



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

In vigoare incepand cu 11.05.2020

DEFINITII

„**2G (GPRS)**” reprezinta tehnologie utilizata pentru furnizarea Serviciului de Date ce permite conectarea permanenta la internet prin intermediul rețelei radio precum si orice evolutie tehnologica a acesteia, de exemplu EDGE.

„**3G (UMTS)**” reprezinta tehnologie utilizata pentru furnizarea Serviciului de Date ce permite conectarea permanenta la internet prin intermediul rețelei radio precum si orice evolutie tehnologica a acesteia, de exemplu HSDPA, HSDPA+, DC-HSDPA sau HSUPA.

„**4G(LTE)**” reprezinta tehnologie de generatia a 4-a utilizata pentru furnizarea Serviciului de Date ce permite conectarea a internet prin intermediul rețelei radio precum si orice evolutie tehnologica a acesteia cum ar fi 4G+, LTE+ sau LTE Advanced (carrier aggregation).

„**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 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 Manualul de Utilizare, CG, Materialul cu Oferta Servicii Preplatite si, daca este cazul, mentiunile inserate pe plicul Cartelei.

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

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

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

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

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

„**Minut in afara Retelei**” reprezinta minutul care se poate utiliza in cadrul apelurilor initiate din Reteaua TKRM si terminate in retelele altor operatori de comunicatii electronice fixe sau mobile de pe teritoriul Romaniei.

„**Minut in Retea**” reprezinta minutul care se poate utiliza in cadrul apelurilor initiate din Reteaua TKRM catre destinatii fixe sau mobile tot din interiorul Retelei TKRM.

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



“**Minut national**” reprezinta minutul care se poate utiliza pentru a efectua apeluri catre orice destinatii fixe sau mobile de pe teritoriul 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 retea unui furnizor de servicii de comunicatii electronice in retea 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 retea 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 initierii 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 retea 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 retelelor partenerilor de roaming ai TKRM.

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

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

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



„**Servicii suplimentare**” reprezintă servicii oferite de TKRM pe lângă Serviciile Preplatite, activate automat sau la solicitarea Utilizatorului, a căror utilizare poate implica costuri suplimentare valabile la data activării lor și prezentate Utilizatorului în oferta comercială. Serviciile suplimentare se pot dezactiva oricând la solicitarea Utilizatorului.

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

„**TKRM**” reprezintă societatea TELEKOM ROMANIA MOBILE COMMUNICATIONS S.A., cu sediul în Splaiul Independenței, nr. 319G, SEMA Parc, Clădirea Atrium House, etajele 1-2, sector 6, București, înregistrată la Registrul Comerțului cu nr. J40/433/1999, cod de înregistrare fiscală RO11952970, operator de date cu caracter personal înregistrat cu nr. 3076, cont bancar RO04 INGB 0001 0001 7362 8951 deschis la Banca ING Bank, capital social subscris și versat: 1.593.747.510 lei.

„**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 ca are legături stabile în România determinând prezenta frecvență 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, ca nu îndeplinește criteriile de rezidență sau legături permanente mai sus-menționate.

„**Viteza maximă estimată de transfer al datelor**” (Viteza maximă estimată) reprezintă rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta în condiții reale. Viteza maximă estimată de transfer al datelor este viteza calculată la nivel IP. Viteza promovată de transfer al datelor reprezintă rata de transmitere a datelor pe care TKRM o utilizează în informațiile cu scop comercial, în promovarea ofertelor **comerciale**. Viteza promovată este egală cu viteza maximă estimată de transfer al datelor.

„**Vitezele Contractuale**” reprezintă Vitezele maxime estimate oferite de TKRM pentru Serviciile de Date, în funcție de tehnologia utilizată pentru furnizarea Serviciului de Date.

1. SERVICIILE PREPLATITE TKRM. DISPOZIȚII COMUNE

- 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.
- 1.2 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. 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.
- 1.3 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.
- 1.4 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.
- 1.5 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.
- 1.6 Apelurile/SMS-urile către numere de interes general la nivel local sau național de formă 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.

2. SERVICII DE VOCE

2.1 Serviciile de Voce sunt preactivate pe Cartela preplatită.

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.

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

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

3. SERVICII DE DATE

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

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

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

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

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

3.3 Serviciile de Date se transmit de TKRM prin intermediul Retelei, 24 de ore pe zi, 7 zile pe saptamana, folosind tehnologiile 2G, 3G sau 4G in functie de aria de acoperire a fiecareia dintre aceste tehnologii si celula la care Utilizatorul se conecteaza. Aria de acoperire pentru Serviciul de Date, asa cum este descrisa in materialele de prezentare ce pot fi gasite in magazinele Telekom Romania si pe www.telekom.ro, difera in functie de tehnologie si contin predictii ale ariei de acoperire estimata prin modele matematice si se poate modifica in functie de dezvoltarea retelelor, de specificul propagarii undelor radio si de existenta obstacolelor naturale (munti, paduri, lacuri, precipitatii, etc) sau factori artificiali, (constructii, etc) precum si de specificatiile tehnice ale Retelei si ale echipamentelor terminale folosite de Utilizator, care pot determina variatii fata de harta prezentata. Utilizatorul se poate informa asupra ariei de acoperire prin intermediul Serviciului Relatii cu Clientii, accesand pagina de Internet www.telekom.ro sau in magazinele Telekom Romania. Utilizatorul declara ca accepta aria de acoperire cu toate aceste variatii si ca harta are o valoare informativa.

3.4 Conditii de furnizare a Serviciului de Date

3.4.1 Gestionarea traficului de date in Reteaua TKRM

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

(i) Interconectarea multipla. TKRM asigura Utilizatorului aceeasi calitate a Serviciului de Date in Reteaua TKRM pana la punctele de interconectare cu furnizorii de servicii de acces la internet ai TKRM. Prin interconectarea multipla intre TKRM si furnizorii sai de servicii de acces la internet, TKRM evita situatia in care ar fi in imposibilitate de a oferi acces Utilizatorului la internet din cauza indisponibilitatii link-urilor oferite de un anumit furnizor de servicii de acces la internet.

(ii) Asigurarea caili optime de acces la internet presupune alocarea discreționara a resurselor Retelei, fara a avea ca scop diferentierea utilizatorilor sau serviciilor ori discriminarea unor aplicatii sau categorii de aplicatii in detrimentul altora.

(c) Limitarea vitezei de transfer a datelor dupa consumarea traficului recomandat. In cazul planurilor tarifare sau a extraoptiunilor cu trafic recomandat intr-un anumit volum lunar, in situatia in care acest volum este depasit, se aplica reducerea automata a vitezei de transfer a Datelor pentru tot traficul de date realizat ulterior de catre Utilizator pana la urmatoarea data

de reincarcare a beneficiilor lunare. (iv) Limitarea vitezei de transfer al datelor pentru o anumita categorie obiectiva de trafic, cum ar fi de exemplu traficul de videostreaming, in cazul ofertelor care implica o astfel de caracteristica tehnica.

(v) Redirectionarea traficului de date in caz de avarie. In situatia in care un echipament sau un link devine nefunctional, traficul de date care trece prin acel punct poate fi afectat in totalitate. TKRM va asigura o noua cale de acces la internet pentru utilizatorii finali prin redirectionarea traficului de date prin echipamente (situat chiar in locatii geografice diferite) functionale. (vi) Inspectia traficului de date presupune contorizarea traficului de date realizat de utilizatorul final prin folosirea anumitor aplicatii. Inspectarea traficului de date se realizeaza pe diferite nivele ale protocoalelor de comunicatie, ajungand pana la nivelul la care se pot identifica adresele IP sursa /destinatie din respectiva comunicatie, precum si adresele URL destinatie traficului de date. Pentru anumite aplicatii sau categorii de aplicatii (identificabile prin adrese IP si/sau prin adrese URL) TKRM contorizeaza volumul de date realizat de utilizatorul final si raporteaza acest volum de date specific sub forma distincta fata de restul traficului de date realizat de respectivul utilizator final prin intermediul fisierelor de tip "Call Data Records" (CDR). Pentru evitarea oricarui dubiu, TKRM nu inspecteaza si nu inregistreaza continutul specific aplicatiilor (de exemplu, text, imagini sau alte elemente care pot duce la identificarea continutului sau a utilizatorului final), ci doar volumul realizat de utilizatorul final prin intermediul acestor aplicatii. (vii) Redirectionarea sesiunii web se poate intampla fie in cazul solicitarii de accesare a unui domeniu inexistent caz in care se redirectioneaza catre o pagina web in care Utilizatorul este informat explicit asupra imposibilitatii de rezolvare a solicitarii, fie in cazul consumarii beneficiilor de Date incluse in planul tarifar sau extraoptiune caz in care Utilizatorul este redirectionat catre o pagina web in care este informat cu privire la posibilitatile de achizitionare beneficii de Date suplimentare; (viii) Mecanismul "header enrichment". Furnizarea Serviciilor de continut implica un mecanism de control si verificare in vederea autorizarii accesului si tarifarii continutului respectiv. In acest scop, TKRM transmite catre furnizorul de continut independent, sub forma codata ce nu permite identificarea utilizatorului final, un identificator temporar al sesiunii respectivului utilizator (user-ID) printr-un mecanism numit "header enrichment". Corespondenta dintre user-ID si orice informatie ce ar putea duce la identificarea utilizatorului final este stocata strict in echipamentele TKRM, nefiind transferata catre furnizorii de continut independent. (ix) Managementul congestiei:

(a) prevenirea - pentru a preveni aparitia congestiei severe pot fi aplicate masuri de reducere a fluxului de pachete de date. Masurile de prevenire a congestiei se bazeaza pe mecanismele protocolului TCP/IP de a adapta rata de transfer a pachetelor de date la banda disponibila (b) gestionare - in cazul aparitiei congestiei are loc eliminarea automata de pachete de date. In cazul in care congestia apare brusc, aceasta poate genera fenomene adiacente de amplificare datorate retransmisilor de pachete de date. (x) Utilizarea de categorii de trafic cu QoS diferit care beneficiaza de tratament diferit in Retea: intarziere minima de transfer al pachetelor de date, rata minima a pierderii de pachete de date. (xi) Cresterea capacitatii Retelei in concordanta cu utilizarea curenta si estimarea cresterii traficului de date. Dimensionarea fiecarui domeniu de tehnologie in parte se realizeaza prin luarea in considerare a unei capacitati maxime necesare in vederea sustinerii unui profil de trafic normal la care se adauga o capacitate de rezerva pentru cresteri neprevizionate ale traficului sau aparitia unor defectiuni.

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

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

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

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

3.4.3 Vitezele de transfer al Datelor (valori, metodologie de determinare, factorii care influențează obținerea acestora, procedura măsurare, măsuri reparatorii)

A. Valori

Vitezele Contractuale oferite de TKRM pentru Serviciile de Date, în funcție de tehnologia utilizată pentru furnizarea Serviciului de Date sunt: (i) 4G: 150 Mbps descărcare (downstream) și 50 Mbps încărcare (upstream); (ii) 3G: 21,1 Mbps descărcare (downstream) și 4,5 Mbps încărcare (upstream); (iii) 2G: 200 kbps descărcare (downstream) și 100 kbps încărcare (upstream). Valorile Vitezelor contractuale au fost determinate și pot fi atinse strict în condițiile prevăzute în secțiunea B de mai jos.

Utilizatorul declară că a fost informat și a acceptat faptul că viteza minimă de transfer a datelor nu este garantată de TKRM.

B. Descrierea metodologiei de determinare a Vitezelor Contractuale și a factorilor care influențează obținerea acestora

B.1 Metodologia de determinare a Vitezelor Contractuale

Viteza maximă estimată se determină ca valoarea maximă a tuturor vitezelor măsurate într-un set de măsurători dintr-o anumită locație. Toate măsurătorile se efectuează în condiții de exterior (nu în interiorul clădirilor, subteran sau în orice altă locație îngrădită întrucât pot exista diferențe între parametrii de calitate determinați în exteriorul sau interiorul clădirilor, în special în zonele în care semnalul din interior este perturbat de un obstacol), în locuri degajate de obstacole (de exemplu nu între clădiri înalte apropiate), la intervale orare diferite (noaptea deoarece sunt mai puțini utilizatori de date mobile active și este mai probabil să se atingă viteza Contractuală). Măsurătorile se vor efectua cu un terminal smartphone care are specificații tehnice ce îi permit să atingă vitezele Contractuale conform capacităților tehnice ale rețelei. Pentru 4G, terminalul trebuie să permită 4G+ pentru a putea atinge viteza Contractuală de descărcare de 150 Mbps și capacitate 64QAM la uplink pentru a putea atinge viteza Contractuală de încărcare de 50 Mbps, pentru 3G terminalul trebuie să fie capabil să utilizeze două purtătoare HSDPA iar pentru 2G terminalul trebuie să aibă capacitate EDGE. În plus, pentru a se putea atinge viteza Contractuală, terminalele cu care se fac măsurătorile trebuie să aibă capacități compatibile cu standardul de cumulare a capacității pe mai multe frecvențe ("carrier aggregation"). În cazul în care terminalele au aceste capacități iar utilizatorul se află în aria de acoperire aferentă tehnologiei a cărei viteză maximă estimată este măsurată (pentru 4G trebuie să fie aria de acoperire corespunzătoare 4G+ carrier aggregation), la momentul efectuării măsurătorilor pe ecran va apărea afișat LTE+ sau 4G+ (pentru 4G), respectiv HSDPA+ sau DC-HSDPA în cazul 3G și UMTS sau EDGE în cazul 2G. În efectuarea măsurătorilor s-au avut în vedere și lipsa incidentei factorilor menționați la capitolul B.2 de mai jos.

B.2 Factorii care influențează obținerea Vitezelor Contractuale

Obținerea Vitezelor Contractuale este influențată de diverși factori obiectivi, în afara controlului și răspunderii TKRM:

- (i) Caracteristicile echipamentului terminal utilizat (capacitățile tehnologice și limitările impuse de sistemul de operare al echipamentului terminal) - viteza Contractuală nu poate fi atinsă dacă echipamentul terminal al utilizatorului nu suportă viteza de transfer respectivă (de ex. un echipament terminal cu 2G nu poate atinge viteza de transfer corespunzătoare 4G) sau dacă sistemele de operare nu sunt actualizate la ultima versiune valabilă la momentul efectuării măsurătorilor. Utilizarea echipamentului terminal în modul „economisire baterie” poate impacta în mod negativ valoarea vitezei de transfer. În plus, terminalele cu care se fac măsurătorile trebuie să aibă capacități compatibile cu standardul de cumulare a capacității pe mai multe frecvențe ("carrier aggregation").
- (ii) Distanța dintre echipamentul terminal și stația de bază. Pentru atingerea vitezei Contractuale este necesar ca numărul de liniute sau ceruculete pline ale indicatorului de semnal al terminalului să fie maxim.
- (iii) Supraaglomerarea sau congestiunea traficului se poate produce atunci când mai mulți utilizatori finali accesează



simultan serviciul de acces la internet, de regula la ore de varf 9:30 am - 21:00 pm. Prin urmare probabilitatea atingerii Vitezei Contractuale este mai mare in intervalul 22:30 pm si 7:00 am; (iv) Modul de utilizare al aplicatiilor / serviciilor de continut. Viteza de transfer se va reduce in cazul descarcari si incarcarii simultane de continut de pe internet, utilizarii de aplicatii care genereaza trafic de date (de exemplu, programe messaging, filesharing, browsing, videostreaming, videoconferinta); (v) Conditii meteorologice nefavorabile (vant puternic, furtuna, ninsoare etc.) pot afecta semnificativ viteza de transfer al datelor, deoarece aceste conditii afecteaza calitatea legaturilor la serviciul de acces la internet prin intermediul retelelor mobile; (vi) Conditii de propagare a semnalului radio. Transmiterea semnalelor radio electrice poate fi perturbata de surse radio electrice externe, de diferite obstacole (de ex. interferente si perturbatii eventuale produse de alti operatori de comunicatii electronice sau operatori radio/ TV, cladiri, tunele, denivelari accentuate ale solului, in prezenta lacurilor, marii, locatiilor cu anomalii geomagnetice etc.), inclusiv din cauza caracteristicilor topografice ale terenului (obstructii, vai, defileu etc. ce pot perturba receptia intr-o anumita locatie) sau alti factori, calitatea serviciului de acces la internet poate fi afectata si poate duce la scaderea vitezei de transfer. (vii) Mobilitatea utilizatorului final pe durata unei sesiuni de date poate duce la intreruperi ale serviciului de Date, dar si viteze de transfer mai scazute datorita limitarilor legate de tehnologie. (viii) Viteza proprie a paginilor web accesate de utilizatorul final indiferent de cat de rapida este conexiunea mobila. In acest sens, viteza de transfer va fi viteza celui mai incet segment din lantul de legatura dintre utilizatorul final si continutul accesat. (ix) Conexiunea la internet a serverelor accesate, calculatoarelor accesate (de exemplu, calculatoare dotate cu porturi USB 1.0 avand o rata de transfer a datelor limitata la 1,5 Mbps, prin standardul constructiv); (x) Situarea in alta arie de acoperire decat cea pentru tehnologia a carei viteza face obiectul masuratorilor. Incidenta oricarui dintre factorii mentionati mai sus poate duce la diferente intre vitezele efective si Viteza Contractuala, impactul asupra conditiilor de furnizare a Serviciilor de Date fiind cele mentionate in art. 3.4.2 de mai sus. Diferentele nesemnificative intre valorile vitezelor efective si Viteza Contractuala nu sunt de natura a afecta experienta utilizarii Serviciului de Date oferit.

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

C.1 Sa verifice indeplinirea urmatoarelor conditii prelabile efectuării masuratorilor:

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

Conditii care tin de mediul in care sunt efectuate masuratorile si pe care Utilizatorul trebuie sa le indeplineasca in mod cumulativ pentru ca masuratorile sa fie valide:(a) toate masuratorile se vor efectua din aceeasi locatie, respectiv de la aceleasi coordonate GPS - WGS84 (grade, minute, secunde - latitudine / longitudine); (b) sa se afle in exteriorul oricaror constructii (nu in interiorul cladirilor, in subteran sau orice alta locatie ingradita); (c) sa se afle in aria de acoperire aferenta

tehnologiei a carei Viteza Contractuala este contestata; pentru 4G Utilizatorul trebuie sa se afle in aria de acoperire corespunzatoare 4G+ (carrier aggregation), conform (hartilor de acoperire disponibile pe www.telekom.ro); (d) sa se asigure ca la momentul efectuării masuratorilor nu sunt conditii meteorologice defavorabile de natura sa influenteze negativ vitezele reale; (e) masuratorile sa nu fie efectuate pe perioada existentei unor Deranjamente sau lucrari planificate la Retea, comunicate ca atare.

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

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

C.2 Pasii necesari pentru efectuarea masuratorilor si pe care Utilizatorul trebuie sa ii urmeze pentru ca masuratorile sa fie valide: (a) Utilizatorul trebuie sa-si creeze si sa fie titularul unui cont de utilizator in aplicatia Netograf.ro cu numele sau astfel incat sa se asigure concordanta intre contul din aplicatia Netograf si persoana care depune reclamatia in calitate de detinator al Cartelei; (b) sa efectueze masuratorile prin aplicatia Netograf (rezultatele masuratorilor vor fi descarcate de catre Utilizator in format Excel din Netograf/Rezultate/Istoric); traficul in aplicatia Netograf este gratuit (nu se tarifeaza si nu consuma din beneficiile de Date incluse in Contract); (c) masurarea Vitezei maxime estimate consta in initierea descarcarii de date (pentru masurarea vitezei de descarcare), respectiv initierea incarcarii de date (pentru masurarea vitezei de incarcare). Realizarea masuratorii poate dura cateva zeci de secunde. (d) Pentru a fi considerate valide, masuratorile se vor efectua intr-un interval de 30 zile (interval inregistrat intre prima si ultima zi de efectuare a masuratorilor), in cel putin 5 zile lucratoare si cel putin doua zile de sambata si doua zile de duminica din saptamani diferite, realizandu-se cel putin 20 de masuratori, in intervalul mentionat; (e) in fiecare dintre zilele in care sunt efectuate masuratorile (0:00 – 23:59) se vor efectua masuratori la intervale de cel putin 4 ore, dintre care cel putin 5 masuratori in intervalul orar 22:30 – 7:00 am; (f) masuratorile efectuate in cadrul unui interval unic de masuratoare de 30 de zile pot fi utilizate de Utilizator pentru sustinerea unei singure reclamatii (o noua reclamatie cu privire la contestarea unei Viteze Contractuale poate fi valid facuta pe baza unui nou set de masuratori realizate conform Procedurii); in cazul in care un Utilizator reclama probleme de performanta sub aspectul Vitezei maxime estimate in mai multe locatii sau pentru mai multe SIM-uri in aceeasi locatie, va efectua masuratori si va depune cate o reclamatie, cu respectarea Procedurii, pentru fiecare din locatii si fiecare dintre SIM-uri;(g) sa salveze rezultatele masuratorilor din aplicatia Netograf, Sectiunea ‘Rezultate/Istoric Rezultate’ in format Excel (xls, xlsx). Instructiuni detaliate pentru utilizarea Netograf se gasesc si pe www.telekom.ro.

C.3 Transmiterea reclamatiei. In cazul in care, in urma efectuării masuratorilor conform prezentei Proceduri, Utilizatorul doreste sa depuna o reclamatie, acesta trebuie sa urmeze urmatoorii pasi pentru ca reclamatia sa fie valida: (a) reclamatia se depune doar de catre Utilizatorul detinator al Cartelei si titular al contului creat in Netograf; (b) reclamatia sa fie primita de TKRM in termen de maxim 30 de zile de la data la care Utilizatorul a finalizat efectuarea tuturor masuratorilor necesare conform prezentei Proceduri in vederea sustinerii reclamatiei, in caz contrar reclamatia urmand a fi considerata ca fiind tardiv formulata si, drept consecinta, respinsa; (c) Utilizatorul va furniza elementele de identificare (nume si prenume, numar de telefon mobil) si o fotografie a cartelei SIM prin intermediul careia este furnizat Serviciul de Date care face obiectul reclamatiei;(d) mentionarea Vitezelor Contractuale contestate si a vitezelor constatate in urma efectuării masuratorilor conform prevederilor prezentei Proceduri;(e) indicarea locatiei in care au fost realizate masuratorile (nume si numar strada, localitate sau coordonatele GPS– latitudine /longitudine) si tehnologia prin care se furnizeaza Serviciul de Date la momentul efectuării masuratorilor; (f) reclamatia se poate depune la sediul TKRM, in magazinele Telekom Romania sau online pe www.telekom.ro/contact; (g) reclamatia va fi insotita de rezultatele tuturor masuratorilor efectuate conform prezentei Proceduri, fie in forma tiparita (pe suport hartie) daca reclamatia se depune in magazinele Telekom Romania sau la sediul TKRM, fie vor fi incarcate, impreuna cu reclamatia, pe pagina de reclamatii de pe www.telekom.ro/contact.

C.4 Solutionarea reclamatiei. Termenul de raspuns la o reclamatie (cu respectarea prevederilor acestei Proceduri) este de maxim 60 zile de la momentul la care toate informatiile si documentele necesare au fost furnizate de Utilizator. In scopul solutionarii reclamatiei, Utilizatorul va furniza informatiile suplimentare solicitate de TKRM si va coopera pentru efectuarea verificarilor de catre TKRM. Raspunsul va fi oferit prin intermediul canalului de comunicare indicat de catre Utilizator in cadrul reclamatiei. Utilizatorul are posibilitatea de a solicita informatii cu privire la stadiul reclamatiei prin intermediul



aceluiași canal de comunicare utilizat pentru depunerea acesteia. În vederea furnizării răspunsului la reclamație, TKRM va putea realiza măsurători proprii. Înregistrarea unor viteze inferioare atunci când nu sunt îndeplinite condițiile menționate în secțiunile B.2 și C.1 de mai sus nu echivalează cu o neconformitate între vitezele rezultate în urma măsurătorilor și Vitezele Contractuale. Dacă Utilizatorul nu este mulțumit de modul de soluționare a reclamației, are dreptul de a utiliza caile de atac prevăzute în secțiunea “Prevederi finale” din CG, inclusiv pentru obținerea unor măsuri reparatorii disponibile conform legislației naționale.

C.5 Efectele reclamației. Măsuri reparatorii. Dacă, în urma verificărilor reclamației și a măsurătorilor valid efectuate conform condițiilor menționate în secțiunile B.2 și C.1 de mai sus, se constată că rezultatul a cel puțin jumătate din măsurătorile efectuate conform Procedurii de măsurare indică o Viteză maximă estimată mai mică decât valoarea din tabelul de mai jos aferentă tehnologiei măsurate, Abonatul va primi despăgubiri egale cu valoarea pretului lunar al abonamentului pentru perioada în care s-au efectuat măsurătorile. Despăgubirile vor fi evidențiate pe factura/facturile următoare.

Tehnologie	Valoare viteză descărcare (downstream)	Valoare viteză încărcare (upstream)
4G	1,5 Mbps	0,5 Mbps
3G	0,21 Mbps	0,046 Mbps
2G	2 kbps	1 kbps

3.5 Termen de remediere a Deranjamentelor

3.5.1 Deranjamentele survenite pe durata Contractului vor fi remediate de către TKRM în termen de 72 de ore din momentul primirii reclamației validate de către TKRM, cu excepția situațiilor care sunt în afara controlului TKRM. Aceste situații pot fi, fără a se limita la:

- (i) Deranjamente cauzate de alimentarea cu energie a locațiilor în care TKRM are instalate echipamente de semnal, ca urmare a avariilor rețelei electrice;
- (ii) Deranjamente rezultate din imposibilitatea de a accesa locațiile în care TKRM are instalate echipamente de semnal (cauzate de drumuri impracticabile, de condițiile impuse de proprietarii/locatorii locațiilor unde TKRM are instalate echipamente de semnal);
- (iii) Deranjamente pentru remedierea cărora este necesară intervenția în alte rețele de comunicații electronice interconectate cu Rețeaua cu privire la care TKRM nu poate primi informații privind remedierea Deranjamentului;
- (iv) Deranjamente cauzate de interferențe și perturbatii produse de alți operatori de comunicații electronice sau operatori radio sau TV;
- (v) Deranjamente pe arii geografice extinse, cauzate de evenimente meteo sau alte situații speciale, condiții în care TKRM este nevoită să prioritizeze soluționarea Deranjamentelor;
- (vi) Deranjamente cauzate de echipamentul folosit de către Utilizatorul final (inclusiv probleme de configurare);
- (vii) Deranjamente cauzate de situații de forță majoră/caz fortuit, în condițiile legii.

3.5.2 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.

3.6 Reguli de taxare

3.6.1 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.

3.6.2 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).

4. SERVICII DE CONTINUT

4.1 Serviciile de Conținut vor fi furnizate de TKRM la solicitarea expresă a Utilizatorului.

4.2 TKRM furnizează Utilizatorului, prin echipamentul sau compatibil, acces la Serviciile de Conținut ale TKRM sau ale terților - parteneri comerciali ai TKRM.

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

4.4 Utilizatorul accepta si consimte ca va folosi in mod legal si util Serviciile de Continut. In consecinta, Utilizatorul agreeaza

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5. SERVICIUL DE ROAMING

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

5.2 Prevederi aplicabile Utilizatorilor Rezidenti (conform Regulamentului EU nr. 531/2012) in Roaming in Grupa 0: 5.2.1

În Roaming Grupa 0 Utilizatorul Rezident va putea utiliza beneficiile în afara Rețelei (nationale) de Voce, SMS și/sau Date , fără tarife suplimentare, sub condiția respectării Politicii de Utilizare a Serviciilor în Roaming prevăzută în CG, astfel: (i) Apelurile/SMS-urile inițiate în Roaming Grupa 0 se consumă din minutele și SMS-urile în afara Rețelei incluse, iar după epuizarea lor se vor aplica tarifele nationale in afara rețelei ale ofertei cu roaming; (ii) Apelurile/SMS-urile primite în Roaming Grupa 0 sunt gratuite; (iii) Datele naționale incluse vor putea fi utilizate în Roaming Grupa 0 fără tarife adiționale până la limita lunară maximă de Date în Roaming Grupa 0 ("Limita de Date"), dacă este aplicabilă ofertei. După depășirea Limitei de Date se aplică un tarif adițional egal cu valoarea Tarifului Reglementat fara TVA (in euro credit) in vigoare la data depasirii conform tabelului de la art. 5.2.4 de mai jos, iar după consumarea Datelor naționale incluse se va aplica și tariful standard national 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 determinarii Limitei de Date conform tabelului de la art. 5.2.4 de mai jos. Dacă există extraopțiuni sau bonusuri cu Date, valoarea acestora este inclusa in calcul, conform următoarei formule: Limita lunară maximă de Date în Roaming (GB) = (valoare Servicii Preplatite active) x 2/ Tariful Reglementat. De exemplu, dacă valoarea lunara totala a Serviciilor Preplatite este de 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 4.5 euro /GB =4,44 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.

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

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

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

Tarif Reglementat (euro/GB)	01/01/2018-31/12/2018	01/01/2019-31/12/2019	01/01/2020-31/12/2020	01/01/2021 – 31/12/2021	01/01/2022 - 30/06/2022
Valoare fără TVA (in euro credit)	6	4,5	3,5	3	2,5

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

În Roaming în țările Grupei 0 (denumit generic “Roaming Grupa 0”) Clientul care nu are rezidența în România și nu are nici legături stabile cu România va putea utiliza beneficiile în afara rețelei TKRM (beneficiile naționale) de Voce, SMS și/sau Date cu aplicarea unor tarife suplimentare, sub condiția respectării clauzelor referitoare la limitele utilizării serviciilor și utilizare abuziva din Contract, astfel: (i) Apelurile/SMS-urile inițiate în Roaming Grupa 0 către rețele din Grupa 0 se consumă din minutele și SMS-urile în afara Rețelei cu aplicarea următoarelor tarife suplimentare: 0,032 Eurocredit/minut apel inițiat, 0,01 Eurocredit/SMS; (ii) SMS-urile primite în Roaming Grupa 0 sunt gratuite; (iii) Apelurile primite în Roaming Grupa 0 se tarifează cu 0,0085 Eurocredit/minut; (iv) Pentru Datele din oferta nu există limită lunară maximă de Date în Roaming Grupa 0 și se aplică tariful suplimentar de 0,0044 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 Rezidenți. 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 Rezidenți. 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 Rezidenți

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 tarifa 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 secundă a convorbirii. Pentru restul apelurilor de voce, inițiate sau primite în afara spațiului Grupei 0 sau 1, tarifarea se face la minut. Pentru apelurile/SMSurile efectuate și apelurile primite în alte grupe de roaming, Grupele 2-6, se aplică tarifele Roaming Avantaj. SMSurile 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 de la 5.2.4 din CG. În roaming Grupa 0 după terminarea datelor din oferta se va aplica tariful național pentru date al ofertei cu roaming.

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

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

6. ALTE SERVICII PREPLATITE

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

6.2 Oferta comercială a TKRM poate fi consultată în mod gratuit, de orice persoană interesată, atât în magazinele Telekom România și ale partenerilor cât și pe site-ul www.telekom.ro.

7. TARIFELE SERVICIILOR PREPLATITE

7.1 Dispozitii comune

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

7.1.2 Tarifele pentru serviciile oferite de terți prin intermediul Rețelei sunt cele comunicate de respectivele terți.

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

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

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

7.2 Tarifele standard pentru Serviciile Preplatite

7.2.1

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

- Apeluri video către Rețeaua TKRM, Telekom Romania Communications, Orange sau Vodafone: 0,16 euro credit/minut;

- Trafic de date național: 0,20 euro credit/ MB. Unitatea minimă de taxare este 10 KB.

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

b) Tarifele standard aferente Serviciilor de Voce, SMS și Date pentru Cartela Telekom 5€ Credit care nu are activată la momentul achiziției o opțiune în funcție de valoarea creditului încarcat pentru activare:

- Tariful standard pentru apeluri către orice număr din toate rețelele naționale este 0,18 Euro credit/minut;

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

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

- Apeluri video către Rețeaua TKRM, Telekom Romania Communications, Orange sau Vodafone: 0,16 euro credit/minut;

- Trafic de date național: 0,20 euro credit/ MB. Unitatea minimă de taxare este 10 KB.



- MMS catre orice retea nationala: 0,14 euro credit/SMS.

7.2.2 Tarife internationale pentru Cartela Telekom:

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

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

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

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

- Zona 4: Alte țări – 0,92 Euro credit/minut

- Zona 5: Sateliți – 3,50 Euro credit /minut

-SMS către Zona 0 (SEE) – 0,06 Euro credit/SMS

- 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 7.2.1 si 7.2.2 de mai sus nu includ TVA. TVA se achita la achizitia cartelei sau a valorilor de reincarcare.

7.2.3 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 si Cartela Telekom 5€ Credit nu ofera acces la serviciul de teleconferinta.

7.2.4 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 Relații cu Clienții: gratuit

7.2.5 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 retele din Grupa 0	Tarif national	0,1	1,4	1,75	2,2	2,5	3
Apeluri către retele 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 retele din Grupa 0 (inclusiv Romania)	Tarif national	0,4	0,38	0,38	0,38	0,38	0,65
Mesaje scrise trimise catr	0,4	0,4	0,38	0,38	0,38	0,38	0,65
Mesaje scrise trimise către alte destinații internaționale	0,06	0,06	0,38	0,38	0,38	0,38	0,65
SMS catre numere speciale*	0	0,4	0,38	0,38	0,38	0,38	0,65
Apeluri catre numere speciale*	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 si SMS pentru activare oferte cu roaming), +40768546482 (SMS inlaturarea Pragului Valoric de Date in Roaming), +40784455666 (SMS setari de internet Broadband). Aceste numere sunt tarificate cu tarife standard pentru apeluri/SMS catre Romania in celelalte Grupe. Numerele +40 766 121 234 (relatii cu clientii) si +4076ROAMING (+40767.626.464 apeluri pentru informatii suplimentare despre roaming

• si SMS pentru activare oferte cu roaming) sunt gratuite in roaming SEE inclusiv pentru clientii non-rezidenti in Romania si pentru clientii caror li se aplica suprataxa pentru utilizare cartela preponderent in roaming SEE/Grupa 0. Pentru apelurile inițiate din țările care fac parte din Grupa 0 si Grupa 1 către țara vizitată, către România și către țările din Grupele 0 si 1, inclusiv UE si Romania, 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 si 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)

7.2.6 Tarife pentru traficul de date in 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, Indonezia, 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 Democrată, Insula Cook, Insulele Virgine Britanice, Insula Capului Verde, Insulele Cayman, Chile, Columbia, Costa Rica, Cuba, Curacao, Iordania, Djibouti, Dominica, El Salvador, Filipine, Ghana, Grenada, Guineea, Guyana, Jamaica, Japonia, Kirgizstan, Kuwait, Liberia, Libia, Macao, Madagascar, Malaezia, Malawi, Mali , Maldive, Maurițius, Mongolia, Montserrat, Mozambic, Myanmar, Namibia, Nigeria, Niger, Oman, Palestina, Panama, Paraguay, Peru, Polinezia Franceză, Puerto Rico, Qatar, Senegal, Serviciul maritim, Seychelles, St. Kitts si Nevis, St. Lucia, St. Maarten, St. Vincent, Tajikistan, Tanzania, Turks Caicos, Uganda, Uruguay, Vietnam, Zambia	11,00
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.



7.3 Preactivarea de optiuni la Cartela Telekom.

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

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

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

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

7.3.3 Optiunea activata pe cont se va reactiva la 28 de zile, automat, pana la data iesirii sale din oferta TKRM, daca Utilizatorul are in cont creditul suficient pentru reactivarea acesteia.

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

8. CARTELA PREPLATITA

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

8.2 Accesul la Cartela preplatita este protejat de doua coduri secrete, PIN (Numar Personal de Identificare) si PUK (Numar Personal de Deblocare) care nu vor fi dezvaluite catre terte parti si care vor fi folosite de catre Utilizator numai in conformitate cu instructiunile puse la dispozitie de TKRM, in caz contrar TKRM nefiind responsabila pentru eventualele daune produse. **8.3** Utilizatorul nu dobandeste niciun drept de proprietate asupra Cartelei preplatite sau asupra informatiilor pe care aceasta le contine, cu exceptia informatiilor pe care Utilizatorul le-a inregistrat pe respectiva Cartela preplatita si de care este singur raspunzator. Utilizatorul se angajeaza sa nu vanda, inchirieze, distruga sau deterioreze Cartela preplatita.

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

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

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

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

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



9. NUMARUL DE TELEFON

9.1 Odata cu achizitionarea Cartelei preplatite, Utilizatorului ii va fi alocat un Numar de telefon (MSISDN), pentru care Utilizatorul dobandeste dreptul exclusiv de a-l folosi pe perioada valabilitatii Cartelei preplatite. Numarul de telefon nu este proprietatea Utilizatorului si la incetarea, din orice motiv, a relatiilor dintre TKRM si Utilizator, companiei TKRM ii revin, in mod liber si automat, toate drepturile relationate Numarului de telefon sau, in cazul in care Utilizatorul fusese portat din retea unui alt furnizor de comunicatii electronice, drepturile asupra Numarului de telefon ii revin respectivului furnizor. **9.2** In cazul portarii unui Utilizator din Retea in retea unui alt furnizor de comunicatii electronice, Utilizatorul va avea dreptul de a pastra Numarul de telefon pana la data incetarii relatiei contractuale cu noul furnizor sau cu alti furnizori succesivi, daca trecerea in noile retele s-a facut tot prin portare.

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

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

10. ECHIPAMENTUL TERMINAL DE TELECOMUNICATII

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

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

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

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

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

10.6 Utilizatorul intelege ca urmatoarele echipamente terminale din oferta comerciala TKRM pot fi utilizate doar in Retea: TKRM Cute, TKRM Vairy Touch, TKRM Move, TKRM Smart Play, TKRM Smart Share, TKRM Smart Xceed. Utilizatorul are dreptul sa solicite deblocarea echipamentului terminal, fara niciun cost suplimentar, in conformitate cu procedura folosita de TKRM in acest sens, daca un astfel de echipament terminal a fost achizitionat intr-un pachet preplatit sau fara conectare.

11. VALABILITATEA CARTELEI PREPLATITE

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

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

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

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



11.5 Mai jos sunt prezentate 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) plata 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.

11.5.1 Cartele Valorice:

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

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

11.5.2 Reîncărcare electronică:

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

11.5.3 Reîncărcare electronică cu opțiune:

Valoare Tichet electronic cu opțiune	Perioada de valabilitate cont	Perioada de gratie cont
€3	20 zile	180 zile
€5	60 zile	330 zile
€6	60 zile	330 zile

11.5.4 Reîncărcare cu minute:

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

11.5.5 Reîncărcare directă:

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

11.5.6 Reincarcare on-line

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

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

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

12. DESPAGUBIRI

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

12.2 Despagubirea se va face numai la solicitarea Utilizatorului formulata in termen de cel mult 15 zile de la data la care nefunctionalitatea a intervenit. Acordarea despagubirii va fi conditionata si de dovada in evidentele TKRM a existentei defectiunii notificate in aria geografica indicata de catre Utilizator si daca Utilizatorul este domiciliat sau isi are locul de munca in zona afectata, TKRM avand dreptul de a cere actele doveditoare in acest sens.

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

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

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

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

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

13. RASPUNDEREA

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

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

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

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

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

13.6 TKRM răspunde exclusiv pentru Serviciile sale Preplatite și, prin urmare, nu răspunde pentru serviciile oferite de terțe parti, care utilizează Rețeaua. Pentru evitarea oricărui dubiu, TKRM nu răspunde pentru prejudiciile, de orice natură, suferite de Utilizator în legătură cu serviciile terților.

13.7 TKRM poate restricționa sau suspenda temporar furnizarea Serviciilor preplatite dacă aceasta este absolut necesar pentru efectuarea unor lucrări de întreținere/modificare ce vor fi programate astfel încât să cauzeze cât mai puțin disconfort Utilizatorilor. TKRM nu răspunde pentru funcționarea necorespunzătoare a Rețelei în zonele în care aceasta este în dezvoltare sau în situațiile în care TKRM face lucrări de îmbunătățire a Rețelei.

13.8 TKRM nu va răspunde față de Utilizator și/sau față de terțe parti pentru niciun fel de daune, pierderi de profit, castiguri nerealizate și/sau nefructificarea unor oportunități de afaceri sau orice alte pierderi suferite de către Utilizator care rezultă direct sau indirect din, dar fără a se limita la: (i) folosirea neadecvată a Serviciilor Preplatite și echipamentelor de comunicații de către Utilizator, (ii) nefuncționarea Serviciilor Preplatite din motive de ordin tehnic și/sau din acțiunile terților, (iii) nefuncționarea echipamentului terminal al Utilizatorului, sau faptul că Utilizatorul nu are mesajeria activată sau mesajeria este suprincărcată, sau faptul că Utilizatorul nu se află în aria de acoperire a Rețelei; sau faptul că Utilizatorul nu este vorbitor de limba română, sau orice alte situații în care Utilizatorul este notificat prin SMS de anumite modificări ale Serviciilor Preplatite TKRM însă acestea nu au fost permise de acesta, Utilizatorul neputând invoca neprimirea notificării astfel transmise, (iv) caz fortuit sau caz de forță majoră, sub rezerva obligațiilor de diligență prevăzute la articolul 17.3 de mai jos.

13.9 TKRM nu răspunde față de Utilizator și/sau față de terțe parti pentru niciun fel de daune indirecte inclusiv, dar fără a se limita la pierderi de profit, castiguri nerealizate și/sau nefructificarea unor oportunități de afaceri sau orice alte pierderi similare suferite de către Utilizator ca urmare a lipsei de acces la Serviciile Preplatite sau furnizare Serviciilor Preplatite de calitate necorespunzătoare.

13.10 În cazul intervenirii unor incidente, amenințări și vulnerabilități privind securitatea sau integritatea Rețelei și Serviciilor Preplatite, TKRM va lua, fără a se limita la, următoarele categorii de măsuri: (i) aplicarea unor mecanisme de protecție față de amenințări ale furnizării Serviciilor preplatite cum ar fi, fără a se limita la: mesaje de tip spam, cazuri de Frauda etc; (ii) metode de securitate standardizate în vederea protejării informațiilor confidențiale transmise prin intermediul Serviciilor preplatite; (iii) rerutarea traficului din zona afectată către o altă zonă și/sau transmiterea traficului pe alte linii, pentru situațiile în care incidentele, amenințările sau vulnerabilitățile afectează echipamentele TKRM necesare furnizării Serviciilor preplatite. **13.11** TKRM folosește pentru măsurarea și gestionarea traficului indicatori de performanță generați în nodurile de rețea, conform specificațiilor furnizorilor de echipamente. Performanța acestor indicatori este monitorizată în mod regulat în scopul de a evita congestiunea segmentelor de rețea sau pentru utilizarea acestora la capacitate maximă. În acest sens, TKRM folosește metode de proiectare a Rețelei ce au ca scop îndeplinirea statistică a criteriilor din licența de operare. Utilizatorul înțelege și acceptă că nivelul calității Serviciilor Preplatite poate fi afectat în situațiile în care se iau măsurile susmenționate, TKRM asigurând un nivel maxim de blocare și întrerupere a apelurilor în proporție de 2% în medie pe Rețea (această valoare trebuie înțeleasă în sens statistic prin raportare la numărul total al utilizatorilor săi într-un interval de timp determinat și la nivelul întregii rețele).

14. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE UTILIZATORULUI. UTILIZARE ABUZIVĂ ȘI LIMITARI

14.1 Utilizatorul este obligat să folosească Rețeaua și Serviciile preplatite în calitatea sa de utilizator final exclusiv pentru nevoile proprii, și nu va vinde sau transfera către terțe parti, sub orice altă formă, contra unor sume de bani sau cu titlu gratuit, Serviciile preplatite TKRM; Serviciile preplatite nu vor fi utilizate cu scopul de a obține un profit sau de a atrage avantaje comerciale, de exemplu, dar fără a se limita la, activități de call-center/telemarketing/cercetări de piață.

14.2 Utilizatorul nu trebuie să dezvăluie codurile (PIN sau PUK) și seria SIM către nicio terță parte și nici să dezvăluie Parola sa.

14.3 Utilizatorul nu poate folosi și/sau permite vreunei terțe persoane să folosească Serviciile preplatite pentru scopuri imorale sau ilegale.

14.4 Utilizatorul nu va folosi în mod abuziv Serviciile Preplatite sub sancțiunea suspendării sau încetării Serviciilor Preplatite conform art. 10 de mai jos.

14.5 Utilizatorul înțelege și acceptă că oricare din modurile de utilizare a Serviciilor Preplatite conform prezentului articol sunt considerate a fi utilizări abuzive și sunt complet interzise Utilizatorului:

(i) folosirea de echipamente neautorizate de către legislația în vigoare și neconforme cu standardele existente sau care nu sunt compatibile în Rețea, precum și utilizarea Serviciilor preplatite în vederea testării unor echipamente;

(i) folosirea Serviciilor preplatite în scopul săvârșirii unor Fraude și/sau inițierea de apeluri sau utilizarea de date mobile cu ajutorul unor sisteme care permit generarea automată și/sau rutarea automată de apeluri/SMS-uri/MMS-uri/apeluri video, în orice alte scopuri care sunt contrare utilizării rezonabile pentru nevoi proprii a Serviciilor preplatite;

(ii) sicanarea sau agresarea în orice fel a altor clienți TKRM sau ai altor furnizori de comunicații electronice, parteneri ai TKRM sau a angajaților TKRM (inclusiv prin serviciul Serviciul Vânzări și Relații cu Clientii) sau a unor terțe persoane, prin trimiterea de mesaje cu conținut de natură să calomnieze, hartuiască, deranjeze, defaimeze sau prin care se dezvăluie informații personale sau confidențiale în legătură cu o terță parte;

(iii) inducerea în eroare a altor utilizatori TKRM sau ai altor furnizori de comunicații electronice, parteneri ai TKRM, prin transmiterea de SMS-uri cu un conținut fals (promisiune de castiguri, participări la concursuri, etc);

(iv) utilizarea Serviciilor preplatite în vederea intermediării și/sau transferului de convorbiri telefonice naționale și internaționale;

(v) redirectionarea cu titlu oneros prin intermediul Serviciilor preplatite a traficului generat de către un tert precum și pentru ascunderea și/sau modificarea identității apelantului în aceste scopuri;

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

(vii) generarea de trafic artificial în rețeaua TKRM sau către alte rețele, naționale sau internaționale, în dauna TKRM;

(viii) activitate abuzivă identificată pe baza profilului de trafic al Utilizatorului, respectiv generarea unui volum de trafic național și/sau internațional care nu putea fi realizat în condițiile unei utilizări normale și rezonabile a Serviciilor preplatite pentru nevoile proprii. În analiza profilului de trafic al Utilizatorului, se vor avea în vedere, de exemplu, obiceiurile de comunicare neobișnuite, apelurile regulate de scurtă durată, apelurile către mai multe numere într-o perioadă scurtă de timp apelurile simultane către aceeași destinație sau către mai multe destinații, sau apeluri consecutive cu durată mare generate permanent sau cvasipermanent pe perioada unei zile;

(ix) În cazul Serviciilor Preplatite care includ beneficii nelimitate (apeluri și/sau mesaje scrise) se consideră utilizare abuzivă și identificarea unui profil de trafic al Utilizatorului discrepant, luându-se în considerare, printre altele, apelurile în rețea sau în afara rețelei, respectiv apelurile primite și cele inițiate, într-o perioadă scurtă de timp.

14.6 De asemenea, Utilizatorul înțelege și acceptă că îi sunt interzise:

(i) expedierea de mesaje nesolicitate (incluzând date, informații, text, muzică, sunet, imagini, grafice, materiale video, programe sau alte materiale) sau afisarea de mesaje de tip pachete de reclame comerciale sau anunțuri de informații (în general mesaje de tip Spam), Utilizatorul fiind singurul răspunzător pentru expedierea sau afisarea unor astfel de mesaje;

(ii) continuarea expedierii de mesaje de orice tip către un adresant care a indicat că nu dorește să mai primească asemenea mesaje;

(iii) expedierea sau afisarea de mesaje care contin viruși și/sau „cai troieni”, mesaje ilegale sau expedierea sau afisarea de mesaje indecente, obscene sau pornografice, cu încălcarea prevederilor legale în vigoare;

(iv) expedierea sau afisarea de mesaje care violează dreptul de proprietate intelectuală sau industrială al TKRM sau al unui tert, sau de mesaje conținând informații pentru care Utilizatorul nu are dreptul legal de transmitere sau difuzare în orice condiții, conform oricărei legi aplicabile.

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

14.7 Fără a aduce vreo limitare prevederilor art. 14.5 sau 14.6 de mai sus, în cazul Serviciilor Preplatite care includ beneficii nelimitate, se va considera, cu caracter exemplificativ dar nelimitat la, drept utilizare abuzivă a Serviciilor Preplatite de către Utilizator și următorul caz: traficul cumulat de voce/SMS în rețea sau către alte rețele, naționale sau internaționale, depășește 5.000 de minute/SMS-uri pe luna cu un raport de minim 3 la 1 pentru traficul de voce/SMS efectuat față de traficul de voce/SMS primit pe luna. Prin luna se înțelege un interval de 28 de zile calendaristice calculate de la data activării inițiale/reactivării beneficiilor opțiunii.



15. SUSPENDAREA / INCETAREA SERVICIILOR PREPLATITE

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

- (i) in caz de Frauda a Utilizatorului si/sau in cazul in care TKRM constata, in urma unor investigatii, ca valoarea Creditului este rezultatul unei Fraude comise cu prejudicierea unui alt client TKRM;
- (ii) in cazul in care Utilizatorul foloseste in mod abuziv/interzis Serviciile TKRM Preplatite conform art. 14.5, 14.6 si 14.7 de mai sus;
- (iii) in cazul incercarii de catre Utilizator de a induce in eroare alti clienti TKRM sau ai altor operatori parteneri TKRM prin apelarea sau transmiterea de mesaje cu un continut fals (promisiune de castiguri, participari la concursuri, etc) sau prin transmiterea de mesaje de tip "spam" sau mesaje nesolicitate;
- (iv) (iv) in cazul folosirii numerelor cu tarif special avand ca scop generarea de venituri ilicite pentru Utilizator;
- (v) in cazul in care Utilizatorul, prin actiunile sau inactiunile sale, aduce atingere imaginii, numelui, marcilor sau oricaror alte drepturi ale TKRM;
- (vi) in cazul in care Utilizatorul foloseste echipamente neautorizate de catre autoritatile de reglementare competente sau care nu sunt compatibile cu Reteaua;
- (vii) in cazul in care Utilizatorul inchiriaza sau ofera posibilitatea unor terte parti de a folosi serviciile preplatite, cu titlu oneros sau gratuit;
- () in cazul in care Utilizatorul foloseste Serviciile preplatite TKRM in scop de comercializare sau in modurile interzise mentionate la art. 9.6 de mai sus;
- (viii) in cazul in care Utilizatorul foloseste cartelele SIM/Serviciile preplatite TKRM in alte scopuri decat cele pentru care au fost oferite Utilizatorului in calitate de utilizator final, in vederea intermediarii si/sau transferului de date si/sau convorbiri telefonice, incluzand, fara limitare, transferuri de apeluri nationale/internationale in Retea si/sau in alte retele;
- (ix) in cazul in care Utilizatorul redirectioneaza cu titlu oneros, prin intermediul Serviciilor preplatite TKRM, traficul generat de catre un tert precum si pentru ascunderea si/sau modificarea identitatii apelantului in aceste scopuri;
- (x) in orice alt caz in care actiunile sau inactiunile Utilizatorului pot determina un risc pentru TKRM;
- (xi) Utilizatorul si-a incalcat oricare alte obligatii cu privire la conditiile de folosire a Serviciilor preplatite.

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

15.3 In cazurile de Frauda sau utilizare abuziva/interzisa a Serviciilor Preplatite, inclusiv pentru situatia prevazuta de art. 14.7 din CG, pe langa masura suspendarii/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.

16. NULITATE

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

17. FORTA MAJORA SI CAZUL FORTUIT

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

17.2 Caz de forta majora / de caz fortuit poate fi, de exemplu dar nu limitativ: stare de razboi (fie declarat sau nu), conflict armat, revolutie, insurectie, actiuni sau amenintari militare sau teroriste, sabotaj, tulburari civile, greve sau alte actiuni in campul muncii, legi, regulamente, decizii sau directive, catastrofe naturale, cutremur, incendiu, explozie, tulburari solare sau meteorologice, urgente publice sau orice alta intamplare, care este dincolo de controlul sau.

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



18. MODIFICARI ALE SERVICIILOR PREPLATITE

18.1 TKRM are dreptul de a modifica unilateral termenii Contractului (cum ar fi tarife, caracteristici Servicii, incetare/suspendare Contract, despagubiri, conditii de folosire a Serviciilor, raspundere, prelucrare date cu caracter personal, procedura de reclamatii, termenele de remediere a deranjamentelor), pentru motive intemeiate care depind de imposibilitatea continuarii furnizarii Serviciilor in parametrii contractati, schimbari in politica comerciala a TKRM, dezvoltari tehnologice, schimbari ale parteneriatelor cu tertii, de situatii cu potential risc financiar sau alte situatii similare care conduc la un dezechilibru economic intre parti. TKRM va informa Utilizatorul despre modificarile aduse la Contract cu cel putin 30 de zile inainte de data la care modificarile vor intra in vigoare.

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

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

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

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

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

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

19.5 Sumele aferente limitelor valorice aplicabile se regasesc pe site-ul www.telekom.ro la https://media.telekom.ro/images/docs/Legal_docs/Mobile/Informare_lege_servicii_de_plata_13122019.pdf

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

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

20. DATE CU CARACTER PERSONAL SI DATE DE TRAFIC

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

21.2 “Roaming Grupa 0” este disponibil Utilizatorilor Rezidenți, respectiv acei Utilizatori care au reședința pe teritoriul României sau care au legături stabile în România determinând prezența frecventă și substanțială a Utilizatorului pe teritoriul României, în baza confirmării Utilizatorului în acest sens la activarea ofertei TKRM pentru Servicii Preplatite compatibile cu “Roaming Grupa 0”. Pierderea calitatii de Utilizator Rezident trebuie să fie adusă la cunoștința TKRM în termen de 2 zile lucrătoare de la data la care a intervenit și va determina automat aplicarea unei suprataxe pentru Serviciile de Roaming în Grupa 0 după cum urmează: 0,032 Eurocredit/min apel inițiat, 0, 0085 Eurocredit/min apel primit, 0,01 Eurocredit/SMS, 0,0044 Eurocredit/MB.

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

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

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

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

21.7 Dacă în urma monitorizării profilului de trafic al Utilizatorului Rezident pe o durată de cel puțin 4 luni TKRM constată că Utilizatorul are consum preponderent în roaming și prezență preponderent în țările din Grupa 0, atunci TKRM are dreptul să considere că Utilizatorul utilizează abuziv sau anormal Serviciul respectiv de Roaming. În acest caz, TKRM va avertiza Utilizatorul prin SMS, e-mail, mesaj etc., că are un profil de trafic care indică o utilizare abuzivă sau anormală a Serviciului de Roaming iar în lipsa modificării profilului de trafic în termen de 14 zile de la data transmiterii avertismentului, în sensul evidențierii unui consum sau prezențe naționale prevalente, TKRM va aplica retroactiv de la data transmiterii avertismentului către Utilizator o suprataxa pentru Serviciile de Roaming în Grupa 0 după cum urmează: 0,032 Eurocredit/min apel inițiat, 0,0085 Eurocredit/min apel primit, 0,01 Eurocredit/SMS. În cazul Serviciilor de Date, suprataxa este egală cu valoarea Tarifului Reglementat fără TVA (în euro credit) în vigoare la data aplicării suprataxei

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

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

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

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

22. PREVEDERI FINALE

22.1 Pentru orice reclamație, Utilizatorul se va adresa Serviciului Vânzări și Relații cu Clienții al TKRM, în termen maxim de 15 zile de la data apariției motivului pentru care se înaintea 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 agreeate ca mijloace de probă ale relațiilor dintre părți și putând fi astfel utilizate, dacă este cazul, în fața instanțelor competente/terte părți pentru dovedirea raporturilor juridice născute între TKRM și Utilizator ca urmare a respectivelor convorbiri telefonice.

22.2 TKRM este obligat să analizeze reclamațiile și cererile Utilizatorului și să le răspundă în termen de cel mult de cel mult 60 de zile (1.440 de ore) de la data transmiterii lor conform art. 22.1 de mai sus. Dacă verificările impun prelungirea termenului de răspuns, cu cel mult 2 zile lucrătoare înainte de expirarea acestuia Utilizatorul va fi contactat prin orice mijloc prin care se poate considera, în mod rezonabil, ca aceasta informație ajunge la 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

22.3 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.

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

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

22.6 Utilizatorul înțelege 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).

22.7 Pentru mai multe informații despre serviciile sau tarifele TKRM, precum și pentru asistența tehnică cu privire la Serviciile Preplatite furnizate, Utilizatorul poate să contacteze Serviciul de Vânzări și Relații cu Clienții prin apel gratuit la numărul 1234, sau poate să acceseze pagina de web www.telekom.ro, sau poate trimite e-mail la adresa info@telekom.ro sau poate consulta broșurile/ pliantele tipărite din magazinele Telekom România.