



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

In vigoare incepand cu 09.01.2018

DEFINITII

**"4G(fourth generation)"** reprezinta tehnologie de generatia a 4-a ce permite conectarea permanenta la internet prin intermediul retelei radio

**"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, MMS-uri, etc), conform ofertei comerciale.

**"Cartela preplatita"** reprezinta suportul fizic care introdus intr-un echipament terminal omologat de telecomunicatii va permite i 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 Conditiiile 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 cuprinde Manualul de Utilizare, CG, Materialul cu Oferta Serviciii Preplatitesii, 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).

**„EDGE"** (Enhanced Data rates for GSM Evolution) reprezinta o tehnologie ce permite conectarea la internet prin intermediul retelei radio.

**"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.

**„GPRS"** (General Packet Radio Service) este o tehnologie care ofera posibilitatea transmiterii respectiv primirii pachetelor de date cu ajutorul echipamentelor compatibile (ex: telefonul mobil, card de date, modem USB) permitand conectarea la internet prin intermediul retelei radio.

**"LTE (Long Term Evolution)"** reprezinta un standard pentru comunicare wireless de date de mare viteză pentru telefoanele mobile si terminale de date. A 4-a generație de tehnologie mobile (4G), cea mai stabilă și rapidă, cu viteză de descărcare de până la 150 Mbps și încărcare de până la 50 Mbps

**"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 României, 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 Creditului, 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 atata timp cat se afla in Romania (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 primi mesaje din orice retea 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 rețeaua unui furnizor de servicii de comunicatii electronice in rețeaua 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 rețeaua 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 Spatiul Economic European (Grupa 0) 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**” reprezinta serviciile oferite la un punct mobil prin care TKRM asigura Utilizatorului posibilitatea initiierii si/sau primirii de apeluri nationale si/sau internationale sau in Roaming si transportul direct si in timp real al vocii prin intermediul Retelei TKRM pana la un alt utilizator conectat la Retea sau pana la punctul de interconectare cu o alta rețea de comunicatii electronice.

„**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 rețelelor 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 compatibila cu acest serviciu: plan tarifar sau optiune. Lista actualizata a tarilor si operatorilor in rețelele 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 Serviciile de Continut).

„**Serviciile de SMS**” reprezinta acele Servicii oferite de TKRM prin intermediul Retelei si care asigura Utilizatorului posibilitatea initiierii 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 Splaiul Independentei, nr. 319G, SEMA Parc, Cladirea Atrium House, etajele 1-2, sector 6, Bucuresti, inregistrata la Registrul Comertului cu nr. J40/433/1999, cod de inregistrare fiscala RO11952970, operator de date cu caracter personal inregistrat cu nr. 3076, cont bancar RO04 INGB 0001 0001 7362 8951 deschis la Banca ING Bank, capital social subscris si varsat: 1.593.747.510 lei.

„**UMTS**” (Universal Mobile Telecommunications System) reprezinta o tehnologie de generatia a 3-a (3G) ce permite conectarea la internet prin intermediul rețelei radio.



“Utilizator” reprezintă detinătorul Cartelei preplatite care folosește Serviciile preplatite de comunicații electronice destinate publicului dar care nu exploatează, nu supraveghează, nu pune la dispoziția terților o rețea publică de comunicații sau elemente ale infrastructurii asociate și care nu furnizează servicii de comunicații electronice.

“Utilizator Rezident” reprezintă Utilizatorul care are reședința în România sau care are legături stabile în România determinând prezența frecventă și substanțială a Utilizatorului pe teritoriul României. Va fi considerat Utilizator Rezident pentru scopurile acestei definiții inclusiv Utilizatorul care nu declară expres, înainte de activarea ofertei TKRM de Servicii Preplatite compatibilă cu Serviciul de Roaming, că nu îndeplinește criteriile de rezidență sau legături permanente mai sus-menționate.

## **1. SERVICIILE PREPLATITE TKRM**

### **1.1 DISPOZIȚII COMUNE**

1.1.1 Achiziționarea unei valori de reîncărcare pentru Cartela preplatită conferă Utilizatorului dreptul de a beneficia de Serviciile Preplatite furnizate de TKRM așa cum sunt acestea descrise în cuprinsul prezentului articol.

1.1.2 Serviciile Preplatite de care Utilizatorul beneficiază se vor activa fie automat, la momentul activării Cartelei preplatite – Servicii Preplatite preactivate (cum sunt Serviciul de Voce, Serviciul SMS), fie la solicitarea expresă a Utilizatorului.

1.1.3 Accesul la Serviciile Preplatite care se activează la solicitarea expresă a Utilizatorului se va face în termen de cel mult 7 (șapte) zile lucrătoare de la data înregistrării solicitării Utilizatorului, cu condiția ca acesta să aibă suficient Credit pentru activarea acestora.

1.1.4 Serviciile Preplatite sunt furnizate de TKRM în Rețeaua în care TKRM operează în conformitate cu autorizațiile și licențele sale cât și cu tipul de tehnologie folosită pentru fiecare tip de Serviciu în parte, 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână.

1.1.5 Utilizatorul se poate informa despre Serviciile Preplatite sau despre alte servicii disponibile în Rețea, sunând la Departamentul Serviciul Vânzări și Relații cu Clienții la numărul 1234, în magazinele Telekom România sau ale partenerilor TKRM sau vizitând site-ul [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro).

1.1.6 Aria de acoperire pentru Serviciile Preplatite, așa cum este descrisă în materialele de prezentare ce pot fi găsite în magazinele Telekom România, diferă în funcție de tipul de Serviciu Preplatit oferit și se poate modifica în funcție de dezvoltarea rețelelor, de specificul propagării undelor radio și de existența obstacolelor naturale (munți, păduri, lacuri, precipitații, etc) sau factori artificiali, (construcții, etc) precum și de specificațiile tehnice ale Rețelei și ale echipamentelor terminale folosite de Utilizator, care pot determina variații față de harta prezentată. TKRM va face publice și va comunica pe orice cale Utilizatorului condițiile specifice de oferire a oricărui nou Serviciu Preplatit furnizat de TKRM. Reviziile, reparațiile și întreținerea Rețelei sunt suportate de TKRM. Utilizatorul se poate informa asupra ariei de acoperire pentru Serviciile Preplatite prin intermediul Serviciului Relații cu Clienții, accesând pagina de Internet [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro) sau în magazinele Telekom România. Utilizatorul declară că acceptă aria de acoperire cu toate aceste variații și că harta are o valoare informativă.

1.1.7 Utilizatorul poate accesa numărul unic pentru apeluri de urgență 112, neexistând nicio limitare a accesului la numărul unic. Utilizatorul înțelege și acceptă că informația de localizare a apelantului care accesează numărul unic pentru apeluri de urgență 112 este transmisă către operatorul sistemului de urgență.

1.1.8 Apelurile/SMS-urile către numere de interes general la nivel local sau național de forma 19vx și /sau 19vxy (numere utilizate pentru furnizarea unor servicii cum ar fi siguranța cetățeanului, servicii de asistență medicală, deranjamente utilități publice, asistența cetățeanului) nu se consumă din minutele și/sau SMS-urile incluse în plan tarifar sau opțiuni.

### **1.2 SERVICII DE VOCE**

1.2.1 Serviciile de Voce sunt preactivate pe Cartela preplatită.

1.2.2 În acest sens, activarea Serviciilor de Voce are loc după introducerea Cartelei preplatite în echipamentul terminal folosit de Utilizator, în momentul efectuării primului apel sau trimiterii primului mesaj scris (SMS) sau la prima încărcare conform specificațiilor proprii fiecărei Cartele.

1.2.3 Nivelurile de calitate oferite pentru Serviciile de Voce TKRM sunt cele prevăzute de reglementările și standardele în vigoare. TKRM garantează următorii parametri de calitate a Serviciilor de voce: (i) rata apelurilor de voce GSM întrerupte în timpul convorbirii, pe parcursul unei luni < 2%; (ii) gradul de acoperire din întreaga suprafață a țării de serviciul de voce GSM prin celule aflate în trafic comercial (acoperire outdoor) > 82%; (iii) gradul de acoperire a populației de serviciul de voce GSM prin celule aflate în trafic comercial (acoperire outdoor) > 92%.

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

### **1.3 SERVICII DE DATE**

1.3.1 Serviciile de Date sunt Servicii Preplatite care, în funcție 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 diferite in piata prin intermediul materialelor de comunicare (brosuri, pachete de comunicare, etc), pentru fiecare tip de Cartela preplatita in parte.

1.3.2 In ambele situatii descrise la punctul 1.3.1 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.

1.3.3 Serviciile de Date se transmit de TKRM prin intermediul Retelei, 24 de ore pe zi, 7 zile pe saptamana, folosind tehnologiile UMTS, EDGE, GPRS sau 4G in functie de aria de acoperire a fiecareia dintre aceste tehnologii si celula la care Utilizatorul se conecteaza.

### Niveluri de calitate pentru Serviciile de Date

1.3.4 Viteza de transfer a datelor cu ajutorul tehnologiei 4G este de pana la 150 Mbps pentru receptionarea datelor (download) si de pana la 50 Mbps pentru transmiterea datelor; cu ajutorul tehnologiei UMTS este de pana la 21,6 Mbps pentru receptionarea datelor (download) si de pana la 5,76 Mbps pentru transmiterea datelor (upload);, in cazul tehnologiei EDGE viteza este de pana la 236,8 kbps pentru receptionarea datelor (download) si de pana la 118,4 kbps pentru transmiterea datelor (upload); in cazul tehnologiei GPRS viteza este de pana la 48 kbps pentru receptionarea datelor (download) si de pana la 24 kbps pentru transmiterea datelor (upload).

1.3.5 Utilizatorul declara ca a fost informat si a acceptat faptul ca viteza de transfer a datelor, inclusiv viteza minima de transfer a datelor, nu este garantata de TKRM deoarece aceasta depinde de factori externi, precum retelele de internet ale altor operatori, conexiunea la internet a serverelor accesate, calculatoarele 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), tipul de echipament folosit pentru transmiterea de date, tehnologia utilizata (4G/GPRS/EDGE/UMTS), receptia într-o anumita locatie, propagarea undelor radio, distanta fata de statia de emisie - receptie, numarul de utilizatori conectati simultan la aceeași celula, aplicatiile utilizate pentru transmiterea de date etc. De asemenea, viteza de transfer a datelor este diferita in functie de Serviciul de Date achizitionat si sau optiunea achizitionata si activata.

1.3.6 Performanta Serviciilor de Date este influentata si de pozitia Utilizatorului in aria de acoperire a unei celule si de gradul de incarcare a rețelei radio din zona respectiva in momentul utilizarii Serviciilor de Date, astfel ca accesul la Serviciile de Date poate fi ingreunat in orele de utilizare maxima, din cauza capacitatii limitate a rețelei de transmisii de date.

1.3.7 Pentru limitarea folosirii abuzive a Retelei si pentru a asigura un nivel corespunzator al Serviciilor de date pentru toti Utilizatorii, TKRM va putea in mod justificat limita anumiti parametri ai Serviciilor de date, precum viteza de transfer a datelor. De asemenea TKRM isi rezerva dreptul de a limita viteza de transfer la un nivel inferior in cazul in care acest lucru va fi necesar, in scopul prevenirii utilizarii abuzive sau frauduloase a resurselor in detrimentul altor utilizatori sau in cazul supraaglomerarii traficului de date in Retea, astfel ca utilizatorii sunt afectati in mod negativ in utilizarea Serviciilor.

### Termen de remediere a Deranjamentelor

1.3.9 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 rețelei 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 rețele 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) Deranjamente cauzate de situatii de forta majora/caz fortuit, in conditiile legii.



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

#### **Reguli de taxare**

1.3.11 Unitatea minimă de taxare pentru traficul de date este de 10 KB sau 1 MB în funcție de serviciul/opțiunea de date aleasă. 1 MB conține 1024 KB.

1.3.12 În toate cazurile, prin utilizarea Serviciilor de Date pe Cartela preplatită TKRM, Utilizatorul își exprimă acordul atât pentru transferul de date inițiat de acesta cât și pentru cel efectuat (național sau în roaming) automat și involuntar (de exemplu actualizări automate de software).

#### **1.4. SERVICII DE CONTINUT**

1.4.1. Serviciile de Continut vor fi furnizate de TKRM la solicitarea expresă a Utilizatorului.

1.4.2. TKRM furnizează Utilizatorului, prin echipamentul sau compatibil, acces la Serviciile de Continut ale TKRM sau ale tertilor - parteneri comerciali ai TKRM.

1.4.3. Serviciile de Continut sunt furnizate "asa cum sunt" și nu sunt permise modificări sau alte intervenții ale Utilizatorului.

1.4.4. Utilizatorul acceptă și consimte ca va folosi în mod legal și util Serviciile de Continut. În consecință, Utilizatorul agreează să nu folosească Serviciile de Continut pentru: (i) a produce daune minorilor; (ii) a transmite sau a dobândi acces asupra unui continut care să lezeze drepturile vreunei terțe persoane sau care să ofenseze personalitatea vreunei terțe persoane, sau să hartuiască în orice mod drepturile individuale sau sociale ale unei persoane, sau care este împotriva legii; (iii) a induce în eroare vreună persoană cu privire la originea continutului Serviciilor de Continut; (iv) a produce daune în orice mod imaginii sau reputației TKRM sau oricărei terțe persoane; (v) a produce pagube Rețelei; (vi) a proceda în orice mod la promovarea de publicitate nesolicitată sau neautorizată sau mesaje electronice nesolicitate; (vii) a dezvălui informații despre datele cu caracter personal ale oricărei persoane fără să fi dobândit dreptul de a o face, conform prevederilor legale.

1.4.5. TKRM încearcă să ofere un nivel înalt de siguranță în utilizarea Serviciilor de Continut, cât și informații exacte, precise, complete, de încredere, actuale și valabile. Cu toate acestea, TKRM nu este responsabilă și nu da vreună garanție cu privire la siguranța și conținutul Serviciilor de Continut. Utilizatorul este responsabil pentru prejudiciile ce îi pot fi cauzate prin folosirea oricărei informații însușite prin intermediul Serviciilor de Continut, inclusiv luarea oricărei decizii bazată pe corectitudinea, deplinatatea, validitatea și/sau folosirea Serviciilor de Continut.

1.4.6. TKRM nu este responsabilă pentru conținutul, siguranța, legitimitatea și validitatea Serviciilor de Continut ale tertilor parti, acestea fiind singurele responsabile pentru serviciile furnizate. Orice reclamații ale Utilizatorului privind folosirea Serviciilor de Continut respective, vor fi adresate furnizorilor de continut.

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

1.4.8. Orice folosire și accesare a Serviciilor de Continut de către Utilizator implică acceptarea necondiționată a termenilor generali și/sau specifici fiecărui Serviciu de Continut.

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

1.4.10. În măsura maximă permisă de reglementările legale în vigoare, TKRM nu poate fi ținută răspunzătoare pentru pierderile și/sau costurile legate de Serviciile de Continut și nici pentru conținutul, modul de înregistrare și/sau publicitatea apelurilor sau a mesajelor legate de aceste Servicii de Continut, în cazul în care acestea sunt accesibile Utilizatorului prin Serviciul/Rețea, dar sunt oferite de terțe parti.

1.4.11. Apelurile/SMS-urile către numerele utilizate pentru furnizarea Serviciilor de Continut (servicii cu valoare adăugată) nu se consumă din beneficiile incluse iar tarifele pentru apelurile/SMS-urile către aceste categorii de numere pot fi mai mari decât tarifele pentru apelurile/SMS-urile în Rețea sau în afara Rețelei.

1.4.12 Serviciile de Continut nu sunt disponibile în Roaming.

#### **1.5 SERVICIUL DE ROAMING**

1.5.1 Serviciul de Roaming se poate activa/dezactiva la solicitarea Utilizatorului cu excepția ofertelor TKRM pentru Servicii Preplătite care permit activarea automată a acestui Serviciu (oferte compatibile cu Serviciul de Roaming).

#### **1.5.2 Prevederi aplicabile Utilizatorilor Rezidenți (conform Regulamentului EU nr. 531/2012) în Roaming în Grupa 0:**



1.5.2.1 În Roaming Grupa 0 Utilizatorul Rezident va putea utiliza beneficiile în afara Rețelei (naționale) 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 depășirii conform tabelului de la 1.5.2.4 din CG., iar după consumarea Datelor naționale incluse se va aplica și tariful standard național in afara rețelei 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 1.5.2.4 din CG. Dacă există extraopțiuni sau bonusuri cu Date, valoarea acestora este inclusă în 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 10 euro credit pentru a-ți determina limita maximă de Date în Roaming vei calcula astfel: 10 eurocredit x 2/Tariful Reglementat in vigoare de 6 euro /GB = 3,3 GB. Perioada de valabilitate a Limitei de Date lunare este corespunzătoare perioadei de valabilitate a beneficiilor naționale lunare. 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.

1.5.2.2 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;

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

**1.5.2.4** Tariful reglementat al serviciilor de gros, conform regulamentului de Roaming U.E. 531/ 2012 modificat și completat de Regulamentul nr. 2016/2286, este următorul:

Tarif Reglementat (euro/GB)	15.06.2017– 31.12.2017	01.01.2018 – 31.12.2018	01.01.2019 – 31.12.2019	01.01.2020 – 31.12.2020	01.01.2021– 30.06.2022
Valoare fără TVA (in euro credit)	7,7	6	4,5	3	2,5

### 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 abuzivă 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 național pentru Date plus tarifele suplimentare menționate în paragraful anterior, fără a depăși însă valorile maxime de: 0,19 Eurocredit/minut apel inițiat, 0,06 Eurocredit/SMS și 0,20 Eurocredit/MB.

De asemenea, 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.

### 1.5.4 Reguli de consum in Roaming

În Roaming Grupa 0 (Spaziul Economic European: Uniunea Europeană 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, 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, taxarea 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 fără TVA (în euro credit) în vigoare la data depășirii conform tabelului dela 1.5.2.4 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.

## **1.6. ALTE SERVICII PREPLATITE**

1.6.1 În afara Serviciilor preplătite descrise la punctele 1.2- 1.5 de mai sus, Utilizatorii pot beneficia și de alte Servicii preplătite, conform ofertei comerciale TKRM.

1.6.2 Oferta comercială a TKRM poate fi consultată în mod gratuit, de orice persoană interesată, atât în magazinele Telekom România și ale partenerilor cât și pe site-ul [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro).

## **2. TARIFELE SERVICIILOR PREPLATITE**

### **2.1. Dispozitii comune**

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

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

2.1.3 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.

2.1.4 În cazul unei cereri de portare a unui Utilizator în Rețea, TKRM va aplica o reducere de 100% la taxa de portare de 11 euro credit.

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

### **2.2. Tarifele standard pentru Serviciile Preplătite**

#### **2.2.1**

a) Tarifele standard aferente Serviciilor de Voce, SMS și Date pentru Cartela Telekom care nu are activată la momentul achiziției o opțiune în funcție de valoarea creditului încarcat pentru activare:

- 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;

- Apeluri către un număr favorit din orice rețea națională: 0,10 euro credit/minut;



- SMS catre orice retea nationala: 0,05 euro credit/SMS.
- Apeluri video catre Reteaua TKRM, Telekom Romania Communications, Orange sau Vodafone: 0,16 euro credit/minut;
- Trafic de date national: 0,20 euro credit/ MB. Unitatea minima de taxare este 10 KB.
- MMS catre orice retea nationala: 0,14 euro credit/SMS.

b) Tarifele standard aferente Serviciilor de Voce, SMS si Date pentru Cartela Telekom 5€ Credit care nu are activata la momentul achizitiei o optiune in functie de valoarea creditului incarcat pentru activare:

- Tariful standard pentru apeluri catre orice numar din toate retelele nationale este 0,18 Euro credit/minut;
- Apeluri catre un numar favorit din orice retea nationala: 0,10 euro credit/minut;
- SMS catre orice retea nationala: 0,05 euro credit/SMS.
- Apeluri video catre Reteaua TKRM, Telekom Romania Communications, Orange sau Vodafone: 0,16 euro credit/minut;
- Trafic de date national: 0,20 euro credit/ MB. Unitatea minima de taxare este 10 KB.
- MMS catre orice retea nationala: 0,14 euro credit/SMS.

2.2.2 Tarife internationale pentru Cartela Telekom si Cartela Telekom 5€ Credit si planul tarifar de voce cu roaming:

- Zona 1: Grecia, Albania, Bulgaria, 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 destinații internaționale – 0,15 Euro credit/SMS

Aceste tarife sunt aplicabile in cazul in care Utilizatorul nu are activa pe cont o optiune cu apeluri internationale incluse sau cu tarife speciale pentru apeluri internationale. De asemenea ele se mai aplica si prefixelor exceptate sau destinațiilor care nu sunt incluse in optiunile cu minute internationale incluse sau tarife speciale pentru acestea. Aceste tarife se aplica doar pentru apeluri internationale efectuate in Romania nu si roaming. Tarifele mentionate la punctele 2.2.1 si 2.2.2 de mai sus nu includ TVA. TVA se achita la achizitia cartelei sau a valorilor de reincarcare.

2.2.3 Servicii preplatite preactivate la Cartela Telekom si Cartela Telekom 5€ Credit:

- 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 nu ofera acces la serviciul de teleconferinta.

2.2.4 Tarife pentru apeluri către numerele scurte Telekom Romania

- 118011 Agenda TKRM: 0,2941 Euro credit/apel
- \*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 Vanzari si Relatii cu Clientii: gratuit

## 2.2.5 Tarife standard pentru apeluri / SMS in Roaming (Roaming Grupa 0 si Roaming Avantaj):

Tarifele standard aferente Serviciilor de Voce, SMS si Date pentru planul tarifar de Voce si Date cu Roaming care se poate activa pe Cartela Telekom si Cartela Telekom 5€ Credit dupa activarea prealabila a cartelei (precum si pe alte Cartele vandute in trecut de TKRM):

- Tariful standard pentru apeluri catre orice numar din toate retelele nationale ce poate fi folosit si pentru apeluri catre orice numar din retelele din Grupa 0 (inclusiv Romania) este 0,10 Euro credit/minut;
- SMS catre orice retea nationala ce poate fi folosit si pentru SMS-uri catre orice numar din retelele din Grupa 0 (inclusiv Romania): 0,04 euro credit/SMS.
- Apeluri video catre Reteaua TKRM, Telekom Romania Communications, Orange sau Vodafone: 0,16 euro credit/minut;
- Trafic de date national si in roaming Grupa 0: 0,10 euro credit/ MB. Unitatea minima de taxare pentru traficul de date national este 10 KB si pentru traficul de date in roaming Grupa 0 este 1 KB.
- MMS catre orice retea nationala ce poate fi folosit si pentru SMS-uri catre orice numar din retelele din Grupa 0 (inclusiv Romania): 0,14 euro credit/SMS.

Tarifele standard aferente Serviciilor de SMS si Date pentru planul tarifar doar de Date cu Roaming care se poate activa pe Cartela Internet dupa activarea prealabila a cartelei (precum si pe alte Cartele internet vandute in trecut de TKRM):

- SMS catre orice retea nationala ce poate fi folosit si pentru SMS-uri catre orice numar din retelele din Grupa 0 (inclusiv Romania): 0,04 euro credit/SMS.
- Trafic de date national si in roaming Grupa 0: 0,05 euro credit/ MB. Unitatea minima de taxare pentru traficul de date national este 10 KB si pentru traficul de date in roaming Grupa 0 este 1 KB.

Tarife / minut sau SMS (Euro) TVA se plătește la cumpărarea cartelei și nu este inclus	Grupa 0	Grupa 1	Grupa 2	Grupa 3	Grupa 4	Grupa 5	Grupa 6
Apeluri locale în țara vizitată	Tarif national	0,1	0,75	0,75	0,75	0,75	N/A
Apeluri către România	Tarif national	0,1	1,05	1,4	1,85	2,2	3
Apeluri către rețele din Grupa 0	Tarif national	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	0,0108	0,5	0,7	1,1	1,2	4,5
Mesaje scrise trimise către rețele din Grupa 0 (inclusiv Romania)	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	0,38	0,38	0,38	0,38	0,38	0,38	0,65
<b>SMS catre numere speciale*</b>	0	0,4	0,38	0,38	0,38	0,38	0,65
<b>Apeluri catre numere speciale*</b>	0	0,1	0,35	0,35	0,35	0,35	0,35

\*numerele speciale gratuite in 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 informatii suplimentare despre



roaming și SMS pentru activare oferte cu roaming), +40768546482 (SMS înlăturarea 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 clienții non-rezidenți în România și pentru clienții caroror 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, Marea Britanie, Norvegia, Olanda, Polonia, Portugalia, Slovacia, Slovenia, Spania, Suedia, Ungaria.
Grupa 1	Elveția, Gibraltar, 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 Guersney, 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 Fildeș, 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 aeriana (avioane)

#### 2.2.7 Tarife pentru traficul de date în roaming:

In rețelele partenerilor din	Tarif Eurocredit/MB
------------------------------	---------------------



Austria, Belgia, Bulgaria, Cipru, Cehia, Croatia, Danemarca, , Estonia, Finlanda, Franta, Germania, Grecia, Islanda, Irlanda, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxembourg, Malta, , Marea Britanie, Norvegia, Olanda, Polonia, Portugalia, Slovacia, Slovenia, Spania, Suedia, Ungaria	tarif national
Elveția, Monaco	0,10
Albania, Africa de Sud, Bosnia & Herțegovina, Canada, China, Egipt, Emiratele Arabe Unite, Insula Guersney, Israel, Macedonia, Moldova , Muntenegru, Sri Lanka, Serbia, SUA, Ucraina, Turcia	4,00
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	8,00
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, Maurilius, 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.	11,00
Acoperire Aeriana	18,00

\* 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.

### **Preactivarea de optiuni la Cartela Telekom**

2.3. Utilizatorul unei Cartele Preplatite TKRM care are activata la momentul achizitiei o optiune in functie de valoarea creditului incarcata 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:

**2.3.1** Este activata pe contul Utilizatorului cea mai avantajoasa optiune existenta in oferta comerciala TKRM la momentul activarii Cartelei Preplatite in functie de valoarea creditului incarcata 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.

**2.3.2** La momentul activarii acestui tip de cartela, din creditul incarcata de catre Utilizator se va retrage creditul aferent optiunii activate.

**2.3.3** 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.



2.3.4. Creditul se poate returna daca sunt indeplinite cumulativ urmatoarele conditii:

- Solicitarea Utilizatorului a fost facuta in termen de 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;

2.3.5. Optiunea activata pe cont se va reactiva la 30 de zile, automat, pana la data iesirii sale din oferta TKRM, daca Utilizatorul are in cont creditul suficient pentru reactivarea acesteia.

2.3.6. 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 Telekom Romania Mobile disponibila pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro)

### **3. CARTELA PREPLATITA**

3.1 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.

3.2 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.

3.3 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.

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

3.5 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.

3.6 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.

3.7 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.

3.8 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.

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

4.1 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 a unui alt furnizor de comunicatii electronice, drepturile asupra Numarului de telefon ii revin respectivului furnizor.

4.2 In cazul portarii unui Utilizator din Retea in retea a 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.

4.3 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.

4.4 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.



## 5. ECHIPAMENTUL TERMINAL DE TELECOMUNICATII

5.1 Serviciile Preplatite TKRM sunt furnizate exclusiv prin intermediul Cartelei preplatite. Utilizatorul este unicul responsabil pentru alegerea, achiziționarea, utilizarea și securizarea corespunzătoare a echipamentelor pe care le utilizează pentru Servicii Preplatite. Utilizatorul nu va avea dreptul la despăgubiri în cazul în care echipamentul terminal nu permite accesul la anumite Servicii Preplatite.

5.2 Cartela preplatită a TKRM este operațională exclusiv cu echipamente terminale omologate, în conformitate cu prevederile legale în vigoare și compatibile cu Rețeaua.

5.3 Utilizatorul se obligă să folosească exclusiv echipamente terminale în perfectă stare de funcționare. Este interzisă conectarea la Echipament a oricărui instrument sau accesoriu ce ar putea produce interferențe cu Serviciile TKRM. Utilizatorul este responsabil pentru securizarea corespunzătoare a tuturor echipamentelor/ terminalelor pe care le utilizează pentru Serviciile TKRM.

5.4 Utilizatorul îi se poate solicita prezentarea echipamentului terminal spre verificare. Dacă se constată că echipamentul terminal a produs sau poate produce perturbări în Rețea, TKRM are dreptul să refuze conectarea la Rețeaua și Serviciile preplatite TKRM.

5.5 Utilizatorul se obligă să achite toate costurile suportate de TKRM (daune, plăți ale terților, costuri ale reparațiilor, etc.) ca o consecință a încălcării de către Utilizator a prevederilor prezentului articol.

5.6 Utilizatorul înțelege că următoarele echipamente terminale din oferta comercială TKRM pot fi utilizate doar în Rețea: TKRM Cute, TKRM Vairy Touch, TKRM Move, TKRM Smart Play, TKRM Smart Share, TKRM Smart Xceed. Utilizatorul are dreptul să solicite deblocarea echipamentului terminal, fără niciun cost suplimentar, în conformitate cu procedura folosită de TKRM în acest sens, dacă un astfel de echipament terminal a fost achiziționat într-un pachet preplatit sau fără conectare.

## 6. VALABILITATEA CARTELEI PREPLATITE

6.1 Perioada activă (de valabilitate) a Creditului inițial se calculează conform ofertei comerciale a TKRM, începând din momentul activării și până la împlinirea oricăreia dintre următoarele termene: (i) data epuizării Creditului sau (ii) data limită de valabilitate stabilită de TKRM.

6.2 În cazul unei Reîncărcări a Cartelei preplatite, Utilizatorul beneficiază de o nouă Perioadă activă (de valabilitate) în care poate utiliza Serviciile Preplatite.

6.3 Perioada de valabilitate este urmată întotdeauna de o perioadă de grație. Pe parcursul perioadei de grație creditul neconsumat se păstrează în condițiile stabilite de TKRM și în funcție de tipul de Cartela utilizată.

6.4 La expirarea Perioadei de grație, accesul de către Utilizator la Serviciile preplatite va fi complet restricționat iar Utilizatorul va pierde dreptul de a mai folosi Numărul de telefon sau Creditul rămas, Cartela preplatită devenind neutilizabilă.

6.5 Mai jos sunt prezentate modalitățile de reîncărcare existente în oferta comercială a TKRM. Utilizatorul poate efectua plățile aferente achiziționării valorilor de reîncărcare folosind una dintre următoarele modalități de plată:

- (i) numerar;
- (ii) plată cu cardul prin bancomatele bancilor partenere cu care TKRM are încheiate contracte privind încasarea facturilor;
- (iii) alte modalități de plată care vor fi menționate în oferta comercială a TKRM.

### 6.4.1. Cartele Valorice:

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



Cartela razuibila cu extraoptiune	Perioada de valabilitate cont	Perioada de gratie
€3	20 zile	180 zile
€5	60 zile	330 zile
€6	60 zile	330 zile

6.4.2. 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

6.4.3. Reincarcare electronica cu optiune:

Valoare Tichet electronic cu optiune	Perioada de valabilitate cont	Perioada de gratie cont
€3	20 zile	180 zile
€5	60 zile	330 zile





€6	60 zile	330 zile
----	---------	----------

6.4.4. Reincarcare cu minute:

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

6.4.5. Reincarcare directa:

Valoare de reincarcare (credit)	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

6.4.6. Reincarcare on-line:

Valoare de reincarcare (credit)	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 achiziționarea cartelei sau a valorilor de reîncărcare.

Planul tarifar cu roaming și/sau opțiunile cu roaming nu sunt compatibile cu bonus-urile și/sau promoțiile oferite de TKRM (la reîncărcare, aniversare etc) cu reîncărcările cu opțiune, cu reîncărcările cu beneficii (de exemplu de tip gift ForYou), cu activarea de oferte care oferă extra-beneficii ce se adaugă peste opțiune (on-top-uri, date mobile, web-n-walk daily and monthly pass etc). Beneficiile neconsumate și serviciile incompatibile active se pierd/dezactivează atunci când Utilizatorul activează o ofertă compatibilă cu Serviciul de Roaming (plan tarifar sau opțiune). La activarea unei oferte fără roaming, acordarea și alocarea beneficiilor se va face luând în considerare data activării ofertei fără roaming.

## **7. DESPAGUBIRI**

7.1. În cazul în care Utilizatorul nu poate folosi Serviciile Preplătite în parametrii de mai sus, ca urmare a unor nefuncționalități în Retea cauzate de culpa/neglijența TKRM, Utilizatorul poate fi despăgubit, după analizarea solicitării sale în acest sens.

7.2. Despăgubirea se va face numai la solicitarea Utilizatorului formulată în termen de cel mult 15 zile de la data la care nefuncționalitatea a intervenit. Acordarea despăgubirii va fi condiționată și de dovada în evidențele TKRM a existenței defecțiunii notificate în aria geografică indicată de către Utilizator și dacă Utilizatorul este domiciliat sau își are locul de muncă în zona afectată, TKRM având dreptul de a cere actele doveditoare în acest sens.

7.3. În cazul nerespectării termenului de 7 zile lucrătoare prevăzut la art. 1.1.3. de mai sus, Utilizatorul poate solicita despăgubiri în termen de maximum 15 zile lucrătoare de la data înregistrării solicitării pentru activarea noilor Servicii preplătite.

7.4. TKRM poate oferi despăgubiri având o valoare egală cu contravaloarea Serviciului Preplatit neprestat, după analizarea tuturor circumstanțelor. Despăgubirea se va face prin acordarea unui Credit care se va adăuga la cel existent sau a unor Servicii fără costuri suplimentare (minute, SMS, MMS, etc), în funcție de Serviciul Preplatit neprestat.

7.5. Prin derogare de la articolul 1.2.2. de mai sus, dacă activarea în Retea a unui Utilizator portat nu poate fi realizată sau se realizează cu întârziere, din motive ce nu se află sub controlul TKRM ci sub controlul furnizorului din a cărui rețea se face portarea, Utilizatorul nu va fi îndreptat să solicite despăgubiri din partea TKRM.

7.6. Cu excepția celor de mai sus, TKRM nu va fi considerat răspunzător față de Utilizator și/sau terțe parti pentru daune, pierderi de profit, castiguri nerealizate și nefructificarea unor oportunități de afaceri sau orice alte pierderi suferite de către Utilizator care rezultă direct sau indirect din: (i) lipsa de acces la Serviciile Preplătite sau furnizarea de Servicii Preplătite de calitate necorespunzătoare, cauzate de factori în afara controlului TKRM sau (ii) folosirea neadecvată a Serviciilor Preplătite și echipamentelor de telecomunicații de către Utilizator, (iii) nefuncționarea Serviciilor Preplătite din motive de ordin tehnic și/sau din acțiunile terților.

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

## **8. RĂSPUNDEREA**

8.1. TKRM va lua toate măsurile necesare pentru a asigura accesul Utilizatorului la Rețeaua și Serviciile Preplătite în cele mai bune condiții tehnice posibile, în conformitate cu autorizațiile și licențele sale. Calitatea și disponibilitatea Serviciilor TKRM preplătite pot fi afectate de factori ce nu depind de TKRM, cum ar fi: tipul echipamentului folosit, obstrucționari fizice locale, lucrări temporare, condiții atmosferice, interferențe radio și funcționarea defectuoasă a altor rețele de telecomunicații la care TKRM este interconectat, demontări ale antenelor de semnal TKRM impuse prin decizii/acte normative emise de autorități publice.

8.2. TKRM va pune la dispoziție Utilizatorului Servicii de Roaming, conform prevederilor contractuale existente între TKRM și partenerii săi de roaming. TKRM nu este răspunzător de calitatea, tipul sau gradul de acoperire al Serviciilor de Roaming, toate acestea depinzând de rețele și/sau sisteme de telecomunicații ale operatorilor parteneri din afara țării.

8.3. TKRM nu este răspunzător pentru utilizarea accidentală a Serviciului de Roaming de către Utilizator atunci când acesta se află pe teritoriul României, în zone de graniță. Utilizatorul este obligat să se asigure, prin verificarea terminalului său, că rețeaua utilizată, în momentul inițierii apelului/traficului de date, este cea a Telekom Romania (afisajul pe ecran fiind Telekom.RO), pentru a evita utilizarea accidentală a Serviciului de Roaming pe teritoriul României.

8.4. TKRM nu poate controla și prin urmare nu va fi ținut răspunzător față de Utilizator în cazurile în care acestal primește apeluri din afara granițelor României cu identitate incompletă, ascunsă sau modificată, inclusiv prin folosirea unei identități care aparține numerotației naționale.

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



8.6. 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 terților.

8.7. 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.

8.8. 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 terților, (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 diligența prevazute la articolul 12.3 de mai jos.

8.9. 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.

8.10. 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.

8.11. 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).

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

9.1. 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.

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

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

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

9.5. 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;



- (ii) 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;
- (iii) 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, defaimeze sau prin care se dezvaluie informatii personale sau confidentiale in legatura cu o terta parte;
- (iv) 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);
- (v) (v) utilizarea Serviciilor preplatite in vederea intermediarii si/sau transferului de convorbiri telefonice nationale si internationale;
- (vi) 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;
- (vii) folosirea numerelor cu tarif special avand ca scop generarea de venituri ilicite pentru Utilizator;
- (viii) generarea de trafic artificial in reseaua TKRM sau catre alte retele, nationale sau internationale, in dauna TKRM;
- (ix) 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;
- (x) 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.

9.6. 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 industrială 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.

9.7 Fara a aduce vreo limitare prevederilor art. 9.5 sau 9.6 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 30 de zile calendaristice calculate de la data activarii initiale/reactivarii beneficiilor optiunii.

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

10.1 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 Serviciile TKRM Preplatite conform art. 9.5 si 9.7 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;
- (viii) 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;
- (ix) 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;
- (x) 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; (xi) in orice alt caz in care actiunile sau inactiunile Utilizatorului pot determina un risc pentru TKRM;
- (xii) Utilizatorul si-a incalcat oricare alte obligatii cu privire la conditiile de folosire a Serviciilor preplatite.

10.2 In situatia in care accesul Utilizatorului la Serviciile Preplatite a fost suspendat ca urmare a aparitiei unei situatii mentionate la art. 10.1 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.

10.3 In cazurile de Frauda sau utilizare abuziva/interzisa a Serviciilor Preplatite, inclusiv pentru situatia prevazuta de art. 9.7 din CG, pe langa masura suspendarii/restrictionarii 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.

## **11. NULITATE**

11.1 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

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

12.1 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.

12.2 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.

12.3 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.

## **13. MODIFICARI ALE SERVICIILOR PREPLATITE**

13.1. 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), in conformitate cu legislatia romana in vigoare la momentul respectiv. TKRM va informa Utilizatorul despre modificarile aduse la Contract cu cel putin 30 de zile inainte de data la care modificarile vor intra in vigoare.

13.2. 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).

## **14. DATE CU CARACTER PERSONAL si DATE DE TRAFIC**

14.1 In vederea furnizarii Serviciilor Preplatite, Telekom Romania nu prelucreaza date cu caracter personal despre Utilizatori, cu cexceptia 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



14.2 TKRM, în vederea furnizării Serviciilor Preplatite prelucrează 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 și date de localizare, respectiv acele date care indică poziția geografică a echipamentului terminal al Utilizatorului unui serviciu de comunicații electronice destinat publicului.

14.3 Fata de prelucrarea datelor cu caracter personal, acolo unde este cazul, precum și fata de prelucrarea datelor de trafic, Utilizatorul, prin actiționarea unei cartele SIM Preplatite și prin activarea Serviciilor Preplatite, consimte la următoarele: 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) și 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, furnizării 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.

14.3 În conformitate cu legislația în vigoare precum și cu prevederile din CG privind Politica de utilizare a Serviciilor în Roaming, Utilizatorul 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

14.4 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.

14.5 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.

14.6 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.

14.7 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 precum și dreptul de a se adresa justiției.

14.8 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.

14.8. 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.





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

15.1 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".

15.2 "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: 0,032 Eurocredit/min apel inițiat, 0,0108 Eurocredit/min apel primit, 0,01 Eurocredit/SMS, 0,0075 Eurocredit/MB.

15.3 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.

15.4 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.

15.5 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.

15.6 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.

15.7 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 suprataxă pentru Serviciile de Roaming în Grupa 0 după cum urmează: 0,032 Eurocredit/min apel inițiat, 0,0091 Eurocredit/min apel primit, 0,01 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

15.8 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 15.7 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.

15.9 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 15.8 de mai sus. Utilizatorul va fi informat cu privire la încetarea aplicării suprataxei.

15.10 În cazul în care TKRM constată că există cartele SIM ce au făcut obiectul unei re-vânzări organizate către persoane care nu au reședința 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.

15.11 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.

## 16. PREVEDERI FINALE



16.1 Pentru orice reclamație, Utilizatorul se va adresa Serviciului Vânzări și Relații cu Clienții al TKRM, în termen maxim de 15 zile de la data apariției motivului pentru care se înainteaza 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 Clienții, aceste înregistrări fiind agreate 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.

16.2 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. 16.1 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 această informație ajunge la cunoștința 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.

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

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

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

16.6 Utilizatorul înțelege că 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).

16.7 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 Clienții prin apel gratuit la numărul 1234, sau poate să acceseze pagina de web [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro), sau poate trimite e-mail la adresa [info@telekom.ro](mailto:info@telekom.ro) sau poate consulta broșurile/ pliantele tipărite din magazinele Telekom România.