

**"Portarea"** reprezinta trecerea Utilizatorului de la reseaua unui furnizor de servicii de comunicatii electronice in reseaua unui alt furnizor de astfel de servicii, solicitand in mod expres pastrarea Numarului sau de telefon.

**„Reincarcare”** reprezinta realimentarea Creditului prin oricare din metodele acceptate si comunicate de TKRM in oferta sa comerciala si care presupun plata in avans a valorii in limitele careia Utilizatorul poate beneficia de Serviciile Preplatite.

**"Retea"** reprezinta reseaua de comunicatii electronice utilizata de TKRM, in care TKRM opereaza in conformitate cu autorizatiile si licentele sale si prin intermediul careia se furnizeaza Serviciile Preplatite sau alte servicii oferite de TKRM.

**"Roaming Grupa 0"** reprezinta oferta comerciala a TKRM care include posibilitatea Utilizatorului Rezident de a utiliza, beneficiile incluse de Voce, SMS si/sau Date in afara Retelei in tarile din Grupa 0 (Spatiu Economic European) fara tarife suplimentare, sub conditia respectarii Politicii de Utilizare a Serviciilor in Roaming prevazuta in CG. In cazul Serviciilor de Date, pentru utilizarea in Roaming Grupa 0 se poate aplica o limita maxima a volumului de date disponibil in Roaming, conform prevederilor din CG.

**"Roaming Avantaj"** reprezinta tarifele pentru Serviciile de Roaming utilizate in Grupele 1-6.

**„Servicii de Date”** reprezinta serviciile oferite de TKRM prin intermediul Retelei si care ofera Utilizatorului posibilitatea de a avea acces la internet si de a transmite/ receptiona date, utilizand anumite protocoale si tehnologii, daca se afla in aria de acoperire a TKRM sau a unui partener TKRM.

**„Servicii de Voce”** (mobila) reprezinta acele Servicii oferite de TKRM care asigura Utilizatorului posibilitatea initiarii si/sau primirii de apeluri si transportul direct si in timp real al vocii prin intermediul Retelei pana la un alt utilizator conectat la Retea sau pana la punctul de interconectare cu o alta retea de comunicatii electronice. Serviciile de Voce pot fi furnizate prin oricare dintre tehnologiile 2G, VoLTE sau VoWiFi, in conditiile prevazute in Conditile Generale de Utilizare a Serviciilor Preplatite Telekom Romania Mobile Communications S.A.

**"Servicii Preplatite"** reprezinta toate serviciile de comunicatii electronice de care Utilizatorii de Cartele preplatite pot beneficia conform ofertei comerciale TKRM, prin intermediul Retelei TKRM sau prin intermediul retelelor partenerilor de roaming ai TKRM.

**"Servicii de Continut"** reprezinta serviciile de acces la informatii si/sau servicii informationale si de divertisment oferite de TKRM sau de partenerii acestuia, furnizori de servicii de continut.

**"Serviciul de Roaming"** reprezinta Serviciul suplimentar care permite Utilizatorului sa primeasca si sa efectueze convorbiri si/sau transmisii de date sau SMS cand se afla in strainatate, daca se afla in aria de acoperire apartinand unui operator cu care TKRM a incheiat un contract in acest sens numai in conditiile aceluia acord comercial. Serviciul se poate activa/dezactiva la solicitarea Utilizatorului cu exceptia ofertelor comerciale ale TKRM care permit activarea automata a acestui Serviciu. Pentru utilizarea Serviciului de Roaming, pe langa activarea acestuia este necesara si activarea unei oferte compatibile cu acest serviciu: plan tarifar sau optiune. Lista actualizata a tarilor si operatorilor in retelele carora este posibila folosirea acestui serviciu este pusa la dispozitia Utilizatorului de catre TKRM prin [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro) sau prin Serviciul Relatii cu Clientii la solicitarea expresa a Utilizatorului. TKRM nu este raspunzatoare si nu poate asigura in Roaming, inclusiv in Grupa 0, acele beneficii disponibile national care, din motive ce nu sunt sub controlul TKRM, nu sunt disponibile si in Roaming (de ex. accesul la anumite Servicii de Continut).

**"Serviciile de SMS"** reprezinta acele Servicii oferite de TKRM prin intermediul Retelei si care asigura Utilizatorului posibilitatea initiarii si/sau primirii de mesaje scrise (SMS), utilizand anumite protocoale si tehnologii, daca se afla in aria de acoperire a Retelei.

**"Servicii suplimentare"** reprezinta servicii oferite de TKRM pe langa Serviciile Preplatite, activate automat sau la solicitarea Utilizatorului, a caror utilizare poate implica costuri suplimentare valabile la data activarii lor si prezentate Utilizatorului in oferta comerciala. Serviciile suplimentare se pot dezactiva oricand la solicitarea Utilizatorului.

**„Tarif”** reprezinta valoarea creditului perceput de TKRM pentru furnizarea unui Serviciu.

**„TKRM”** reprezinta societatea TELEKOM ROMANIA MOBILE COMMUNICATIONS S.A., cu sediul in Bulevardul Expozitiei, nr. 1C, Cladirea B1, sector 1, Bucuresti, inregistrata la Registrul Comertului cu nr. J40/433/1999, cod de inregistrare fiscala RO11952970, cont bancar RO04 INGB 0001 0001 7362 8951 deschis la Banca ING Bank, capital social subscris de 409.059.998,27 LEI.

**"Utilizator"** reprezinta detinatorul Cartelei preplatite care foloseste Serviciile preplatite de comunicatii electronice destinate publicului dar care nu exploateaza, nu supravegheaza, nu pune la dispozitia tertilor o retea publica de comunicatii sau elemente ale infrastructurii asociate si care nu furnizeaza servicii de comunicatii electronice.

**"Utilizator Rezident"** reprezinta Utilizatorul care are resedinta in Romania sau ca are legaturi stabile in Romania determinand prezenta frecventa si substantiala a Utilizatorului pe teritoriul Romaniei. Va fi considerat Utilizator Rezident pentru scopurile acestei definitii inclusiv Utilizatorul care nu declara expres, inainte de activarea ofertei TKRM de Servicii Preplatite compatibile cu Serviciul de Roaming, ca nu indeplineste criteriile de rezidenta sau legaturi permanente mai sus-mentionate.

**"Viteza maxima estimata de transfer al datelor"** (Viteza maxima estimata) reprezinta rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta in conditii reale. Viteza maxima estimata de transfer al datelor este viteza calculata la nivel IP. Viteza promovata de transfer al datelor reprezinta rata de transmitere a datelor pe care TKRM o utilizeaza in informatiile cu scop comercial, in promovarea ofertelor comerciale. Viteza promovata este egala cu viteza maxima estimata de transfer al datelor.

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

## **1. SERVICIILE PREPLATITE TKRM. DISPOZITII COMUNE**

**1.1** Achizitionarea unei valori de reincarcare pentru Cartela preplatita confera Utilizatorului dreptul de a beneficia de Serviciile Preplatite furnizate de TKRM asa cum sunt acestea descrise in cuprinsul prezentului articol.

**1.2** Serviciile Preplatite de care Utilizatorul beneficiaza se vor activa fie automat, la momentul activarii Cartelei preplatite – Servicii Preplatite preactivate (cum sunt Serviciul de Voce, Serviciul SMS), fie la solicitarea expresa a Utilizatorului. Accesul la Serviciile Preplatite care se activeaza la solicitarea expresa a Utilizatorului se va face in termen de cel mult 7 (sapte) zile lucratoare de la data inregistrarii solicitarii Utilizatorului, cu conditia ca acesta sa aiba suficient Credit pentru activarea acestora.

**1.3** Serviciile Preplatite sunt furnizate de TKRM in Reteaua in care TKRM opereaza in conformitate cu autorizatiile si licentele sale cat si cu tipul de tehnologie folosita pentru fiecare tip de Serviciu in parte, 24 de ore pe zi, 7 zile pe saptamana.

**1.4** Utilizatorul se poate informa despre Serviciile Preplatite sau despre alte servicii disponibile in Retea, sunand la Departamentul Serviciul Vanzari si Relatii cu Clientii la numarul 1234, in magazinele Telekom Romania Mobile sau ale partenerilor TKRM sau vizitand site-ul [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro).

**1.5** Utilizatorul poate accesa numarul unic pentru apeluri de urgenta 112 fara nicio limitare. Informatia de localizare a apelantului la numarul unic 112 este transmisa catre operatorul sistemului de urgenta. In cazul apelurilor initiate prin VoWiFi, atunci cand utilizatorul se afla intr-o zona fara semnal in oricare dintre retelele publice de comunicatii electronice mobile, se va transmite ultima informatie de localizare disponibila la nivelul Retelei TKRM.

**1.6** Apelurile/SMS-urile catre numere de interes general la nivel local sau national de forma 19vx si /sau 19vxy (numere utilizate pentru furnizarea unor servicii cum ar fi siguranta cetateanului, servicii de asistenta medicala, deranjamente utilitati publice, asistenta cetateanului) nu se consuma din minutele si/sau SMS-urile incluse in plan tarifar sau optiuni.

## **2. SERVICII DE VOCE**

**2.1** Serviciile de Voce sunt preactivate pe Cartela preplatita.

**2.2** In acest sens, activarea Serviciilor de Voce are loc dupa introducerea Cartelei preplatite in echipamentul terminal folosit de Utilizator, in momentul efectuarii primului apel sau trimiterii primului mesaj scris (SMS) sau la prima incarcare conform specificatiilor proprii fiecarei Cartele.

**2.3** Nivelurile de calitate oferite pentru Serviciile de Voce TKRM sunt cele prevazute de reglementarile si standardele in vigoare. TKRM garanteaza urmatoorii parametri de calitate a Serviciilor de voce: (i) rata apelurilor de voce GSM intrerupte in timpul convorbirii, pe parcursul unei luni < 2%; (ii) gradul de acoperire din intreaga suprafata a tarii de serviciul de voce GSM prin celule aflate in trafic comercial (acoperire outdoor) > 82%; (iii) gradul de acoperire a populatiei de serviciul de voce GSM prin celule aflate in trafic comercial (acoperire outdoor) > 92%.

**2.4** Taxarea pentru Serviciile de Voce se face la secundă, după primul minut indivizibil de convorbire.

**2.5** 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 Utilizator, 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 considerate o modificare de Contract. Utilizatorul 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.

**2.6** Conditii utilizare VoLTE si VoWiFi. Pentru ca Utilizatorul sa poate beneficia de VoLTE este necesar sa fie indeplinite urmatoarele conditii cumulative: (a) sa se afle in aria de acoperire 4G; (b) sa utilizeze un telefon compatibil VoLTE, cu ultima versiune de soft instalata (lista actualizata a telefoanelor compatibile VoLTE se regaseste pe [www.telekom.ro/VoLTE](http://www.telekom.ro/VoLTE)); (c) sa aiba un abonament care ofera acces la tehnologia 4G, o cartela SIM compatibila 4G. VoLTE este activat automat atunci cand sunt indeplinite conditiile cumulative mentionate mai sus. Utilizatorul are posibilitatea de a dezactiva/reactiva VoLTE prin serviciul Relatii Clienti, cererea urmand sa fie procesata in cel mult 10 zile.

Pentru ca Utilizatorul sa poate beneficia de VoWiFi este necesar sa fie indeplinite urmatoarele conditii cumulative: (a) Utilizatorul are functionalitatea VoLTE activata, (b) Utilizatorul utilizeaza un telefon compatibil VoWiFi, cu ultima versiune de soft instalata (lista actualizata a telefoanelor compatibile VoWiFi se regaseste pe [www.telekom.ro/VoLTE](http://www.telekom.ro/VoLTE)) si (c) Utilizatorul este conectat la o retea WiFi.

## **3. Stabilitatea apelului prin VoWiFi depinde de calitatea retelei WiFi la care Utilizatorul este conectat, putand atrage incetarea apelului. Utilizarea VoWiFi consuma din traficul de date aferent retelei WiFi la care Utilizatorul este conectat. VoWiFi nu este compatibil cu serviciul Roaming. SERVICII DE DATE**

**3.1** Serviciile de Date sunt Servicii Preplatite care, in functie de tipul Cartelei preplatite TKRM folosite de Utilizator, pot fi:

a) activate la solicitarea expresa a Utilizatorului. In aceasta situatie, activarea Serviciilor de Date are loc dupa introducerea Cartelei preplatite in echipamentul terminal folosit de Utilizator si transmiterea unei solicitari din partea Utilizatorului efectuata in acest sens.

b) sunt preactivate la momentul activarii Cartelei preplatite. In aceasta situatie, activarea Serviciilor de Date are loc automat dupa introducerea Cartelei preplatite in echipamentul terminal folosit de Utilizator fara a mai fi necesara transmiterea unei solicitari din partea Utilizatorului. Prin achizitionarea unei Cartele preplatite TKRM care are Serviciul de date preactivat, Utilizatorul isi exprima acordul pentru traficul de date (national sau in roaming) efectuat (chiar si involuntar).

Modalitatea de activare a Serviciilor de Date (la cerere sau in mod automat) sunt differentiate in piata prin intermediul materialelor de comunicare (brosuri, pachete de comunicare, etc), pentru fiecare tip de Cartela preplatita in parte.

**3.2** In ambele situatii descrise la punctul 3.1 de mai sus, folosirea Serviciilor de Date implica introducerea Cartelei preplatite intr-un terminal compatibil cat si configurarea echipamentului cu terminal folosit de Utilizator pentru utilizarea Serviciului de Date solicitat. Configurarea

echipamentului terminal este in sarcina Utilizatorului.

**3.3** Traficul de date aferent utilizarii VoLTE este inclus in pretul de achizitie al cartei si / sau al valorilor de reincarcare.

### **3.4 Conditii de furnizare a Serviciului de Date**

#### **3.4.1 Gestionarea traficului de date in Reteaua TKRM**

Conform legislatiei in vigoare, masurile de gestionare a traficului de date pe care TKRM le poate aplica sunt (i) masuri rezonabile in scopul utilizarii eficiente a resurselor Retelei TKRM si optimizarii calitatii globale de transmitere a datelor precum si (ii) masuri aplicate exclusiv in urmatoarele scopuri: a) respectarea dreptului Uniunii Europene (UE) sau legislatia nationala conforma cu dreptul UE, sub incidenta careia intra TKRM sau masurile conforme cu dreptul UE menite sa puna in aplicare acte legislative ale UE sau legislatia nationala, inclusiv hotararile judecatoresti sau ale autoritatilor publice investite cu competente in materie; b) protejarea integritatii si securitatii Retelei TKRM, a Serviciilor si a echipamentelor terminale ale utilizatorilor finali; c) pentru a evita congestiunea iminenta a Retelei TKRM si a atenua efectele acesteia. TKRM poate aplica urmatoarele masuri de gestionare a traficului:

- (i) Interconectarea multipla. TKRM asigura Utilizatorului aceeasi calitate a Serviciului de Date in Reteaua TKRM pana la punctele de interconectare cu furnizorii de servicii de acces la internet ai TKRM. Prin interconectarea multipla intre TKRM si furnizorii sai de servicii de acces la internet, TKRM evita situatia in care ar fi in imposibilitate de a oferi acces Utilizatorului la internet din cauza indisponibilitatii link-urilor oferite de un anumit furnizor de servicii de acces la internet.
- (ii) Asigurarea cii optime de acces la internet presupune alocarea discretionara a resurselor Retelei, fara a avea ca scop diferentierea utilizatorilor sau serviciilor ori discriminarea unor aplicatii sau categorii de aplicatii in detrimentul altora.
- (iii) Limitarea vitezei de transfer a datelor dupa consumarea traficului recomandat. In cazul planurilor tarifare sau a extraoptiunilor cu trafic recomandat intr-un anumit volum lunar, in situatia in care acest volum este depasit, se aplica reducerea automata a vitezei de transfer a Datelor pentru tot traficul de date realizat ulterior de catre Utilizator pana la urmatoarea data de reincarcare a beneficiilor lunare. (iv) Limitarea vitezei de transfer al datelor pentru o anumita categorie obiectiva de trafic, cum ar fi de exemplu traficul de videostreaming, in cazul ofertelor care implica o astfel de caracteristica tehnica.
- (v) Redirectionarea traficului de date in caz de avarie. In situatia in care un echipament sau un link devine nefunctional, traficul de date care trece prin acel punct poate fi afectat in totalitate. TKRM va asigura o noua cale de acces la internet pentru utilizatorii finali prin redirectionarea traficului de date prin echipamente (situat chiar in locatii geografice diferite) functionale. (vi) Inspectia traficului de date presupune contorizarea traficului de date realizat de utilizatorul final prin folosirea anumitor aplicatii. Inspectarea traficului de date se realizeaza pe diferite nivele ale protocoalelor de comunicatie, ajungand pana la nivelul la care se pot identifica adresele IP sursa /destinatie din respectiva comunicatie, precum si adresele URL destinatie traficului de date. Pentru anumite aplicatii sau categorii de aplicatii (identificabile prin adrese IP si/sau prin adrese URL) TKRM contorizeaza volumul de date realizat de utilizatorul final si raporteaza acest volum de date specific sub forma distincta fata de restul traficului de date realizat de respectivul utilizator final prin intermediul fisierelor de tip "Call Data Records" (CDR). Pentru evitarea oricarui dubiu, TKRM nu inspecteaza si nu inregistreaza continutul specific aplicatiilor (de exemplu, text, imagini sau alte elemente care pot duce la identificarea continutului sau a utilizatorului final), ci doar volumul realizat de utilizatorul final prin intermediul acestor aplicatii. (vii) Redirectionarea sesiunii web se poate intampla fie in cazul solicitarii de accesare a unui domeniu inexistent caz in care se redirectioneaza catre o pagina web in care Utilizatorul este informat explicit asupra imposibilitatii de rezolvare a solicitarii, fie in cazul consumarii beneficiilor de Date incluse in planul tarifar sau extraoptiune caz in care Utilizatorul este redirectionat catre o pagina web in care este informat cu privire la posibilitatile de achizitionare beneficii de Date suplimentare; (viii) Mecanismul "header enrichment". Furnizarea Serviciilor de continut implica un mecanism de control si verificare in vederea autorizarii accesului si tarifarii continutului respectiv. In acest scop, TKRM transmite catre furnizorul de continut independent, sub forma codata ce nu permite identificarea utilizatorului final, un identificator temporar al sesiunii respectivului utilizator (user-ID) printr-un mecanism numit "header enrichment". Corespondenta dintre user-ID si orice informatie ce ar putea duce la identificarea utilizatorului final este stocata strict in echipamentele TKRM, nefiind transferata catre furnizorii de continut independent. (ix) Managementul congestiei:
- (a) prevenirea - pentru a preveni aparitia congestiei severe pot fi aplicate masuri de reducere a fluxului de pachete de date. Masurile de prevenire a congestiei se bazeaza pe mecanismele protocolului TCP/IP de a adapta rata de transfer a pachetelor de date la banda disponibila
- (b) gestionare - in cazul aparitiei congestiei are loc eliminarea automata de pachete de date. In cazul in care congestia apare brusc, aceasta poate genera fenomene adiacente de amplificare datorate retransmisilor de pachete de date. (x) Utilizarea de categorii de trafic cu QoS diferit care beneficiaza de tratament diferit in Retea: intarziere minima de transfer al pachetelor de date, rata minima a pierderii de pachete de date.
- (xi) Cresterea capacitatii Rețelei in concordanta cu utilizarea curenta si estimarea cresterii traficului de date. Dimensionarea fiecarui domeniu de tehnologie in parte se realizeaza prin luarea in considerare a unei capacitati maxime necesare in vederea sustinerii unui profil de trafic normal la care se adauga o capacitate de rezerva pentru cresteri neprevizionate ale traficului sau aparitia unor defectiuni.

**Efectele gestionarii traficului de date.** Masurile de gestionare a traficului pot duce la: (i) blocarea posibilitatii de accesare a anumitor continuturi, site-uri aplicatii sau servicii; (ii) intreruperea temporara a sesiunii de date sau imposibilitatea realizarii unei sesiuni de date; (iii) degradarea Indicatorilor tehnici si chiar imposibilitatea realizarii anumitor actiuni (de ex. descarcare de fisiere cu volum mare); (vi) transmiterea de date cu caracter personal, inclusiv a unor date de trafic/localizare ale Utilizatorului catre autoritatile competente, in baza unei solicitari transmise de acestea. Pentru cazurile de la literale i) - iii) se poate experimenta o crestere a timpului de incarcare la acces browsing sau imposibilitatea accesarii la o calitate inalta/imposibilitatea accesarii pentru aplicatiile video streaming si pentru comunicarea interactiva audio si/sau video, altele decat serviciile VoIP furnizate de TKRM.

### 3.4.2 Indicatori de calitate tehnici ai Serviciului de Date in Reteaua TKRM

**Indicatorii de calitate tehnici ai Serviciilor de Date** ("Indicatori tehnici") sunt: (i) intarzierea de transfer al pachetelor de date, respectiv intervalul de timp, calculat in milisekunde, dintre momentul in care primul bit al pachetului de date trece in linia de acces a echipamentului terminal-sursa spre serverul de test si momentul in care ultimul bit al aceluiasi pachet revine de la serverul de test la echipamentul terminal-sursa; (ii) variatia intarzierii de transfer al pachetelor de date, respectiv diferenta, calculata in milisekunde, intre intarzierile de transfer al pachetelor de date realizate de doua pachete de test consecutive; (iii) rata pierderii de pachete de date, respectiv raportul procentual dintre numarul de pachete de date expediate, dar nereceptionate sau incomplet receptionate la destinatie si numarul total de pachete de date expediate de sursa; (iv) viteza de transfer al datelor, respectiv rata de transmitere a datelor, masurata in megabiti/secunda (Mbps), realizata separat pentru transmiterea fisierelor de test specificate pentru sensul de descarcare (downstream), respectiv incarcare (upstream), intre echipamentul terminal al utilizatorului final si un server de test.

**Impactul Indicatorilor tehnici asupra furnizarii Serviciului de Date**, in special in utilizarea continutului, aplicatiilor si serviciilor. Degradarea Indicatorilor tehnici poate influenta in ponderi variabile calitatea Serviciilor de Date si, in special, utilizarea continutului, a aplicatiilor si a serviciilor (de ex. viteza mica de transfer a fisierelor si imaginilor, cresterea timpului de incarcare a paginilor web, functionarea incompleta sau chiar imposibilitatea accesarii anumitor aplicatii sau servicii pentru care este necesara o anumita valoare minima a vitezei de transfer cum ar fi serviciile de audio si video streaming, serviciile de videoconferinta, plati online, televiziune pe mobil). Unele aplicatii pot fi afectate semnificativ la degradari ale Indicatorilor tehnici, cum sunt aplicatiile in timp real, voce si video care necesita o viteza de transfer ridicata si au cerinte foarte stricte referitoare la intarzierea de transfer. Alte aplicatii (HTTP, e-mail, transfer de fisier de dimensiuni mici) au un grad de afectare mai redus in cazul degradarii Indicatorilor tehnici.

### 3.4.3 Vitezele de transfer al Datelor (valori, metodologie determinare, factorii care influenteaza obtinerea acestora, procedura masurare, masuri reparatorii)

#### A. Valori

Vitezele Contractuale oferite de TKRM pentru Serviciile de Date, în funcție de tehnologia utilizată pentru furnizarea Serviciului de Date sunt: (i) 5G: 250 Mbps descărcare și 50 Mbps încărcare (ii) 4G: 150 Mbps descărcare și 50 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 8.5.1 de mai jos. TKRM nu garantează o viteză minimă a transferului de date specifică fiecărui tip de tehnologie.

#### B. Descrierea metodologiei de determinare a Vitezelor Contractuale si a factorilor care influenteaza obtinerea acestora

##### B.1 Metodologia de determinare a Vitezelor Contractuale

Viteza maxima estimata se determina ca valoarea maxima a tuturor vitezelor masurate intr-un set de masuratori dintr-o anumita locatie. Toate masuratorile se efectueaza in conditii de exterior (nu in interiorul cladirilor, subteran sau in orice alta locatie ingradita intrucat pot exista diferente intre parametrii de calitate determinati in exteriorul sau interiorul cladirilor, in special in zonele in care semnalul din interior este perturbat de un obstacol), in locuri degajate de obstacole ( de exemplu nu intre cladiri inalte apropiate), la interval orare diferite (noaptea deoarece sunt mai putini utilizatori de date mobile active e mai probabil sa se atinga Viteza Contractuala). Masuratorile se vor efectua cu un terminal smartphone care are specificatii tehnice ce ii permit sa atinga Vitezele Contractuale conform capabilitatilor tehnice ale retelei. Pentru 4G, terminalul trebuie sa permita 4G+ pentru a putea atinge Viteza Contractuala de descarcare de 150 Mbps si capabilitate 64QAM la uplink pentru a putea atinge Viteza Contractuala de incarcare de 50 Mbps, pentru 2G terminalul trebuie sa aiba capabilitate EDGE. In plus, pentru a se putea atinge Viteza Contractuala, terminalele cu care se fac masuratorile trebuie sa aiba capabilitati compatibile cu standardul de cumulare a capacitatii pe mai multe frecvente ("carrier aggregation"). In cazul in care terminalele au aceste capabilitati iar Utilizatorul se afla in aria de acoperire aferenta tehnologiei a carei Viteza maxima estimata este masurata (pentru 4G trebuie sa fie aria de acoperire corespunzatoare 4G+ carrier aggregation), la momentul efectuarii masuratorilor pe ecran va aparea afisat LTE+ sau 4G+ (pentru 4G), UMTS sau EDGE in cazul 2G. In efectuarea masuratorilor s-au avut in vedere si lipsa incidentei factorilor mentionati la capitolul B.2 de mai jos

##### B.2 Factorii care influenteaza obtinerea Vitezelor Contractuale

Obtinerea Vitezelor Contractuale este influentata de diversi factori obiectivi, in afara controlului si raspunderii TKRM:

(i) Caracteristicile echipamentului terminal utilizat (capabilitatile tehnologice si limitarile impuse de sistemul de operare al echipamentului terminal) - Viteza Contractuala nu poate fi atinsa daca echipamentul terminal al Utilizatorului nu suporta viteza de transfer respectiva (de ex. un echipament terminal cu 2G nu poate atinge viteza de transfer corespunzatoare 4G) sau daca sistemele de operare nu sunt actualizate la ultima versiune valabila la momentul efectuarii masuratorilor. Utilizarea echipamentului terminal in modul „economisire baterie” poate impacta in mod negativ valoarea vitezei de transfer. In plus, terminalele cu care se fac masuratorile trebuie sa aiba capabilitati compatibile cu standardul de cumulare a capacitatii pe mai multe frecvente ("carrier aggregation"). (ii) Distanta dintre echipamentul terminal si statia de baza. Pentru atingerea Vitezei Contractuale este necesar ca numarul de liniute sau cerulete pline ale indicatorului de semnal al terminalului sa fie maxim. (iii) Supraaglomerarea sau congestionarea traficului se poate produce atunci cand mai multi utilizatori finali acceseaza simultan serviciul de acces la internet, de regula la ore de varf 9:30 am - 21:00 pm. Prin urmare probabilitatea atingerii Vitezei Contractuale este mai mare in intervalul 22:30 pm si 7:00 am; (iv) Modul de utilizare al aplicatiilor / serviciilor de continut. Viteza de transfer se va reduce in cazul descarcari si

incarcarii simultane de continut de pe internet, utilizarii de aplicatii care genereaza trafic de date (de exemplu, programe messaging, filesharing, browsing, videostreaming, videoconferinta);

(v) Conditii meteorologice nefavorabile (vant puternic, furtuna, ninsoare etc.) pot afecta semnificativ viteza de transfer al datelor, deoarece aceste conditii afecteaza calitatea legaturilor la serviciul de acces la internet prin intermediul retelelor mobile;(vi)Conditii de propagare a semnalului radio. Transmiterea semnalelor radio electrice poate fi perturbata de surse radio electrice externe, de diferite obstacole (de ex. interferente si perturbatii eventuale produse de alti operatori de comunicatii electronice sau operatori radio/ TV, cladiri, tunele, denivelari accentuate ale solului, in prezenta lacurilor, marii, locatiilor cu anomalii geomagnetice etc.), inclusiv din cauza caracteristicilor topografice ale terenului (obstructii, vai, defileu etc. ce pot perturba receptia intr-o anumita locatie) sau alti factori, calitatea serviciului de acces la internet poate fi afectata si poate duce la scaderea vitezei de transfer.(vii) Mobilitatea utilizatorului final pe durata unei sesiuni de date poate duce la intreruperi ale serviciului de Date, dar si viteze de transfer mai scazute datorita limitarilor legate de tehnologie.(viii) Viteza proprie a paginilor web accesate de utilizatorul final indiferent de cat de rapida este conexiunea mobila. In acest sens, viteza de transfer va fi viteza celui mai incet segment din lantul de legatura dintre utilizatorul final si continutul accesat.(ix) Conexiunea la internet a serverelor accesate, calculatoarelor accesate (de exemplu, calculatoare dotate cu porturi USB 1.0 avand o rata de transfer a datelor limitata la 1,5 Mbps, prin standardul constructiv); (x) Situarea in alta arie de acoperire decat cea pentru tehnologia a carei viteza face obiectul masuratorilor. Incidenta oricarua dintre factorii mentionati mai sus poate duce la diferente intre vitezele efective si Viteza Contractuala, impactul asupra conditiilor de furnizare a Serviciilor de Date fiind cele mentionate in art. 3.4.2 de mai sus. Diferentele nesemnificative intre valorile vitezelor efective si Viteza Contractuala nu sunt de natura a afecta experienta utilizarii Serviciului de Date oferit.

**C. Procedura pe care Utilizatorul o poate urma pentru a masura Viteza maxima estimata si pentru a constata eventuale diferente importante, permanente sau care se repeta la intervale regulate intre Vitezele maxime estimate reale si Vitezele Contractuale ("Procedura de masurare").** Prevederile Procedurii se completeaza cu prevederile procedurii de reclamatii din sectiunea "prevederi finale" din CG. In caz de contradictie, prevederile prezentei Proceduri de masurare prevaleaza. In cazul in care Utilizatorul doreste sa masoare Viteza maxima estimata si sa transmita o reclamatie este necesar sa respecte urmatoorii pasi, in ordinea in care sunt mentionati mai jos. Procedura nu se aplica serviciului de Date mobile in roaming.

**C.1 Sa verifice indeplinirea urmatoarelor conditii prealabile efectuarii masuratorilor:**

**Conditii care tin de echipamentul Utilizatorului si pe care Utilizatorul trebuie sa le indeplineasca in mod cumulativ pentru ca masuratorile sa fie valide:**(a) toate masuratorile utilizate pentru sustinerea unei reclamatii se vor efectua prin intermediul aceluiasi terminal mobil si utilizand aceeaasi cartela SIM; (b) terminalul trebuie sa aiba sistem de operare licentiat actualizat si sa functioneze in parametrii normali;(c) cerinte minime privind configuratia hardware pentru atingerea Vitezelor Contractuale aferente 3G/4G: ecran 4" cu rezolutie minima 480x854 pixeli, procesor Quad-Core cu frecventa minima de 1.1GHz/nucleu Cortex-A53, memorie interna minim 8GB (initiala, nu disponibila la momentul efectuarii masuratorilor), memorie RAM minim 1GB; (d) sa utilizeze o cartela SIM compatibila cu tehnologia aferenta Vitezei Contractuale contestate;(e) terminalul nu este setat sa functioneze doar in tehnologiei care permit atingerea unor viteze maxime inferioare celei contestate; (f) toate aplicatiile care ruleaza pe terminal si toate sesiunile de descarcari sunt oprite pe parcursul efectuarii masuratorilor; (g) numarul de liniute sau ceruculete pline ale indicatorului de semnal al terminalului sa fie maxim;(h) pentru 4G terminalul trebuie sa permita 4G+ pentru a putea atinge Viteza Contractuala de descarcare de 150 Mbps si capabilitate 64QAM pentru a putea atinge Viteza Contractuala de incarcare de 50 Mbps, pentru 3G terminalul trebuie sa fie capabil sa utilizeze doua purtatoare HSDPA iar in 2G terminalul trebuie sa aiba capabilitate EDGE; (i) terminalele cu care se fac masuratorile trebuie sa aiba capabilitati compatibile cu standardul de cumulare a capacitatii pe mai multe frecvente (carrier aggregation). In acest scop, la momentul efectuarii masuratorilor si sub conditia ca Utilizatorul sa se afle in aria de acoperire corespunzatoare 4G+ (carrier aggregation), pe ecran este afisat LTE+ sau 4G+ (pentru 4G), UMTS sau EDGE in cazul 2G.

**Conditii care tin de mediul in care sunt efectuate masuratorile si pe care Utilizatorul trebuie sa le indeplineasca in mod cumulativ pentru ca masuratorile sa fie valide:**(a) toate masuratorile se vor efectua din aceeaasi locatie, respectiv de la aceleasi coordonate GPS - WGS84 (grade, minute, secunde - latitudine / longitudine); (b) sa se afle in exteriorul oricaror constructii (nu in interiorul cladirilor, in subteran sau orice alta locatie ingradita);(c) sa se afle in aria de acoperire aferenta tehnologiei a carei Viteza Contractuala este contestata; pentru 4G Utilizatorul trebuie sa se afle in aria de acoperire corespunzatoare 4G+ (carrier aggregation), conform (hartilor de acoperire disponibile pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro)); (d) sa se asigure ca la momentul efectuarii masuratorilor nu sunt conditii meteorologice defavorabile de natura sa influenteze negativ vitezele reale;

(e) masuratorile sa nu fie efectuate pe perioada existentei unor Deranjamente sau lucrari planificate la Retea, comunicate ca atare.

**Conditii care tin de caracteristicile Serviciului de Date contractat si pe care Utilizatorul trebuie sa le indeplineasca in mod cumulativ pentru ca masuratorile sa fie valide:** (a) in cazul planurilor tarifare care includ o cantitate lunara de date la o anumita viteza iar dupa consumarea acesteia viteza traficului additional scade, masuratorile se vor efectua anterior scaderii vitezei; b) in cazul planurilor tarifare/extraoptiunilor cu trafic de date recomandat, masuratorile se vor efectua numai utilizand date din volumul recomandat; (c) pe perioada masuratorilor Utilizatorul va dezactiva serviciile/ofertele active care implica masuri de gestionare a traficului si care pot fi dezactivate de catre Utilizator.

**Neindeplinirea oricareia dintre conditiile prelabile din aceasta sectiune C.1 , necesare pentru ca masuratorile sa fie considerate valide, are ca efect respingerea ca neintemeiata a reclamatiei Utilizatorului.**

**C.2 Pasii necesari pentru efectuarea masuratorilor si pe care Utilizatorul trebuie sa ii urmeze pentru ca masuratorile sa fie valide:** (a) Utilizatorul trebuie sa-si creeze si sa fie titularul unui cont de utilizator in aplicatia Netograf.ro cu numele sau astfel incat sa se asigure concordanta intre contul din aplicatia Netograf si persoana care depune reclamatia in calitate de detinator al Cartelei; (b) sa efectueze masuratorile prin aplicatia

Netograf (rezultatele masuratorilor vor fi descarcate de catre Utilizator in format Excel din Netograf/Rezultate/Istoric); traficul in aplicatia Netograf este gratuit (nu se tarifeaza si nu consuma din beneficiile de Date incluse in Contract); (c) masurarea Vitezei maxime estimate consta in initierea descarcarii de date (pentru masurarea vitezei de descarcare), respectiv initierea incarcarii de date (pentru masurarea vitezei de incarcare). Realizarea masuratorii poate dura cateva zeci de secunde. (d) Pentru a fi considerate valide, masuratorile se vor efectua intr-un interval de 30 zile (interval inregistrat intre prima si ultima zi de efectuare a masuratorilor), in cel putin 5 zile lucratoare si cel putin doua zile de sambata si doua zile de duminica din saptamani diferite, realizandu-se cel putin 20 de masuratori, in intervalul mentionat; (e) in fiecare dintre zilele in care sunt efectuate masuratorile (0:00 – 23:59) se vor efectua masuratori la intervale de cel putin 4 ore, dintre care cel putin 5 masuratori in intervalul orar 22:30 – 7:00 am; (f) masuratorile efectuate in cadrul unui interval unic de masuratoare de 30 de zile pot fi utilizate de Utilizator pentru sustinerea unei singure reclamatii (o noua reclamatie cu privire la contestarea unei Viteze Contractuale poate fi valid facuta pe baza unui nou set de masuratori realizate conform Procedurii); in cazul in care un Utilizator reclama probleme de performanta sub aspectul Vitezei maxime estimate in mai multe locatii sau pentru mai multe SIM-uri in aceeaasi locatie, va efectua masuratori si va depune cate o reclamatie, cu respectarea Procedurii, pentru fiecare din locatii si fiecare dintre SIM-uri; (g) sa 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).

**C.3 Transmiterea reclamatiei.** In cazul in care, in urma efectuarii masuratorilor conform prezentei Proceduri, Utilizatorul doreste sa depuna o reclamatie, acesta trebuie sa urmeze urmatoorii pasi pentru ca reclamatia sa fie valida: (a) reclamatia se depune doar de catre Utilizatorul detinator al Cartelei si titular al contului creat in Netograf; (b) reclamatia sa fie primita de TKRM in termen de maxim 30 de zile de la data la care Utilizatorul 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) Utilizatorul va furniza elementele de identificare (nume si prenume, numar de telefon mobil) si o fotografie a cartelei SIM prin intermediul careia este furnizat Serviciul de Date care face obiectul reclamatiei; (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 Telekom Romania Mobile sau online pe [www.telekom.ro/contact](http://www.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 Telekom Romania Mobile sau la sediul TKRM, fie vor fi incarcate, impreuna cu reclamatia, pe pagina de reclamatii de pe [www.telekom.ro/contact](http://www.telekom.ro/contact).

**C.4 Solutionarea reclamatiei.** Termenul de raspuns la o reclamatie (cu respectarea prevederilor acestei Proceduri) este de maxim 60 zile de la momentul la care toate informatiile si documentele necesare au fost furnizate de Utilizator. In scopul solutionarii reclamatiei, Utilizatorul 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 Utilizator in cadrul reclamatiei. Utilizatorul are posibilitatea de a solicita informatii cu privire la stadiul reclamatiei prin intermediul aceluasi 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 B.2 si C.1 de de mai sus nu echivaleaza cu o neconformitate intre vitezele rezultate in urma masuratorilor si Vitezele Contractuale. Daca Utilizatorul nu este multumit de modul de solutionare a reclamatiei, are dreptul de a utiliza caile de atac prevazute in sectiunea "Prevederi finale" din CG, inclusiv pentru obtinerea unor masuri reparatorii disponibile conform legislatiei nationale.

**C.5 Efectele reclamatiei. Masuri reparatorii.** Daca, in urma verificarilor reclamatiei si a masuratorilor valid efectuate conform conditiilor mentionate in sectiunile B.2 si C.1 de mai sus, 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, Utilizatorul va primi despagubiri egale cu contravaloarea Serviciului Preplatit neprestat, dupa analizarea tuturor circumstantelor. Despagubirea se va face prin acordarea unui Credit care se va adauga la cel existent sau a unor Servicii fara costuri suplimentare (minute, SMS, date mobile, etc), in functie de Serviciul Preplatit neprestat.

### **3.5 Termen de remediere a Deranjamentelor**

**3.5.1** Deranjamentele survenite pe durata Contractului vor fi remediate de catre TKRM in termen de 72 de ore din momentul primirii reclamatiei validate de catre TKRM, cu exceptia situatiilor care sunt in afara controlului TKRM. Aceste situatii pot fi, fara a se limita la:

- (i) Deranjamente cauzate de alimentarea cu energie a locatiilor in care TKRM are instalate echipamente de semnal, ca urmare a avariilor retelei electrice;
- (ii) Deranjamente rezultate din imposibilitatea de a accesa locatiile in care TKRM are instalate echipamente de semnal (cauzate de drumuri impracticabile, de conditiile impuse de proprietarii/locatorii locatiilor unde TKRM are instalate echipamente de semnal);
- (iii) Deranjamente pentru remedierea carora este necesara interventia in alte retele de comunicatii electronice interconectate cu Reteaua cu privire la care TKRM nu poate primi informatii privind remedierea Deranjamentului;
- (iv) Deranjamente cauzate de interferente si perturbatii produse de alti operatori de comunicatii electronice sau operatori radio sau TV;
- (v) Deranjamente pe arii geografice extinse, cauzate de evenimente meteo sau alte situatii speciale, conditii in care TKRM este nevoita sa prioritizeze solutionarea Deranjamentelor;

(vi) Deranjamente cauzate de echipamentul folosit de catre Utilizatorului final (inclusiv probleme de configurare);

(vii) (vii) Deranjamente cauzate de situatii de forta majora/caz fortuit, in conditiile legii.

**3.5.2** Utilizatorul se poate informa despre valorile parametrilor aferenti indicatorilor de calitate administrativi pentru furnizarea Serviciilor de Date, precum si procedura privind masurarea parametrilor de calitate administrativi accesand pagina de internet [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro).

### **3.6 Reguli de taxare**

**3.6.1** Unitatea minima de taxare pentru traficul de date este de 10 KB sau 1 MB in functie de serviciul/optiunea de date aleasa. 1 MB contine 1024 KB.

**3.6.2** In toate cazurile, prin utilizarea Serviciilor de Date pe Cartela preplatita TKRM, Utilizatorul isi exprima acordul atât pentru transferul de date initiat de acesta cat si pentru cel efectuat (national sau in roaming) automat și involuntar (de exemplu actualizări automate de software).

**3.7 Servicii specializate.** Serviciile specializate sunt alte servicii decat serviciile de acces la internet, optimizate pentru continut, aplicatii sau servicii specifice sau combinatie a acestora, optimizarea fiind necesară pentru a indeplini cerinte pentru un anumit nivel de calitate al continutului, aplicatiilor sau serviciilor (de exemplu VoLTE).

Funcționarea acestor aplicatii/ servicii specializate de date depinde de tipul de tehnologie accesată de Utilizator, echipamentul terminal utilizat, pozitia Utilizatorului in aria de acoperire a celulei și volumul traficului într-o anumită celulă de comunicatii radiodat de numărul variabil de utilizatori finali activi, condiții meteorologice, caracteristici geografice etc.

Modul in care aceste aplicatii/ servicii specializate de date sunt folosite poate influenta experienta Utilizatorului (de ex. daca Utilizatorul transfera fisiere de date catreun alt utilizator si in acelasi timp foloseste o aplicatie / un serviciu specializat de date, calitatea acestuia din urma poate fi afectata).

Tinand cont de limitarile tehnologice existente (ale Retelei si/sau terminalelor), Serviciul mobil de voce (inclusiv VoLTE) folosit simultan cu cel de acces la Internet poate afecta calitatea serviciilor de acces la Internet (inclusiv prin intreruperea sesiunii de date).

## **4. SERVICII DE CONTINUT**

**4.1** Serviciile de Continut vor fi furnizate de TKRM la solicitarea expresa a Utilizatorului.

**4.2** TKRM furnizeaza Utilizatorului, prin echipamentul sau compatibil, acces la Serviciile de Continut ale TKRM sau ale tertilor - parteneri comerciali ai TKRM.

**4.3** Serviciile de Continut sunt furnizate "asa cum sunt" si nu sunt permise modificari sau alte interventii ale Utilizatorului.

**4.4** Utilizatorul accepta si consimte ca va folosi in mod legal si util Serviciile de Continut. In consecinta, Utilizatorul agreea za sa nu foloseasca Serviciile de Continut pentru: (i) a produce daune minorilor; (ii) a transmite sau a dobandi acces asupra unui continut care sa lezeze drepturile vreunei terte persoane sau care sa ofenseze personalitatea vreunei terte persoane, sau sa hartuiasca in orice mod drepturile individuale sau sociale ale unei persoane, sau care este impotriva legii; (iii) a induce in eroare vreo persoana cu privire la originea continutului Serviciilor de Continut; (iv) a produce daune in orice mod imaginii sau reputatiei TKRM sau oricarei terte persoane; (v) a produce pagube Retelei; (vi) a proceda in orice mod la promovarea de publicitate nesolicitata sau neautorizata sau mesaje electronice nesolicitate; (vii) a dezvalui informatii despre datele cu caracter personal ale oricarei persoane fara sa fi dobândit dreptul de a o face, conform prevederilor legale.

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

**4.6** TKRM nu este responsabila pentru continutul, siguranta, legitimitatea si validitatea Serviciilor de Continut ale tertelor parti, acestea fiind singurele responsabile pentru serviciile furnizate. Orice reclamatii ale Utilizatorului privind folosirea Serviciilor de Continut respective, vor fi adresate furnizorilor de continut.

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

**4.8** Orice folosire si accesare a Serviciilor de Continut de catre Utilizator implica acceptarea neconditionata a termenilor generali si/sau specifici fiecarui Serviciu de Continut.

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

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

**4.11** Apelurile/SMS-urile catre numerele utilizate pentru furnizarea Serviciilor de Continut (servicii cu valoare adaugata) nu se consuma din beneficiile incluse iar tarifele pentru apelurile/SMS -urile catre aceste categorii de numere pot fi mai mari decat tarifele pentru apelurile/SMS-urile in Retea sau in afara Retelei.



4.12 Serviciile de Continut nu sunt disponibile in Roaming, in masura in care nu contravine legislatiei in vigoare

## 5. SERVICIUL DE ROAMING

5.1 Serviciul de Roaming se poate activa/dezactiva la solicitarea Utilizatorului cu exceptia ofertelor TKRM pentru Servicii Preplatite care permit activarea automata a acestui Serviciu (oferte compatibile cu Serviciul de Roaming).

### 5.2 Prevederi aplicabile Utilizatorilor Rezidenti (conform Regulamentului EU nr. 531/2012) in Roaming in Grupa 0:

5.2.1 În Roaming Grupa 0 Utilizatorul Rezident va putea utiliza beneficiile în afara Rețelei (nationale) de Voce, SMS și/sau Date, fără tarife suplimentare, sub condiția respectării Politicii de Utilizare a Serviciilor în Roaming prevăzută în CG, astfel: (i) Apelurile/SMS-urile inițiate în Roaming Grupa 0 se consumă din minutele și SMS-urile în afara Rețelei incluse, iar după epuizarea lor se vor aplica tarifele naționale în afara rețelei ale ofertei cu roaming; (ii) Apelurile/SMS-urile primite în Roaming Grupa 0 sunt gratuite; (iii) Datele naționale incluse vor putea fi utilizate în Roaming Grupa 0 fără tarife adiționale până la limita lunară maximă de Date în Roaming Grupa 0 ("Limita de Date"), dacă este aplicabilă ofertei. După depășirea Limitei de Date se aplică un tarif adițional egal cu valoarea Tarifului Reglementat fara TVA (in euro credit) in vigoare la data depasirii conform tabelului de la art. 5.2.4 de mai jos, iar după consumarea Datelor naționale incluse se va aplica și tariful standard national pentru traficul de date al ofertei cu roaming. Limita de Date se determină în funcție de beneficiile active la momentul utilizării Serviciilor de Roaming, împărțind dublul valorii lunare a Serviciilor Preplatite active (fără eventualele reduceri), la tariful reglementat cu ridicata ("Tariful Reglementat") in vigoare la momentul determinării Limitei de Date conform tabelului de la art. 5.2.4 de mai jos. Dacă există extraopțiuni sau bonusuri cu Date, valoarea acestora este inclusa in calcul, conform următoarei formule: Limita lunară maximă de Date în Roaming (GB) = (valoare Servicii Preplatite active) x 2/ Tariful Reglementat. De exemplu, dacă valoarea lunara totala a Serviciilor Preplatite este de 12 euro credit pentru a-ți determina limita maximă de Date în Roaming vei calcula astfel: 12 eurocredit x 2/Tariful Reglementat in vigoare de 1.8 euro /GB =13,33 GB. Perioada de valabilitate a Limitei de Date lunare este corespunzătoarea perioadei de valabilitate a beneficiilor naționale. Dacă este aplicabilă, Utilizatorul va fi informat cu privire la Limita de Date prin SMS, la momentul intrării pe teritoriul unei țări din Grupa 0. Utilizatorul poate verifica existența și cuantumul Limitei de Date oricând prin Serviciul Relații Clienți. Utilizatorul înțelege și acceptă că utilizarea Datelor incluse în Limita de Date se determină pe baza informațiilor transmise de partenerii de Roaming ai TKRM, prin urmare, din motive tehnice, informația privind Limita de Date nu poate fi furnizată în timp real.

5.2.2 Tarifele cumulate aplicate Serviciilor de Roaming in Grupa 0 nu vor depăși valorile maxime de: 0,19 Eurocredit/min apel inițiat, 0,06 Eurocredit/SMS și 0,20 Eurocredit/MB;

5.2.3 MMS-urile în Roaming Grupa 0 se vor tarifa per unitate cu tariful standard pentru MMS-urile in afara Rețelei.

5.2.4 Tariful reglementat al serviciilor de gros, conform Regulamentului de Roaming U.E. 531/ 2012 modificat și completat de Regulamentul nr. 2016/2286, este urmatorul:

Tarif Reglementat (euro/GB)	01/01/2022 - 30/06/2022	01.07.2022- 31.12.2022	01.01.2023 – 31.12.2023	01.01.2024 - 31.12.2024	01.01.2025 - 31.12.2025	01.01.2026- 31.12.2026	01.01.2027- 30.06.2032
Valoare fără TVA (in euro credit)	2.5	2	1.8	1.55	1.3	1.1	1

### 5.3 Prevederi aplicabile Utilizatorilor care declara expres ca nu sunt Utilizatori Rezidenti in Roaming in Grupa 0

În Roaming în țările Grupei 0 (denumit generic "Roaming Grupa 0"), Clientul care nu are rezidența în România și nu are nici legături stabile cu România va putea utiliza beneficiile în afara rețelei TKRM (beneficiile naționale) de Voce, SMS și/sau Date cu aplicarea unor tarife suplimentare, sub condiția respectării clauzelor referitoare la limitele utilizării serviciilor și utilizare abuziva din Contract, astfel: (i) Apelurile/SMS-urile inițiate în Roaming Grupa 0 către rețele din Grupa 0 se consumă din minutele și SMS-urile în afara Rețelei cu aplicarea următoarelor tarife suplimentare: 0,032 Eurocredit/minut apel inițiat, 0,01 Eurocredit/SMS; (ii) SMS-urile primite în Roaming Grupa 0 sunt gratuite; (iii) Apelurile primite în Roaming Grupa 0 se tarifează cu 0,0108 Eurocredit/minut; (iv) Pentru Datele din oferta nu există limită lunară maximă de Date în Roaming Grupa 0 și se aplică tariful suplimentar de 0,0075 Eurocredit/MB. După consumarea beneficiilor naționale în afara rețelei voce/SMS și date se aplică tarifele naționale în afara rețelei pentru Voce/SMS și cel national pentru Date plus tarifele suplimentare menționate în paragraful anterior, fara a depasi insa valorile maxime de: 0,19 Eurocredit/minut apel inițiat, 0,06 Eurocredit/SMS și 0,20 Eurocredit/MB. Deasemenea, cu excepția prevederilor privind Limita de Date și Politica de Utilizare a Serviciilor în Roaming, CG sunt aplicabile și Utilizatorilor care nu sunt Utilizatori Rezidenti. Tarifarea în restul lumii (Grupa 1– Grupa 6) pentru apeluri/SMS-uri inițiate sau apeluri primite și tarifarea în restul lumii (Grupa 1– Grupa 5) pentru date sunt identice cu cele aplicabile Utilizatorilor Rezidenti. Regulile de tarifare/consum aplicabile apelurilor/SMS-urilor efectuate în țările din Grupa 0 către cele din Grupa 1 sunt cele care se aplică și Utilizatorilor Rezidenti

### 5.4 Reguli de consum in Roaming

In Roaming Grupa 0 (Spatiu Economic European: Uniunea Europeana plus Islanda, Lichtenstein, Norvegia), pentru apelurile/SMS-urile inițiate către toate rețelele și prefixele din Grupa 0, inclusiv România, se consumă gratuit din minutele/SMS-urile în afara Rețelei incluse în oferta cu roaming (dacă există), iar după epuizarea acestora, se vor aplica tarifele naționale pentru minute/SMS-uri în afara Rețelei ale planului tarifar cu roaming. Minutele naționale în afara rețelei incluse se consumă la secunda după un interval inițial de 30 secunde pentru apeluri către rețele din Grupa 0 (inclusiv către România), iar taxarea după epuizarea lor se face la fel. Minutele internaționale către fix sau către mobil incluse în oferta cu roaming nu se consumă în Roaming Grupa 0. Tarifele pentru apeluri/SMS-uri internaționale care se aplică în România pentru

destinațiile care nu sunt incluse în opțiune, pentru prefixele exceptate și pentru consumul după epuizarea beneficiilor incluse nu se aplică și în Roaming Grupa 0.

Apelurile efectuate în Roaming Grupa 0 către rețele din Grupa 0 sau 1 sunt taxate la secunda după un interval inițial de 30 secunde, iar cele efectuate în Roaming Grupa 0 către rețele din afara Grupei 0 și 1 sunt taxate la minut, cu aplicarea tarifelor Roaming Avantaj. Tot tarifele Roaming Avantaj se aplică și pentru SMS-urile trimise din Roaming Grupa 0 către rețele din afara Grupei 0. Apelurile și SMS-urile primite în Roaming Grupa 0 sunt gratuite. MMS-urile în Roaming Grupa 0 către rețele din Grupa 0 se vor taxa per unitate cu tariful standard pentru MMS-urile naționale în afara Rețelei al planului tarifar de voce cu roaming. Taxarea apelurilor de voce inițiate în roaming Grupa 1 (Elveția, Gibraltar, Marea Britanie, Monaco) către rețele din Grupa 0 și 1 se face la secunda cu un interval inițial de taxare de 30 secunde, iar cele efectuate în Roaming Grupa 1 către rețele din afara Grupei 0 și 1 sunt taxate la minut. Taxarea apelurilor de voce primite în roaming Grupa 0 și 1 se face la secunda începând cu prima secunda a convorbirii. Pentru restul apelurilor de voce, inițiate sau primite în afara spațiului Grupei 0 sau 1, tariful se face la minut. Pentru apelurile/SMS-urile efectuate și apelurile primite în alte grupe de roaming, Grupele 2-6, se aplică tarifele Roaming Avantaj. SMS-urile primite în Roaming în afara Grupei 0 sunt gratuite. Traficul de date efectuat în Roaming Grupa 0 se deduce gratuit din volumul de date național disponibil în oferta, până la atingerea Limitei de Date de trafic gratuit în roaming Grupa 0. După depășirea Limitei de Date lunare pentru volumul de Date disponibil în Roaming Grupa 0 se va aplica și un tarif adițional egal cu valoarea Tarifului Reglementat fara TVA (în euro credit) în vigoare la data depășirii conform tabelului de la 5.2.4 din CG. În roaming Grupa 0 după terminarea datelor din oferta se va aplica tariful național pentru date al ofertei cu roaming.

Unitatea (pentru date) de deducere din beneficiile incluse și de taxare după epuizarea acestora în Roaming Grupa 0 este de 1KB după un interval inițial indivizibil de 10KB.

În Roaming celelalte grupe unitatea de taxare este 10KB, iar tarifele aplicate sunt cele de Roaming Avantaj.

## **6. ALTE SERVICII PREPLATITE**

6.1 În afara Serviciilor preplatite descrise la capitolele 2– 5 de mai sus, Utilizatorii pot beneficia și de alte Servicii preplatite, conform ofertei comerciale TKRM.

6.2 Oferta comercială a TKRM poate fi consultată în mod gratuit, de orice persoană interesată pe site-ul [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro).

## **7. TARIFELE SERVICIILOR PREPLATITE**

### **7.1 Dispozitii commune**

**7.1.1** Tarifele percepute de TKRM pentru furnizarea Serviciilor Preplatite sunt cele înscrise în oferta comercială comunicată pentru pachetul ales de fiecare Utilizator în parte.

**7.1.2** Tarifele pentru serviciile oferite de terțe parti prin intermediul Rețelei sunt cele comunicate de respectivele terțe parti.

**7.1.3** TKRM va putea modifica tarifele Serviciilor sale în orice moment, cu respectarea legislației în vigoare, notificând Utilizatorii care la momentul modificării au activ pe cont Serviciul Preplatit ale cărui tarife urmează să se modifice, cu cel puțin 30 de zile calendaristice înainte ca modificarea să devină efectivă, sau cu un alt termen prevăzut de legislația în vigoare, dacă va fi cazul.

**7.1.4** Utilizatorul poate beneficia de bonusuri (care pot consta în Credit suplimentar, minute, SMS-uri, Date, etc) acordate de către TKRM sau partenerii săi conform ofertei comerciale în vigoare la data respectivă.

### **7.2 Tarifele standard pentru Serviciile Preplatite**

**7.2.1** Tarifele standard aferente Serviciilor de Voce, SMS și Date pentru Cartela Telekom sunt aplicabile în cazul în care există credit activ în cont și fie nu este niciun beneficiu activ (din opțiuni, ON TOP sau bonusuri), fie beneficiile respective s-au epuizat:

- Pentru Cartela Telekom produsă începând cu data de 26.11.2012, tariful standard pentru apeluri către orice număr din toate rețelele naționale este de 0,19 Euro credit/minut. Pentru Cartela Telekom produsă anterior datei de 26.11.2012 tariful standard pentru apeluri către orice număr din toate rețelele naționale este de 0,18 Euro credit/minut. Data producției este menționată pe broșura Cartelei, iar tariful standard aplicat la cartela respectivă este menționat în interiorul broșurii;

- SMS către orice rețea națională: 0,05 euro credit/SMS.

- Trafic de date național: 0,2 euro credit/ MB. Unitatea minimă de taxare este 10 KB.

- MMS către orice rețea națională: 0,14 euro credit/MMS.

### **7.2.2 Tarife internaționale pentru Cartela Telekom:**

- Zona 0 Moldova + SEE: Austria, Belgia, Bulgaria, Cehia, Cipru, Croația, Danemarca, Estonia, Finlanda (inclusiv Åland), Franța (inclusiv Guadelupa, Guyana Franceză, Reunion, Martinica, Mayotte și Saint-Martin), Germania, Grecia, Irlanda, Islanda, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburg, Malta, Marea Britanie (inclusiv Gibraltar), Norvegia, Olanda, Polonia, Portugalia (inclusiv Azore și Madeira), Slovacia, Slovenia, Spania (inclusiv Insulele Canare), Suedia, Ungaria. – **0,19 euro credit / minut**

- Zona 1: Albania, Serbia, Muntenegru, FYROM – **0,50 Euro credit/minut**

- Zona 2: Restul Europei – **0,62 Euro credit/minut**

- Zona 3: SUA, Canada, Israel - **0,62 Euro credit/minut**

- Zona 4: Alte țări – **0,92 Euro credit/minut**
- Zona 5: Sateliți – **3,50 Euro credit /minut**
- SMS către Zona 0 (Moldova + SEE) – 0,06 Euro credit/SMS
- SMS către destinații internaționale – 0,15 Euro credit/SMS

Aceste tarife sunt aplicabile în cazul în care Utilizatorul nu are activă pe cont o opțiune cu apeluri internaționale incluse sau cu tarife speciale pentru apeluri internaționale. De asemenea, ele se mai aplică și prefixelor exceptate sau destinațiilor care nu sunt incluse în opțiunile cu minute internaționale incluse sau tarife speciale pentru acestea. Aceste tarife se aplică doar pentru apeluri internaționale efectuate din România nu și în roaming. Tarifele menționate la punctele 7.2.1 și 7.2.2 de mai sus nu includ TVA. TVA se achită la achiziția cartelei sau a valorilor de reîncărcare.

### 7.2.3 Servicii preplătite preactivate la Cartela Telekom

**CLIP** - Prezentarea Identității Apelantului: gratuit; **CLIR** - Restricționarea Identității Apelantului: gratuit; **Apel în Așteptare**: gratuit; **Apel Reținut pe Linie**: gratuit; **Redirecționare Apeluri**: în funcție de destinație; **Redirecționare Apeluri către Mesageria Vocală**: gratuit; **Restricționare Apeluri**: gratuit; **Notificare Prezență**: gratuit; **Notificare Apeluri Pierdute**: gratuit; **Mesageria Vocală**: gratuit

Cartelele Telekom și Cartela Mobil Nelimitat nu oferă acces la serviciul teleconferință.

### 7.2.4 Tarife pentru apeluri către numerele scurte Telekom Romania Mobile

- \*100# sau 1234 Informații Cartela TKRM: gratuit
- \*100# sau 1234 Verificare credit: gratuit
- \*100# sau 1234 Reîncărcare: gratuit
- 177 mesageria Vocală: gratuit
- 112 apeluri de Urgență (Poliție, Pompieri, Ambulanță): gratuit
- 1234 - Serviciul Vânzări și Relații cu Clienții: gratuit

### 7.2.5 Tarife standard pentru apeluri / SMS în Roaming (Roaming Grupa 0 și Roaming Avantaj):

Tarifele standard aferente Serviciilor de Voce, SMS și Date pentru planul tarifar de Voce cu Roaming care se poate activa pe Cartela Telekom după activarea prealabilă a cartelei (precum și pe alte Cartele vândute în trecut de TKRM):

- Tariful standard pentru apeluri către orice număr din toate rețelele naționale ce poate fi folosit și pentru apeluri către orice număr din rețelele din Grupa 0 (inclusiv România) este **0,1 Euro credit/minut**;

- SMS către orice rețea națională / SMS-uri în roaming în Grupa 0 către orice număr din Grupa 0 (inclusiv România): **0,04 euro credit/SMS**

- Trafic de date național și în roaming Grupa 0: 0,10 euro credit/ MB. Unitatea minimă de taxare pentru traficul de date național este 10 KB și pentru traficul de date în roaming Grupa 0 este 1 KB.

- MMS către orice rețea națională ce poate fi folosit și pentru SMS-uri către orice număr din rețelele din Grupa 0 (inclusiv România): 0,14 euro credit/SMS.

Tarifele standard aferente Serviciilor de SMS și Date pentru planul tarifar doar de Date cu Roaming care se poate activa pe Cartela Internet după activarea prealabilă a cartelei (precum și pe alte Cartele internet vândute în trecut de TKRM):

- SMS către orice rețea națională ce poate fi folosit și pentru SMS-uri către orice număr din rețelele din Grupa 0 (inclusiv România): 0,04 euro credit/SMS.

- Trafic de date național și în roaming Grupa 0: 0,05 euro credit/ MB. Unitatea minimă de taxare pentru traficul de date național este 10 KB și pentru traficul de date în roaming Grupa 0 este 1 KB.

Tarife / minut sau SMS (Euro)*	Grupa 0	Grupa 1	Grupa 2	Grupa 3	Grupa 4	Grupa 5	Grupa 6
Apeluri locale în țara vizitată	Tarif național	0,1	0,75	0,75	0,75	0,75	N/A
Apeluri către România	Tarif național	0,1	1,05	1,4	1,85	2,2	3
Apeluri către rețele din Grupa 0	Tarif național	0,1	1,4	1,75	2,2	2,5	3
Apeluri către rețele din Grupa 1	0,1	0,1	1,4	1,75	2,2	2,5	3
Apeluri către alte destinații Internaționale	1,4	1,4	1,4	1,75	2,2	2,5	3

Apeluri către rețele satelit	10	10	10	10	10	10	10
Apeluri primite	0,0	0,0108	0,5	0,7	1,1	1,2	4,5
<b>Apeluri către numere speciale**</b>	0	0,1	0,35	0,35	0,35	0,35	0,35
Mesaje scrise trimise către rețele din Grupa 0 (inclusiv România)	Tarif national	0,4	0,38	0,38	0,38	0,38	0,65
Mesaje scrise trimise către rețele din Grupa 1	0,4	0,4	0,38	0,38	0,38	0,38	0,65
Mesaje scrise trimise către alte destinații Internaționale	0,06	0,06	0,38	0,38	0,38	0,38	0,65
<b>SMS către numere speciale**</b>	0	0,4	0,38	0,38	0,38	0,38	0,65

\*Tarifele nu includ TVA. TVA-ul se plătește la achiziția creditului pentru cartelă

\*\*numerele speciale gratuite în Roaming Grupa 0 sunt 112, \*100#, +40 766 121 234 (relatii cu clientii), +40 766 134 134

(verificare credit), +40 766 135 135 (reincarcare), +4076ROAMING (+40767.626.464 apeluri pentru informații suplimentare despre roaming și SMS pentru activare oferte cu roaming), +40768546482 (SMS înlaturarea Pragului Valoric de Date în Roaming), +40784455666 (SMS setări de internet Broadband). Aceste numere sunt tarificate cu tarife standard pentru apeluri/SMS către România în celelalte Grupe. Numerele +40 766 121 234 (relatii cu clientii) și +4076ROAMING (+40767.626.464 apeluri pentru informații suplimentare despre roaming și SMS pentru activare oferte cu roaming) sunt gratuite în roaming SEE inclusiv pentru clientii non-rezidenți în România și pentru clientii cărora li se aplică suprataxa pentru utilizare cartela preponderent în roaming SEE/Grupa 0. Pentru apelurile inițiate din țările care fac parte din Grupa 0 și Grupa 1 către țara vizitată, către România și către țările din Grupele 0 și 1, inclusiv UE și România, taxarea se face la secunda, cu un interval inițial de taxare de 30 de secunde pe apel.

Pentru apelurile primite în țările din Grupul 0 și 1, taxarea se face la secunda, începând cu prima secundă iar pentru celelalte apeluri, taxarea se face la minut indivizibil

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

Grupa 1 Elveția, Gibraltar, Marea Britanie, Monaco

Grupa 2 Albania, Australia, Bosnia Herțegovina, Insula Man, Insulele Feroe, Kosovo, Macedonia, Moldova, Muntenegru, Turcia

Grupa 3 Africa de Sud, Andorra, Armenia, Belarus, China, Insula Jersey, Nepal, Ucraina.

Grupa 4 Azerbaidjan, Canada, Insula Guernsey, Egipt, Georgia, Mexic, Noua Zeelandă, Serbia, S.U.A.

Grupa 5 Afganistan, Algeria, Angola, Anguilla, Antigua & Barbuda, Arabia Saudită, Argentina, Aruba, Bahamas, Bahrain, Bangladesh, Barbados, Belize, Benin, Bermuda, Bolivia, Brazilia, Brunei, Burkina Faso, Cambodgia, Camerun, Chile, Ciad, Coasta de Fildes, Columbia, Congo Republica Democrată, Coreea de Sud, Costa Rica, Curacao, Cuba, Djibouti, Dominica, E.A.U., Ecuador, El Salvador, Fiji, Filipine, Ghana, Grenada, Guineea, Guyana, Haiti, Honduras, Hong Kong, India, Indonezia, Iordania, Insula Capului Verde, Insula Cook, Insulele Cayman, Insulele Virgine Britanice, Irak, Iran, Israel, Jamaica, Japonia, Kazakhstan, Kenia, Kirgizstan, Kuwait, Laos, Liban, Liberia, Libia, Macao, Madagascar, Malawi, Maldive, Mali, Malaezia, Maroc, Mauritius, Mongolia, Montserrat, Mozambic, Myanmar, Namibia, Nicaragua, Niger, Nigeria, Oman, Panama, Pakistan, Palestina, Papua Noua Guinee, Paraguay, Peru, Polinezia Franceză, Puerto Rico, Qatar, Republica Dominicană, Rusia, Samoa, San Marino, Satelit Thuraya, Senegal, Serviciul Maritim, Seychelles, Sierra Leone, Singapore, Siria, St. Kitts & Nevis, St. Lucia, St. Maarten, St. Vincent, Sri Lanka, Sudan, Turks Caicos, Thailanda, Taiwan, Tanzania, Tajikistan, Tonga, Trinidad Tobago, Tunisia, Turkmenistan, Uganda, Uruguay, Uzbekistan, Vanuatu, Venezuela, Vietnam, Yemen, Zambia, și alte destinații.

Grupa 6 Acoperire aeriană (roaming în avioane)

\* Telekom nu oferă serviciul de roaming în următoarele teritorii: Guyana Franceză, Guadelupa, Martinica, Mayotte, Reunion, Saint-Martin (partea franceză), Saint Bartolomeu („Teritorii”). Dacă, totuși, ești conectat la rețeaua unui partener roaming al Telekom din oricare dintre statele incluse în Grupa 0, și efectuezi apeluri/trimiți SMS-uri/primești apeluri către (de la) unul dintre Teritorii, pentru acestea se vor aplica tarifele Grupei 0.

## 7.2.6 Tarife pentru traficul de date in roaming:

In retelele partenerilor din	Tarif Euro credit / MB
Austria, Belgia, Bulgaria, Cipru, Cehia, Croatia, Danemarca, , Estonia, Finlanda, Franta, Germania, Grecia, Islanda, Irlanda, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxembourg, Malta, Norvegia, Olanda, Polonia, Portugalia, Slovacia, Slovenia, Spania, Suedia, Ungaria	Tarif national
Elvetia, Marea Britanie, Monaco	0,1
Albania, Africa de Sud, Bosnia & Herțegovina, Canada, China, Egipt, Emiratele Arabe Unite, Insula Guersney, Israel, Macedonia, Moldova , Muntenegru, Sri Lanka, Serbia, SUA, Ucraina, Turcia	4,0
Afghanistan, Arabia Saudita, Coreea de Sud, Georgia, Hong Kong, India, Irak, Indonesia, Insula Jersey, Kazahstan, Kenya, Kosovo, Mexic, Maroc, Nepal, Noua Zeelandă, Pakistan, Rusia, Singapore, Taiwan, Thailanda, Tunisia, Uzbekistan	8,0
Algeria, Andorra, Angola, Anguilla, Antigua, Argentina, Australia, Azerbaijan, Bahamas, Bahrain, Barbados, Belarus, Belize, Benin, Bermuda, Bolivia, Brazilia, Congo Republica Democrata, Insula Cook, Insulele Virgine Britanice, Insula Capului Verde, Insulele Cayman, Chile, Columbia, Costa Rica, Cuba, Curacao, Iordania, Djibouti, Dominica, El Salvador, Filipine, Ghana, Grenada, Guineea, Guyana, Jamaica, Japonia, Kirgizstan, Kuwait, Liberia, Libia, Macao, Madagascar, Malaezia, Malawi, Mali , Maldive, Maurițius, Mongolia, Montserrat, Mozambic, Myanmar, Namibia, Nigeria, Niger, Oman, Palestina, Panama, Paraguay, Peru, Polinezia Franceză, Puerto Rico, Qatar, Senegal, Serviciul maritim, Seychelles, St. Kitts si Nevis, St. Lucia, St. Maarten, St. Vincent, Tajikistan, Tanzania, Turks Caicos, Uganda, Uruguay, Vietnam, Zambia	11,0
Acoperire aeriană (roaming in avioane)	18,0

\* Unitate minima de taxare in Roaming in tarile din Grupa 0 si 1, inclusiv UE: 1 KB, in celelalte Grupe 10KB Pragul maxim valoric in Roaming (interiorul si exteriorul Uniunii Europene) pentru Serviciile de Date este de 50 euro credit.

## 7.3 Preactivarea de optiuni la Cartela Telekom.

**7.3.1** Utilizatorul unei Cartele Preplatite TKRM care are activata la momentul achizitiei o optiune in functie de valoarea creditului incarcat pentru activare va primi la momentul activarii Cartelei Preplatite beneficiile aferente optiunii activate pe cont. Detaliile complete ale optiunii activate pe cont pentru acest tip de Cartela Preplatita sunt mentionate in oferta comerciala TKRM:

- Este activata pe contul Utilizatorului cea mai avantajoasa optiune existenta in oferta comerciala TKRM la momentul activarii Cartelei Preplatite in functie de valoarea creditului incarcat pentru activarea Cartelei. TKRM va mentiona in mod expres, in oferta sa comerciala, care sunt cele mai avantajoase optiuni. De asemenea, Utilizatorul va fi informat si prin SMS de beneficiile optiunii activate pe cont in functie de valoarea creditului reincarcat.
- La momentul activarii acestui tip de cartela, din creditul incarcat de catre Utilizator se va retrage creditul aferent optiunii activate.
- Utilizatorul are posibilitatea de a solicita returnarea creditului aferent optiunii activate pe cont si dezactivarea optiunii prin transmiterea unui SMS gratuit de pe Cartela sa Preplatita, cu textul "credit" la numarul 123 sau prin apelarea Serviciului Vanzari si Relatii cu clientii.

**7.3.2** Creditul se poate returna daca sunt indeplinite cumulativ urmatoarele conditii:

- Solicitarea Utilizatorului a fost facuta in termen de maximum 24 de ore de la activarea Cartelei Preplatite;
- Pana la data transmiterii solicitarii, Utilizatorul nu a activat o alta oferta in plus fata de optiunea activata pe cont (de exemplu o optiune ON TOP);
- Pana la data transmiterii solicitarii, Utilizatorul nu a consumat din beneficiile optiunii activate.

**7.3.3** Optiunea recurenta activata pe cont se va reactiva la expirarea valabilitatii acesteia, automat, pana la data iesirii sale din oferta TKRM, daca Utilizatorul are in cont creditul suficient pentru reactivarea acesteia.

**7.3.4** Dupa consumarea beneficiilor din optiunea activata, se vor aplica tarifele standard pentru Serviciile Preplatite sau tarifele planului tarifar cu roaming preactivate, astfel cum sunt mentionate in prezentele Conditii generale si/sau in brosură cartelei si in oferta comerciala a TKRM disponibila pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro)

## 8. CARTELA PREPLATITA

**8.1** Data pana la care se poate activa o Cartela preplatita este trecuta direct pe plicul cartelei respective si variaza in functie de tipul de Cartela preplatita cumparata.

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

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

**8.4** Utilizatorul va lua toate masurile necesare pentru a evita utilizarea Cartelei preplatite in mod neadecvat. Raspundabilitatea atat fata de TKRM cat si fata de terte persoane privind utilizarea Cartelei preplatite revine in intregime Utilizatorului.

**8.5** Orice tentativa de copiere sau modificare a oricaror date de identificare tehnica ale Cartelei preplatite este interzisa, va fi sanctionata in conformitate cu legislatia in vigoare si va da dreptul TKRM sa restrictioneze Serviciile preplatite imediat, fara punere in intarziere sau alte formalitati.

**8.6** Utilizatorul este obligat sa informeze imediat TKRM, telefonic si/sau in scris, despre pierderea, furtul sau deteriorarea Cartelei preplatite si sa solicite restrictionarea. In toate cazurile, Utilizatorul este responsabil pentru Serviciile preplatite utilizate de pe Cartela preplatita pana in momentul in care aceasta este restrictionata. In cazul in care Utilizatorul nu anunta TKRM despre Cartela preplatita pierduta sau furata sau nu cere restrictionarea Cartelei preplatite, Utilizatorul va fi responsabil pentru consecintele rezultate din folosirea Cartelei preplatite pierdute sau furate.

**8.7** In cazul in care Cartela preplatita prezinta defecte de fabricatie care impiedica folosirea in mod adecvat a Serviciilor preplatite, TKRM va inlocui respectiva Cartela fara taxa, la cererea Utilizatorului, cu conditia ca solicitarea sa fie formulata in termen de cel mult 30 de zile de la data activarii ei.

**8.8** Inlocuirea Cartelei in afara termenului prevazut mai sus sau in cazul pierderii, furtului sau deteriorarii, va fi tarifata de catre TKRM conform politicii comerciale in vigoare la momentul solicitarii Utilizatorului.

## **9. NUMARUL DE TELEFON**

**9.1** Odata cu achizitionarea Cartelei preplatite, Utilizatorului ii va fi alocat un Numar de telefon (MSISDN), pentru care Utilizatorul dobandeste dreptul exclusiv de a-l folosi pe perioada valabilitatii Cartelei preplatite. Numarul de telefon nu este proprietatea Utilizatorului si la incetarea, din orice motiv, a relatiilor dintre TKRM si Utilizator, companiei TKRM ii revin, in mod liber si automat, toate drepturile relatate Numarului de telefon sau, in cazul in care Utilizatorul fusese portat din retea unui alt furnizor de comunicatii electronice, drepturile asupra Numarului de telefon ii revin respectivului furnizor.

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

**9.3** In cazuri exceptionale (cum ar fi ratiuni impuse de autoritatile competente si/sau de functionarea Serviciilor preplatite), TKRM poate schimba Numarul de telefon, notificand Utilizatorul cu cel putin 30 de zile in prealabil, sau in cel mai scurt termen posibil daca termenul de 30 de zile nu poate fi respectat din motive independente de TKRM. Modificarea Numarului de telefon conform prezentului articol nu-i confera Utilizatorului dreptul la despagubiri.

**9.4** In cazul in care Utilizatorul detine un Numar de telefon portat in Retea, schimbarea Numarului de telefon, se va face numai catre un Numar de telefon apartinand TKRM.

## **10. ECHIPAMENTUL TERMINAL DE TELECOMUNICATII**

**10.1** Serviciile Preplatite TKRM sunt furnizate exclusiv prin intermediul Cartelei preplatite. Utilizatorul este unicul responsabil pentru alegerea, achizitionarea, utilizarea si securizarea corespunzatoare a echipamentelor pe care le utilizeaza pentru Servicii. Utilizatorul nu va avea dreptul la despagubiri in cazul in care echipamentul terminal nu permite accesul la anumite Servicii Preplatite.

**10.2** Cartela preplatita a TKRM este operationala exclusiv cu echipamente terminale omologate, in conformitate cu prevederile legale in vigoare si compatibile cu Reteaua.

**10.3** Utilizatorul se obliga sa foloseasca exclusiv echipamente terminale in perfecta stare de functionare. Este interzisa conectarea la Echipament a oricarui instrument sau accesoriu ce ar putea produce interferente cu Serviciile TKRM. Utilizatorul este raspunzator pentru securizarea corespunzatoare a tuturor echipamentelor/ terminalelor pe care le utilizeaza pentru Serviciile TKRM.

**10.4** Utilizatorului i se poate solicita prezentarea echipamentului terminal spre verificare. Daca se constata ca echipamentul terminal a produs sau poate produce perturbari in Retea, TKRM are dreptul sa refuze conectarea la Reteaua si Serviciile preplatite TKRM.

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

## **11. VALABILITATEA CARTELEI PREPLATITE**

**11.1** Perioada activa (de valabilitate) a Creditului initial se calculeaza conform ofertei comerciale a TKRM, incepand din momentul activarii si pana la implinirea oricarui dintre urmatoarele termene: (i) data epuizarii Creditului sau (ii) data limita de valabilitate stabilita de TKRM.

**11.2** In cazul unei Reincarcari a Cartelei preplatite, Utilizatorul beneficiaza de o noua Perioada activa (de valabilitate) in care poate utiliza Serviciile Preplatite.

**11.3** Perioada de valabilitate este urmata intotdeauna de o perioada de gratie. Pe parcursul perioadei de gratie creditul neconsumat se pastreaza in conditiile stabilite de TKRM si in functie de tipul de Cartela utilizata.

**11.4** La expirarea Perioadei de gratie, accesul de catre Utilizator la Serviciile preplatite va fi complet restrictionat iar Utilizatorul va pierde dreptul de a mai folosi Numarul de telefon sau Creditul ramas, Cartela preplatita devenind neutilizabila.

**11.5** Mai jos sunt prezentate modalitatile de reincarcare existente in oferta comerciala a TKRM. Utilizatorul poate efectua platile aferente achizitionarii valorilor de reincarcare folosind una dintre urmatoarele modalitati de plata:

(i) numerar; (ii) plata cu cardul prin bancomatele bancilor partenera cu care TKRM are incheiate contracte privind incasarea facturilor; (iii) alte modalitati de plata care vor fi mentionate in oferta comerciala a TKRM.

**11.5.1 Cartele Valorice:**

Cartela Valorica (Credit)	Perioada de valabilitate	Perioada de gratie
€ 5, € 6, € 7, € 10	60 zile	330 zile
€ 20	120 zile	270 zile

**11.5.2 Reincarcare electronica:**

Credit Tichete electronice	Perioada de valabilitate	Perioada de gratie
€3- €4	31 zile	180 zile
€5- €10	60 zile	330 zile
€11- €15	90 zile	300 zile
€16- €20	120 zile	270 zile
€ 25, € 30, € 40, € 50, € 100, € 150, € 200	150 zile	240 zile

**11.5.4 Reincarcare cu minute:**

aloare de reincarcare (Credit)	Perioada de valabilitate cont	Perioada de gratie
€1,8	7 zile	31 zile
€0,9	7 zile	31 zile

**11.5.5 Reincarcare directa:**

Valoare de (credit) reincarcare	Perioada de Valabilitate	Perioada de Gratie
€3 - € 4,99	31 zile	180 zile
€5 - € 10,99	60 zile	330 zile
€11 - € 15,99	90 zile	300 zile
€16 - € 24,99	120 zile	270 zile
€25 - € 200	150 zile	240 zile

**11.5.6 Reincarcare on-line**

Valoare de (credit) reincarcare	Perioada de Valabilitate	Perioada de Gratie
€ 3 - 4.99	31 zile	180 zile
€ 5 - 10.99	60 zile	330 zile
€ 11 - 15.99	90 zile	300 zile
€ 16 - 24.99	120 zile	270 zile
€ 25 - 100	150 zile	240 zile

TVA se aplica la achizitionarea cartelei sau a valorilor de reincarcare.

Planul tarifar cu roaming si/sau optiunile cu roaming nu sunt compatibile cu bonus-urile si/sau promotiile oferite de TKRM (la reincarcare, aniversare etc) cu reincarcarile cu optiune, cu reincarcarile cu beneficii (de exemplu de tip gift ForYou), cu activarea de oferte care ofera extra-beneficii ce se adauga peste optiune (on-top-uri, date mobile, web-n-walk daily and monthly pass etc). Beneficiile neconsumate si serviciile incompatibile active se pierd/dezactiveaza atunci cand Utilizatorul activeaza o oferta compatibila cu Serviciul de Roaming (plan tarifar sau optiune). La activarea unei oferte fara roaming, acordarea si alocarea beneficiilor se va face luand in considerare data activarii ofertei fara roaming.

**12. DESPAGUBIRI**

**12.1** In cazul in care Utilizatorul nu poate folosi Serviciile Preplatite in parametrii de mai sus, ca urmare a unor nefunctionalitati in Retea cauzate de culpa/neglijenta TKRM, Utilizatorul poate fi despagubit, dupa analizarea solicitarii sale in acest sens.

**12.2** Despagubirea se va face numai la solicitarea Utilizatorului formulata in termen de cel mult 15 zile de la data la care nefunctionalitatea a intervenit. Acordarea despagubirii va fi conditionata si de dovada in evidentele TKRM a existentei defectiunii notificate in aria geografica

indicata de catre Utilizator si daca Utilizatorul este domiciliat sau isi are locul de munca in zona afectata, TKRM avand dreptul de a cere actele doveditoare in acest sens.

**12.3** In cazul nerespectarii termenului de 7 zile lucratoare prevazut la art. 1.2 de mai sus, Utilizatorul poate solicita despagubiri in termen de maximum 15 zile lucratoare de la data inregistrarii solicitarii pentru activarea noilor Servicii preplatite.

**12.4** TKRM poate oferi despagubiri avand o valoare egala cu contravaloarea Serviciului Preplatit neprestat, dupa analizarea tuturor circumstantelor. Despagubirea se va face prin acordarea unui Credit care se va adauga la cel existent sau a unor Servicii fara costuri suplimentare (minute, SMS, MMS, etc), in functie de Serviciul Preplatit neprestat.

**12.5** Prin derogare de la articolul 12.3. de mai sus, daca activarea in Retea a unui Utilizator portat nu poate fi realizata sau se realizeaza cu intarziere, din motive ce nu se afla sub controlul TKRM ci sub controlul furnizorului din a carui retea se face portarea, Utilizatorul nu va fi indreptatit sa solicite despagubiri din partea TKRM.

**12.6** Cu exceptia celor de mai sus, TKRM nu va fi considerat raspunzatoare fata de Utilizator si/sau terte parti pentru daune, pierderi de profit, castiguri nerealizate si nefructificarea unor oportunitati de afaceri sau orice alte pierderi suferite de catre Utilizator care rezulta direct sau indirect din: (i) lipsa de acces la Serviciile Preplatite sau furnizarea de Servicii Preplatite de calitate necorespunzatoare, cauzate de factori in afara controlului TKRM sau (ii) folosirea neadecvata a Serviciilor Preplatite si echipamentelor de telecomunicatii de catre Utilizator, (iii) nefunctionarea Serviciilor Preplatite din motive de ordin tehnic si/sau din actiunile tertilor.

**12.7** In cazul in care Utilizatorul este nemulțumit de despagubirile acordate de catre TKRM, acesta se poate adresa instantelor de judecata competente in vederea recuperarii prejudiciului suferit.

### **13. RASPUNDEREA**

**13.1** TKRM va lua toate masurile necesare pentru a asigura accesul Utilizatorului la Reteaua si Serviciile Preplatite in cele mai bune conditii tehnice posibile, in conformitate cu autorizatiile si licentele sale. Calitatea si disponibilitatea Serviciilor TKRM preplatite pot fi afectate de factori ce nu depind de TKRM, cum ar fi: tipul echipamentului folosit, obstructionari fizice locale, lucrari temporare, conditii atmosferice, interferente radio si functionarea defectuoasa a altor retele de telecomunicatii la care TKRM este interconectat, demontari ale antenelor de semnal TKRM impuse prin decizii/acte normative emise de autoritati publice.

**13.2** TKRM va pune la dispozitie Utilizatorului Servicii de Roaming, conform prevederilor contractuale existente intre TKRM si partenerii sai de roaming. TKRM nu este raspunzatoare de calitatea, tipul sau gradul de acoperire al Serviciilor de Roaming, toate acestea depinzand de retele si/sau sisteme de telecomunicatii ale operatorilor parteneri din afara tarii.

**13.3** TKRM nu este raspunzator pentru utilizarea accidentala a Serviciului de Roaming de catre Utilizator atunci cand acesta se afla pe teritoriul Romaniei, in zone de granita. Utilizatorul este obligat sa se asigure, prin verificarea terminalului sau, ca reseaua utilizata, in momentul initierii apelului/ traficului de date, este cea a Telekom Romania Mobile, pentru a evita utilizarea accidentala a Serviciului de Roaming pe teritoriul Romaniei.

**13.4** TKRM nu poate controla si prin urmare nu va fi tinut raspunzator fata de Utilizator in cazurile in care acestal primeste apeluri din afara granitelor Romaniei cu identitate incompleta, ascunsa sau modificata, inclusiv prin folosirea unei identitati care apartine numerotatiei nationale.

**13.5** TKRM isi rezerva dreptul de a limita accesul la anumite numere nationale si/sau internationale ca o consecinta a folosirii abuzive a Serviciilor preplatite sau in alte cazuri justificate, incluzand fara limitare, numerele cu tarif special, cu o instiintare prin SMS sau apel, daca acest lucru este posibil.

**13.6** TKRM raspunde exclusiv pentru Serviciile sale Preplatite si, prin urmare, nu raspunde pentru serviciile oferite de terte parti, care utilizeaza Reteaua. Pentru evitarea oricarui dubiu, TKRM nu raspunde pentru prejudiciile, de orice natura, suferite de Utilizator in legatura cu serviciile tertilor.

**13.7** TKRM poate restrictiona sau suspenda temporar furnizarea Serviciilor preplatite daca aceasta este absolut necesar pentru efectuarea unor lucrari de intretinere/modificare ce vor fi programate astfel incat sa cauzeze cat mai putin disconfort Utilizatorilor. TKRM nu raspunde pentru functionarea necorespunzatoare a Retelei in zonele in care aceasta este in dezvoltare sau in situatiile in care TKRM face lucrari de imbunatatire a Retelei.

**13.8** TKRM nu va raspunde fata de Utilizator si/sau fata de terte parti pentru niciun fel de daune, pierderi de profit, castiguri nerealizate si/sau nefructificarea unor oportunitati de afaceri sau orice alte pierderi suferite de catre Utilizator care rezulta direct sau indirect din, dar fara a se limita la: (i) folosirea neadecvata a Serviciilor Preplatite si echipamentelor de comunicatii de catre Utilizator, (ii) nefunctionarea Serviciilor Preplatite din motive de ordin tehnic si/sau din actiunile tertilor, (iii) nefunctionarea echipamentului terminal al Utilizatorului, sau faptul ca Utilizatorul nu are mesajeria activata sau mesajeria este supraincarcata, sau faptul ca Utilizatorul nu se afla in aria de acoperire a Retelei; sau faptul ca Utilizatorul nu este vorbitor de limba romana, sau orice alte situatii in care Utilizatorul este notificat prin SMS de anumite modificari ale Serviciilor Preplatite TKRM insa acestea nu au fost primite de acesta, Utilizatorul neputand invoca neprimirea notificarii astfel transmise, (iv) caz fortuit sau caz de forta majora, sub rezerva obligatiilor de diligena prevazute la articolul 17.3 de mai jos.

**13.9** TKRM nu raspunde fata de Utilizator si/sau fata de terte parti pentru niciun fel de daune indirecte inclusiv, dar fara a se limita la pierderi de profit, castiguri nerealizate si/sau nefructificarea unor oportunitati de afaceri sau orice alte pierderi similare suferite de catre Utilizator ca urmare a lipsei de acces la Serviciile Preplatite sau furnizare Serviciilor Preplatite de calitate necorespunzatoare.



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

**13.11** TKRM foloseste pentru masurarea si gestionarea traficului indicatori de performanta generati in nodurile de retea, conform specificatiilor furnizorilor de echipamente. Performanta acestor indicatori este monitorizata in mod regulat in scopul de a evita congestiunea segmentelor de retea sau pentru utilizarea acestora la capacitate maxima. In acest sens, TKRM foloseste metode de proiectare a Retelei ce au ca scop indeplinirea statistica a criteriilor din licenta de operare. Utilizatorul intelege si accepta ca nivelul calitatii Serviciilor Preplatite poate fi afectat in situatiile in care se iau masurile susmentionate, TKRM asigurand un nivel maxim de blocare si intrerupere a apelurilor in proportie de 2% in medie pe Retea (aceasta valoare trebuie inteleasa in sens statistic prin raportare la numarul total al utilizatorilor sai intr-un interval de timp determinat si la nivelul intregii retele).

#### **14. DREPTURILE SI OBLIGATIILE UTILIZATORULUI. UTILIZARE ABUZIVA SI LIMITARI**

**14.1** Utilizatorul este obligat sa foloseasca Reteaua si Serviciile preplatite in calitatea sa de utilizator final exclusiv pentru nevoile proprii, si nu va vinde sau transfera catre terte parti, sub orice alta forma, contra unor sume de bani sau cu titlu gratuit, Serviciile preplatite TKRM; Serviciile preplatite nu vor fi utilizate cu scopul de a obtine un profit sau de a atrage avantaje comerciale, de exemplu, dar fara a se limita la, activitati de call-center/telemarketing/cercetari de piata.

**14.2** Utilizatorul nu trebuie sa dezvaluie codurile (PIN sau PUK) si seria SIM catre nicio terta parte si nici sa dezvaluie Parola sa.

**14.3** Utilizatorul nu poate folosi si/sau permite vreunei terte persoane sa foloseasca Serviciile preplatite pentru scopuri imorale sau ilegale.

**14.4** Utilizatorul nu va folosi in mod abuziv Serviciile Preplatite sub sanctiunea suspendarii sau incetarii Serviciilor Preplatite conform art. 10 de mai jos.

**14.5** Utilizatorul intelege si accepta ca oricare din modurile de utilizare a Serviciilor Preplatite conform prezentului articol sunt considerate a fi utilizari abuzive si sunt complet interzise Utilizatorului:

(i) folosirea de echipamente neautorizate de catre legislatia in vigoare si neconforme cu standardele existente sau care nu sunt compatibile in Retea, precum si utilizarea Serviciilor preplatite in vederea testarii unor echipamente;

(i) folosirea Serviciilor preplatite in scopul savarsirii unor Fraude si/sau initierea de apeluri sau utilizarea de date mobile cu ajutorul unor sisteme care permit generarea automata si/sau rutarea automata de apeluri/SMS-uri/MMS-uri/apeluri video, in orice alte scopuri care sunt contrare utilizarii rezonabile pentru nevoi proprii a Serviciilor preplatite;

(ii) sicanarea sau agresiunea in orice fel a altor clienti TKRM sau ai altor furnizori de comunicatii electronice, parteneri ai TKRM sau a angajatilor TKRM (inclusiv prin serviciul Serviciul Vanzari si Relatii cu Clientii) sau a unor terte persoane, prin trimiterea de mesaje cu continut de natura sa calomnieze, hartuiasca, deranjeze, defaimaze sau prin care se dezvaluie informatii personale sau confidentiale in legatura cu o terta parte;

(iii) inducerea in eroare a altor utilizatori TKRM sau ai altor furnizori de comunicatii electronice, parteneri ai TKRM, prin transmiterea de SMS-uri cu un continut fals (promisiune de castiguri, participari la concursuri, etc);

(iv) utilizarea Serviciilor preplatite in vederea intermediarii si/sau transferului de convorbiri telefonice nationale si internationale;

(v) redirectionarea cu titlu oneros prin intermediul Serviciilor preplatite a traficului generat de catre un tert precum si pentru ascunderea si/sau modificarea identitatii apelantului in aceste scopuri;

(vi) folosirea numerelor cu tarif special avand ca scop generarea de venituri ilicite pentru Utilizator;

(vii) generarea de trafic artificial in retea TKRM sau catre alte retele, nationale sau internationale, in dauna TKRM;

(viii) activitate abuziva identificata pe baza profilului de trafic al Utilizatorului, respectiv generarea unui volum de trafic national si/sau international care nu putea fi realizat in conditiile unei utilizari normale si rezonabile a Serviciilor preplatite pentru nevoile proprii. In analiza profilului de trafic al Utilizatorului, se vor avea in vedere, de exemplu, obiceiurile de comunicare neobisnuite, apelurile regulate de scurta durata, apelurile catre mai multe numere intr-o perioada scurta de timp apelurile simultane catre aceeasi destinatie sau catre mai multe destinatii, sau apeluri consecutive cu durata mare generate permanent sau cvasipermanent pe perioada unei zile;

(ix) In cazul Serviciilor Preplatite care includ beneficii nelimitate (apeluri si/sau mesaje scrise) se considera utilizare abuziva si identificarea unui profil de trafic al Utilizatorului discrepant, luandu-se in considerare, printre altele, apelurile in retea sau in afara retelei, respectiv apelurile primite si cele initiate, intr-o perioada scurta de timp.

**14.6** De asemenea, Utilizatorul intelege si accepta ca ii sunt interzise:

(i) expedierea de mesaje nesolicitate (incluzand date, informatii, text, muzica, sunet, imagini, grafice, materiale video, programe sau alte materiale) sau afisarea de mesaje de tip pachete de reclame comerciale sau anunturi de informatii (in general mesaje de tip Spam), Utilizatorul fiind singurul raspunzator pentru expedierea sau afisarea unor astfel de mesaje;

(ii) continuarea expedierii de mesaje de orice tip catre un adresant care a indicat ca nu doreste sa mai primeasca asemenea mesaje;

(iii) 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;

(iv) expedierea sau afisarea de mesaje care violeaza dreptul de proprietate intelectuala sau industriala al TKRM sau al unui tert, sau de mesaje continand informatii pentru care Utilizatorul nu are dreptul legal de transmitere sau difuzare in orice conditii, conform oricarei legi aplicabile.

(v) expedierea de mesaje scrise, initierea de apeluri sau utilizarea datelor mobile, cu ajutorul unor sisteme automate sau manual, in scop promotional sau de prezentare a serviciilor/produselor sale, indiferent de natura acestora, ca activitate de cercetare de piata, sau in orice alte scopuri care sunt contrare utilizarii pentru nevoi proprii a Serviciilor.

**14.7** Fara a aduce vreo limitare prevederilor art. 14.5 sau 14.6 de mai sus, in cazul Serviciilor Preplatite care includ beneficii nelimitate, se va considera, cu caracter exemplificativ dar nelimitat la, drept utilizare abuziva a Serviciilor Preplatite de catre Utilizator si urmatorul caz: traficul cumulat de voce/SMS in retea sau catre alte retele, nationale sau internationale, depaseste 5.000 de minute/SMS-uri pe luna cu un raport de minim 3 la 1 pentru traficul de voce/SMS efectuat fata de traficul de voce/SMS primit pe luna. Prin luna se intelege un interval de 28 de zile calendaristice calculate de la data activarii initiale/reactivarii beneficiilor optiunii.

## **15. SUSPENDAREA / INCETAREA SERVICIILOR PREPLATITE**

**15.1** TKRM poate suspenda sau inceta definitiv accesul Utilizatorului la unul, mai multe sau toate Serviciile preplatite, total sau partial, fara notificarea prealabila a Utilizatorului si fara drept la despagubiri, in urmatoarele situatii:

(i) in caz de Frauda a Utilizatorului si/sau in cazul in care TKRM constata, in urma unor investigatii, ca valoarea Creditului este rezultatul unei Fraude comise cu prejudicierea unui alt client TKRM;

(ii) in cazul in care Utilizatorul foloseste in mod abuziv/interzis Serviciile TKRM Preplatite conform art. 14.5, 14.6 si 14.7 de mai sus;

(iii) in cazul incercarii de catre Utilizator de a induce in eroare alti clienti TKRM sau ai altor operatori parteneri TKRM prin apelarea sau transmiterea de mesaje cu un continut fals (promisiune de castiguri, participari la concursuri, etc) sau prin transmiterea de mesaje de tip "spam" sau mesaje nesolicitate;

(iv) (iv) in cazul folosirii numerelor cu tarif special avand ca scop generarea de venituri ilicite pentru Utilizator;

(v) in cazul in care Utilizatorul, prin actiunile sau inactiunile sale, aduce atingere imaginii, numelui, marcilor sau oricaror alte drepturi ale TKRM;

(vi) in cazul in care Utilizatorul foloseste echipamente neautorizate de catre autoritatile de reglementare competente sau care nu sunt compatibile cu Reteaua;

(vii) in cazul in care Utilizatorul inchiriaza sau ofera posibilitatea unor terte parti de a folosi serviciile preplatite, cu titlu oneros sau gratuit;

( ) in cazul in care Utilizatorul foloseste Serviciile preplatite TKRM in scop de comercializare sau in modurile interzise mentionate la art. 9.6 de mai sus;

(viii) in cazul in care Utilizatorul foloseste cartelele SIM/Serviciile preplatite TKRM in alte scopuri decat cele pentru care au fost oferite Utilizatorului in calitate de utilizator final, in vederea intermediarii si/sau transferului de date si/sau convorbiri telefonice, incluzand, fara limitare, transferuri de apeluri nationale/internationale in Retea si/sau in alte retele;

(ix) in cazul in care Utilizatorul redirectioneaza cu titlu oneros, prin intermediul Serviciilor preplatite TKRM, traficul generat de catre un tert precum si pentru ascunderea si/sau modificarea identitatii apelantului in aceste scopuri;

(x) in orice alt caz in care actiunile sau inactiunile Utilizatorului pot determina un risc pentru TKRM;

(xi) Utilizatorul si-a incalcat oricare alte obligatii cu privire la conditiile de folosire a Serviciilor preplatite.

**15.2** In situatia in care accesul Utilizatorului la Serviciile Preplatite a fost suspendat ca urmare a aparitiei unei situatii mentionate la art. 15.1 de mai sus si daca nu a intervenit incetarea Contractului, reluarea furnizarii Serviciilor Preplatite se va face in maxim 45 (patruzeci si cinci) zile calendaristice de la data suspendarii, sau mai devreme de la data la care s-a constatat de catre TKRM sau s-a probat de catre Utilizator ca nu a existat o asemenea incalcare.

**15.3** In cazurile de Frauda sau utilizare abuziva/interzisa a Serviciilor Preplatite, inclusiv pentru situatia prevazuta de art. 14.7 din CG, pe langa masura suspendarii/restrictiunii accesului la Serviciile Preplatite, TKRM are dreptul de a retrage definitiv Utilizatorului orice beneficii acordate acestuia cu titlu gratuit (bonus-uri, etc) si/sau reduceri.

## **16. NULITATE**

**16.1** In cazul in care oricare din prevederile prezente este contrara legii si/sau unor dispozitii legale imperative, ordinii publice sau bunelor moravuri, toate celelalte prevederi cu privire la utilizarea Serviciilor Preplatite raman valabile si se vor aplica in continuare, iar clauzele nule vor fi inlocuite de drept cu dispozitii legale aplicabile.

## **17. FORTA MAJORA SI CAZUL FORTUIT**

**17.1** TKRM nu este raspunzatoare fata de Utilizator pentru neindeplinirea oricarei obligatii in caz de forta majora /caz fortuit si in general in cazul unui eveniment care este dincolo de controlul sau, cat si pentru operarea si conexiunea altor retele nationale sau straine si pentru activitatile si actiunile lor in general.

**17.2** Caz de forta majora / de caz fortuit poate fi, de exemplu dar nu limitativ: stare de razboi (fie declarat sau nu), conflict armat, revolutie, insurectie, actiuni sau amenintari militare sau teroriste, sabotaj, tulburari civile, greve sau alte actiuni in campul muncii, legi, regulamente,

decizii sau directive, catastrofe naturale, cutremur, incendiu, explozie, tulburari solare sau meteorologice, urgente publice sau orice alta intamplare, care este dincolo de controlul sau.

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

## **18. MODIFICARI ALE SERVICIILOR PREPLATITE**

**18.1** TKRM are dreptul de a modifica unilateral termenii Contractului (cum ar fi tarife, caracteristici Servicii, incetare/suspendare Contract, despagubiri, conditii de folosire a Serviciilor, raspundere, prelucrare date cu caracter personal, procedura de reclamatii, termenele de remediere a deranjamentelor), pentru motive intemeiate care depind de imposibilitatea continuarii furnizarii Serviciilor in parametrii contractati, schimbari in politica comerciala a TKRM, 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 Utilizatorul despre modificarile aduse la Contract cu cel puțin 30 de zile inainte de data la care modificarile vor intra in vigoare.

**18.2** TKRM va notifica modificarea Contractului prin orice mijloc prin care se poate considera, in mod rezonabil, ca aceasta notificare ajunge la cunostinta Utilizatorului (de ex.: SMS sau prin contul de client de pe pagina de internet [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro) insotit de un SMS și/sau mesaj la adresa de posta electronica de avertizare cu privire la transmiterea notificarii).

## **19 LIMITARI VALORICE AFERENTE FURNIZARII SERVICIILOR CU VALOARE ADAUGATA SI CELOR DE INTERES GENERAL**

**19.1.** Furnizarea serviciilor cu valoare adaugata si a celor de interes general este supusa unei limitari valorice pe apel/SMS/MMS si unei limitari valorice in luna calendaristica.

**19.2** In situatia in care Clientul incearca sa achizitioneze prin SMS sau prin MMS servicii cu valoare adaugata sau de interes general a caror valoare conduce la atingerea limitei valorice in luna calendaristica in curs, Clientul va fi instiintat printr-un SMS ca tranzactia nu se poate efectua.

**19.3** In cazul atingerii limitei valorice pe apel, precum si in cazul in care, in cursul apelului, se atinge limita valorica pentru luna calendaristica in curs, apelul va fi intrerupt. Daca s-a atins limita valorica aplicabila in luna calendaristica in curs, Clientul va putea initia un nou apel numai dupa inceperea urmatoarei luni calendaristice (dupa ora 00:30 a pimeii zile a lunii urmatoare). Daca nu s-a atins limita valorica in luna calendaristica, Clientul poate initia un nou apel care va fi supus atat limitarii valorice pe apel, cat si limitarii valorice in luna calendaristica.

**19.4** In cazul atingerii limitei valorice lunare, accesul general la serviciile cu valoare adaugata si la serviciile de interes general furnizate prin apel/SMS/MMS va fi suspendat pana la inceperea lunii urmatoare (prima zi a lunii urmatoare, ora 00:30), cu exceptia cazului in care sunt incidente alte restrictii, conform Contractului.

**19.5** Sumele aferente limitelor valorice aplicabile se regasesc pe site-ul [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro) la [https://media.telekom.ro/images/docs/Legal\\_docs/Mobile/Informare\\_lege\\_servicii\\_de\\_plata\\_13122019.pdf](https://media.telekom.ro/images/docs/Legal_docs/Mobile/Informare_lege_servicii_de_plata_13122019.pdf)

**19.6** 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 Clientului la serviciile cu valoare adaugata si la cele de interes general, astfel incat Clientul 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.

**19.7** Inclusiv in cazul serviciilor cu valoare adaugata si a celor de interes general, obligatia de plata a Clientului se stinge in momentul retragerii creditului de pe cartela preplatita.

## **20. DATE CU CARACTER PERSONAL SI DATE DE TRAFIC**

**20.1** In vederea furnizarii Serviciilor Preplatite, Telekom Romania Mobile nu prelucreaza date cu caracter personal despre Utilizatori, cu exceptia cazului in care Utilizatorii si-au personalizat cartela SIM Preplatita, oferind in acest sens date cu caracter personal catre TKRM, fie din proprie initiativa, fie la solicitarea TKRM in virtutea legislatiei aplicabile

**20.2** TKRM, in vederea furnizarii Serviciilor Preplatite prelucreaza datele de trafic, respectiv acele date prelucrate în scopul transmiterii unei comunicări printr-o rețea de comunicații electronice sau în scopul facturării contravalorii acestei operațiuni, precum si date de localizare, respectiv acele date care indică poziția geografică a echipamentului terminal al Utilizatorului unui serviciu de comunicații electronice destinat publicului.

**20.3** Fata de prelucrarea datelor cu caracter personal, acolo unde este cazul, precum si fata de prelucrarea datelor de trafic, Utilizatorul, prin actiionarea unei cartele SIM Preplatite si prin activarea Serviciilor Preplatite, consimte la urmatoarele: Datele cu caracter personal, incluzând codul numeric personal și orice alte date cu caracter personal ale Utilizatorului ce sunt colectate și procesate cu ocazia încheierii și executării Contractului, precum și datele de trafic (referitoare la durata sau momentul convorbirilor, data efectuării acestora, rețeaua în care originează sau în care se termină comunicarea, momentul de început și de sfârșit al comunicării, costul convorbirilor) si de localizare vor fi prelucrate de TKRM în scopul executării Contractului și realizării tuturor drepturilor și obligațiilor conexe ale TKRM în legătura cu sau în temeiul acestuia, inclusiv dar fără limitare pentru activare, relații cu clienții, în scopul verificării respectării limitelor de utilizare ale Cartelei SIM, furnizarea Serviciilor de Roaming în conformitate cu legislația aplicabilă precum și cu Politica de utilizare a Serviciilor în Roaming, furnizarea de servicii

cu valoarea adăugată, administrarea bazei de clienți și managementul portofoliului etc. În cazul în care aceste operațiuni sunt realizate (fie integral, fie în parte) de către terțe părți - incluzând aici orice împuternicit al TKRM în sensul legislației privind procesarea datelor cu caracter personal și orice altă persoană (fizică sau juridică) ce procesează aceste date cu caracter personal în temeiul unui contract cu TKRM - (acoperind și astfel de terțe părți din afara României, și inclusiv în cazul în care aceste terțe părți sunt stabilite în state ce nu asigură un nivel de protecție a datelor cu caracter personal similar cu cel din România), datele cu caracter personal ale Utilizatorului menționate mai sus vor putea fi comunicate acestora în vederea îndeplinirii obiectivului Contractului și realizării tuturor drepturilor și obligațiilor TKRM conexe sau în legătură cu sau derivând din Contract. Prin activarea și utilizarea Serviciilor Preplatite Utilizatorul își exprimă consimțământul expres și neechivoc cu privire la această procesare a datelor sale cu caracter personal, inclusiv date de trafic, în cea mai mare măsură permisă de legislația aplicabilă. De asemenea, TKRM va putea transfera datele cu caracter personal și/sau datele de trafic către alți furnizori de comunicații electronice sau către alți parteneri ai TKRM (inclusiv din afara țării și inclusiv în cazul în care aceștia sunt stabiliți în state ce nu asigură un nivel de protecție a datelor cu caracter personal similar cu cel din România), dacă acest lucru este în legătură cu sau este necesar sau oportun pentru executarea Contractului, precum și către autorități/instituții publice abilitate în conformitate cu dispozițiile legale aplicabile, la solicitarea acestora din urmă. Refuzul Utilizatorului față de prelucrarea acestor date poate conduce la imposibilitatea furnizării Serviciilor Preplatite.

**20.4** În conformitate cu legislația în vigoare precum și cu prevederile din CG privind Politica de utilizare a Serviciilor în Roaming, Utilizatorului i se pot solicita documente cuprinzând date cu caracter personal, în scopul prevenirii utilizării abuzive sau anormale a Serviciilor de Roaming. Refuzul Utilizatorului față de prelucrarea acestor date poate conduce la imposibilitatea furnizării Serviciilor Preplatite

**20.5** Utilizatorul are dreptul de a opta pentru includerea datelor sale cu caracter personal (nume, prenume, data/locul nașterii, serie și număr act de identitate, cod numeric personal, număr de telefon, domiciliu) în registrul Utilizatorilor (serviciu denumit „Agenda Telekom Romania Mobile”). Procedura de includere a datelor sale cu caracter personal în registrul Utilizatorilor se efectuează prin completarea și semnarea unui formular de personalizare a Cartelei preplatite în orice magazin Telekom Romania Mobile.

**20.6** Datele cu caracter personal vor putea fi prelucrate de TKRM în scop de marketing numai dacă Utilizatorul și-a exprimat consimțământul în acest sens și cu respectarea drepturilor Utilizatorului prevăzute de lege. Utilizatorul își va putea retrage oricând consimțământul pentru utilizarea datelor sale personale în scop promoțional, printr-o cerere scrisă și comunicată TKRM.

**20.7** Datele de trafic vor fi prelucrate în scopurile menționate mai sus pe durata furnizării Serviciilor Preplatite de către Utilizator, și pe o perioadă de maximum 3 ani de la data încetării furnizării acestor Servicii, exceptând situațiile pentru care legea prevede un alt termen.

**20.8** În conformitate cu legislația în vigoare, Utilizatorul beneficiază de următoarele drepturi: dreptul de informare, dreptul de acces la datele sale, dreptul de intervenție asupra datelor, dreptul de opoziție, dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale și dreptul de a se adresa justiției.

**20.9** În vederea exercitării drepturilor prevăzute mai sus, cu excepția dreptului de a se adresa justiției, Utilizatorul trebuie să înainteze o cerere scrisă, datată și semnată către Telekom Romania Mobile Communications SA cu sediul în București, Splaiul Independenței nr. 319G, SEMA Parc, Clădirea Atrium House, etajele 1 și 2, Sector 6, 060044, România. În cerere se va preciza dacă se dorește ca informațiile să fie comunicate la o anumită adresă (chiar și e-mail) sau printr-un serviciu de corespondență care să asigure predarea numai personal. TKRM va comunica măsurile adoptate / informațiile solicitate în termen de 15 (cincisprezece) zile de la data primirii cererii.

**20.10** Utilizatorul va fi notificat de către TKRM în cazul în care datele sale cu caracter personal vor fi transmise unor terțe persoane, în scopurile menționate mai sus.

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

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

**21.2** "Roaming Grupa 0" este disponibil Utilizatorilor Rezidenți, respectiv acei Utilizatori care au reședința pe teritoriul României sau care au legături stabile în România determinând prezența frecventă și substanțială a Utilizatorului pe teritoriul României, în baza confirmării Utilizatorului în acest sens la activarea ofertei TKRM pentru Servicii Preplatite compatibile cu "Roaming Grupa 0". Pierderea calitatii de Utilizator Rezident trebuie să fie adusă la cunoștința TKRM în termen de 2 zile lucrătoare de la data la care a intervenit și va determina automat aplicarea unei suprataxe pentru Serviciile de Roaming în Grupa 0 după cum urmează: 0,022 Eurocredit/min apel inițiat, 0,004 Eurocredit/SMS. Suprataxa pentru apelul primit și cea pentru consumul de date mobile se modifică anual în intervalul 2018-2032. Astfel, în 2023, suprataxa pentru apelul primit este 0.004 eurocredit/min, iar pentru consumul de date mobile este 0.0018 eurocredit/min.

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

**21.4** Chiar și în condițiile existenței unei declarații a Utilizatorului Rezident privind reședința pe teritoriul României sau legături stabile în România, în acele cazuri în care TKRM deține dovezi temeinice că profilul de trafic al Utilizatorului indică utilizarea abuzivă sau anormală a Serviciului de Roaming în Grupa 0 pentru alte scopuri decât călătoriile periodice în străinătate, TKRM are dreptul să aplice o suprataxă Serviciului de Roaming pentru care se constată utilizarea abuzivă sau anormală, cu respectarea mecanismului de avertizare descris în Politica.

**21.5** În scopul prevenirii utilizării abuzive sau anormale TKRM va aplica mecanisme de control bazate pe indicatori obiectivi care să determine dacă Utilizatorul Rezident are consum preponderent național față de Roaming Grupa 0 (mai mare de 50% din consumul total pentru fiecare tip de serviciu dintre Serviciile de Roaming – Voce, Date sau SMS -, în perioada monitorizată; în calculul consumului național va fi inclus și traficul efectuat în Roaming în alte Grupe decât Grupa 0) sau dacă are prezența preponderent pe teritoriul României (mai mult de 50% din totalul perioadei monitorizate). Perioada minimă de monitorizare a consumului și prezenței Utilizatorului Rezident, înainte de determinarea profilului de trafic în Roaming și aplicarea suprataxei, este de 4 luni.

**21.6** Alți indicatori obiectivi care pot indica utilizarea abuzivă sau anormală a Serviciului de Roaming Grupa 0 sunt: perioadă lungă de inactivitate națională a unei cartele SIM însoțită de utilizare preponderentă sau chiar exclusivă în Roaming sau abonarea la Serviciile Preplatite TKRM urmată de utilizarea succesivă a mai multor cartele SIM de către același Utilizator în Roaming.

**21.7** Dacă în urma monitorizării profilului de trafic al Utilizatorului Rezident pe o durată de cel puțin 4 luni TKRM constată că Utilizatorul are consum preponderent în roaming și prezență preponderent în țările din Grupa 0, atunci TKRM are dreptul să considere că Utilizatorul utilizează abuziv sau anormal Serviciul respectiv de Roaming. În acest caz, TKRM va avertiza Utilizatorul prin SMS, e-mail, mesaj etc., că are un profil de trafic care indică o utilizare abuzivă sau anormală a Serviciului de Roaming iar în lipsa modificării profilului de trafic în termen de 14 zile de la data transmiterii avertismentului, în sensul evidențierii unui consum sau prezențe naționale prevalente, TKRM va aplica retroactiv de la data transmiterii avertismentului către Utilizator o suprataxa pentru Serviciile de Roaming în Grupa 0 după cum urmează: 0,022 Eurocredit/min apel inițiat, 0,004 Eurocredit/SMS. În cazul Serviciilor de Date, suprataxa este egală cu valoarea Tarifului Reglementat fara TVA (în euro credit) în vigoare la data aplicării suprataxei. În 2023, suprataxa pentru apelul primit este de 0.004 eurocredit/min.

**21.8** În urma primirii avertismentului, Utilizatorul Rezident are dreptul ca în 14 zile să furnizeze dovezi că nu folosește Serviciul de Roaming în alte scopuri decât pentru călătorii periodice în țările din Grupa 0. Dacă aceste dovezi sunt temeinice, atunci TKRM nu va aplica suprataxa menționată în 21.7 de mai sus. Nu va constitui dovada temeinică în scopul acestei Politici simpla furnizare a documentației care indică reședința pe teritoriul României sau legături stabile în România.

**21.9** TKRM are dreptul de a aplica suprataxa până la data la care constată schimbarea profilului de trafic al Utilizatorului Rezident în sensul în care acesta nu mai indică o utilizare abuzivă sau anormală a Serviciului de Roaming pentru care s-a aplicat suprataxa sau până la data la care Utilizatorul Rezident furnizează dovezile temeinice menționate la 21.8 de mai sus. Utilizatorul va fi informat cu privire la încetarea aplicării suprataxei.

**21.10** În cazul în care TKRM constată că există cartele SIM ce au făcut obiectul unei re-vânzări organizate către persoane care nu au reședință sau legături stabile pe teritoriul României, TKRM are dreptul de a lua măsurile necesare opririi unei astfel de utilizări abuzive, inclusiv suspendarea/încetarea furnizării Serviciilor, imediat și fără notificare prealabilă.

**21.11** Prevederile Politicii nu exclud aplicabilitatea pentru Serviciile de Roaming a prevederilor din Contract cu privire la utilizare abuzivă / interzisă, fraude și limitări. Orice reclamație a Utilizatorului cu privire la Politica se va putea face conform procedurii de reclamații din CG.

## **22. PREVEDERI FINALE**

**22.1** Pentru orice reclamație, Utilizatorul se va adresa Serviciului Vânzări și Relații cu Clientii al TKRM, în termen maxim de 15 zile de la data apariției motivului pentru care se înaintează reclamația. În vederea protejării intereselor Utilizatorului și ale TKRM, Utilizatorul este de acord ca operatorul TKRM să înregistreze orice convorbire telefonică între Utilizator și Serviciul de Vânzări și Relații cu Clientii, aceste înregistrări fiind agreeate ca mijloace de probă ale relațiilor dintre părți și putând fi astfel utilizate, dacă este cazul, în fața instanțelor competente/terte părți pentru dovedirea raporturilor juridice născute între TKRM și Utilizator ca urmare a respectivelor convorbiri telefonice.

**22.2** TKRM este obligat să analizeze reclamațiile și cererile Utilizatorului și să le răspundă în termen de cel mult de cel mult 60 de zile (1.440 de ore) de la data transmiterii lor conform art. 22.1 de mai sus. Dacă verificările impun prelungirea termenului de răspuns, cu cel mult 2 zile lucrătoare înainte de expirarea acestuia Utilizatorul va fi contactat prin orice mijloc prin care se poate considera, în mod rezonabil, ca aceasta informație ajunge la cunostința sa (de ex.: SMS, e-mail, apel) cu privire la prelungirea termenului de soluționare a reclamației cu o nouă perioadă de 30 de zile calendaristice

**22.3** Orice neînțelegere apărută în legătura cu prestarea Serviciilor Preplatite, incluzând orice încălcare a termenilor și condițiilor de utilizarea a acestora, va fi rezolvată pe cale amiabilă. Părțile au dreptul de a se adresa Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicatii (ANCOM) pentru medierea litigiului în cauză.

**22.4** Dacă părțile nu ajung la o înțelegere amiabilă, litigiul va fi soluționat de către instanțele competente din România.

**22.5** Legea română este legea aplicabilă raporturilor juridice dintre TKRM și Utilizator.

**22.6** Utilizatorul înțelege ca prezentul document se aplică în relația cu TKRM cu privire la furnizarea Serviciilor Preplatite. Totodată, Utilizatorul alege să folosească Serviciile Preplatite cunoscând toate prevederile legale esențiale în vigoare, aplicabile în relația sa cu TKRM (ex: prelucrarea datelor cu caracter personal, protecția consumatorilor, comunicații electronice, etc).

**22.7** Pentru mai multe informații despre serviciile sau tarifele TKRM, precum și pentru asistența tehnică cu privire la Serviciile Preplatite furnizate, Utilizatorul poate să contacteze Serviciul de Vânzări și Relații cu Clientii prin apel gratuit la numărul 1234, din TKRM, sau poate să acceseze pagina de web [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro), sau poate trimite e-mail la adresa [info\\_TKRM@telekom.ro](mailto:info_TKRM@telekom.ro) sau poate consulta broșurile/ pliantele tipărite din magazinele Telekom Romania Mobile.