



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

**In vigoare incepand cu 16.05.2019**

**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 Cartei 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 Resident de a utiliza, beneficiile incluse de Voce, SMS si/sau Date in afara Retelei in tarile din Spatiul Economic European (Grupa 0) fara tarife suplimentare, sub conditia respectarii Politicii de Utilizare a Serviciilor in Roaming prevazuta in CG. In cazul Serviciilor de Date, pentru utilizarea in Roaming Grupa 0 se poate aplica o limita maxima a volumului de date disponibil in Roaming, conform prevederilor din CG.

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

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

„**Servicii de Voce**” reprezinta serviciile oferite la un punct mobil prin care TKRM asigura Utilizatorului posibilitatea initiierii si/sau primirii de apeluri nationale si/sau internationale sau in Roaming si transportul direct si in timp real al vocii prin intermediul Retelei TKRM pana la un alt utilizator conectat la Retea sau pana la punctul de interconectare cu o alta 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](http://www.telekom.ro) sau prin Serviciul Relatii cu Clientii la solicitarea expresa a Utilizatorului. TKRM nu este raspunzatoare si nu poate asigura in Roaming, inclusiv in Grupa 0, acele beneficii disponibile national care, din motive ce nu sunt sub controlul TKRM, nu sunt disponibile si in Roaming (de ex. accesul la anumite Servicii de Continut).

„**Serviciile de SMS**” reprezinta acele Servicii oferite de TKRM prin intermediul Retelei si care asigura Utilizatorului posibilitatea initiierii 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 Preplătite, 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 varsat: 1.593.747.510 lei.

“**Utilizator**” reprezintă deținătorul Cartelei preplătite care folosește Serviciile preplătite 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 prezența frecventă și substanțială a Utilizatorului pe teritoriul României. Va fi considerat Utilizator Rezident pentru scopurile acestei definiții inclusiv Utilizatorul care nu declară expres, înainte de activarea ofertei TKRM de Servicii Preplătite 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 informările 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 PREPLĂTITE TKRM. DISPOZITII COMUNE

- 1.1 Achiziționarea unei valori de reîncărcare pentru Cartela preplătită conferă Utilizatorului dreptul de a beneficia de Serviciile Preplătite furnizate de TKRM așa cum sunt acestea descrise în cuprinsul prezentului articol.
- 1.2 Serviciile Preplătite de care Utilizatorul beneficiază se vor activa fie automat, la momentul activării Cartelei preplătite – Servicii Preplătite preactivate (cum sunt Serviciul de Voce, Serviciul SMS), fie la solicitarea expresă a Utilizatorului. Accesul la Serviciile Preplătite 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 Preplătite 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 Preplătite sau despre alte servicii disponibile în Rețea, sunând la Departamentul Serviciul Vânzări și Relații cu Clienții la numărul 1234, în magazinele Telekom România sau ale partenerilor TKRM sau vizitând site-ul [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro).
- 1.5 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 forma 19vx și /sau 19vxy (numere utilizate pentru furnizarea unor servicii cum ar fi siguranța cetățeanului, servicii de asistență medicală, deranjamente utilități publice, asistența cetățeanului) nu se consumă din minutele și/sau SMS-urile incluse în plan tarifar sau opțiuni.

## 2. SERVICII DE VOCE

- 2.1 Serviciile de Voce sunt preactivate pe Cartela preplătită.
- 2.2 În acest sens, activarea Serviciilor de Voce are loc după introducerea Cartelei preplătite 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 prevăzute de reglementările și standardele în vigoare. TKRM garantează următorii parametri de calitate a Serviciilor de voce: (i) rata apelurilor de voce GSM întrerupte în timpul convorbirii, pe parcursul unei luni < 2%; (ii) gradul de acoperire din întreaga suprafață a țării de serviciu de voce GSM prin celule aflate în trafic comercial (acoperire outdoor) > 82%; (iii) gradul de acoperire a populației de serviciu de voce GSM prin celule aflate în 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, în funcție de tipul Cartelei preplatite TKRM folosite de Utilizator, pot fi:

a) activate la solicitarea expresă a Utilizatorului. În această situație, activarea Serviciilor de Date are loc după introducerea Cartelei preplatite în echipamentul terminal folosit de Utilizator și transmiterea unei solicitări din partea Utilizatorului efectuată în acest sens.

b) sunt preactivate la momentul activării Cartelei preplatite. În această situație, activarea Serviciilor de Date are loc automat după introducerea Cartelei preplatite în echipamentul terminal folosit de Utilizator fără a mai fi necesară transmiterea unei solicitări din partea Utilizatorului. Prin achiziționarea unei Cartele preplatite TKRM care are Serviciul de date preactivat, Utilizatorul își exprimă acordul pentru traficul de date (național sau în roaming) efectuat (chiar și involuntar).

Modalitatea de activare a Serviciilor de Date (la cerere sau în mod automat) sunt diferențiate în piață prin intermediul materialelor de comunicare (brosuri, pachete de comunicare, etc), pentru fiecare tip de Cartelă preplatită în parte.

**3.2** În ambele situații descrise la punctul 3.1 de mai sus, folosirea Serviciilor de Date implică introducerea Cartelei preplatite într-un terminal compatibil cât și configurarea echipamentului cu terminal folosit de Utilizator pentru utilizarea Serviciului de Date solicitat. Configurarea echipamentului terminal este în sarcina Utilizatorului.

**3.3** Serviciile de Date se transmit de TKRM prin intermediul Rețelei, 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, folosind tehnologiile 2G, 3G sau 4G în funcție de aria de acoperire a fiecăreia dintre aceste tehnologii și celula la care Utilizatorul se conectează. Aria de acoperire pentru Serviciul de Date, așa cum este descrisă în materialele de prezentare ce pot fi găsite în magazinele Telekom România și pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro), diferă în funcție de tehnologie și conține predicții ale ariei de acoperire estimată prin modele matematice și se poate modifica în funcție de dezvoltarea rețelelor, de specificul propagării undelor radio și de existența obstacolelor naturale (munți, păduri, lacuri, precipitații, etc) sau factori artificiali, (construcții, etc) precum și de specificatiile tehnice ale Rețelei și ale echipamentelor terminale folosite de Utilizator, care pot determina variații față de harta prezentată. Utilizatorul se poate informa asupra ariei de acoperire prin intermediul Serviciului Relații cu Clienții, accesând pagina de Internet [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro) sau în magazinele Telekom România. Utilizatorul declară că acceptă aria de acoperire cu toate aceste variații și că harta are o valoare informativă.

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

##### **3.4.1 Gestionarea traficului de date în Rețeaua TKRM**

Conform legislației în vigoare, măsurile de gestionare a traficului de date pe care TKRM le poate aplica sunt (i) măsuri rezonabile în scopul utilizării eficiente a resurselor Rețelei TKRM și optimizării calității globale de transmitere a datelor precum și (ii) măsuri aplicate exclusiv în următoarele scopuri: a) respectarea dreptului Uniunii Europene (UE) sau legislația națională conformă cu dreptul UE, sub incidența careia intra TKRM sau măsurile conforme cu dreptul UE menite să pună în aplicare acte legislative ale UE sau legislația națională, inclusiv hotărârile judecătorești sau ale autorităților publice investite cu competențe în materie; b) protejarea integrității și securității Rețelei TKRM, a Serviciilor și a echipamentelor terminale ale utilizatorilor finali; c) pentru a evita congestiunea iminentă a Rețelei TKRM și a atenua efectele acesteia. TKRM poate aplica următoarele măsuri de gestionare a traficului:

(i) Interconectarea multiplă. TKRM asigură Utilizatorului aceeași calitate a Serviciului de Date în Rețeaua TKRM până la punctele de interconectare cu furnizorii de servicii de acces la internet ai TKRM. Prin interconectarea multiplă între TKRM și furnizorii săi de servicii de acces la internet, TKRM evită situația în care ar fi în imposibilitate de a oferi acces Utilizatorului la internet din cauza indisponibilității link-urilor oferite de un anumit furnizor de servicii de acces la internet.

(ii) Asigurarea căii optime de acces la internet presupune alocarea discreționară a resurselor Rețelei, fără a avea ca scop diferențierea utilizatorilor sau serviciilor ori discriminarea unor aplicații sau categorii de aplicații în detrimentul altora.

(iii) Limitarea vitezei de transfer a datelor după consumarea traficului recomandat. În cazul planurilor tarifare sau a extraopțiunilor cu trafic recomandat într-un anumit volum lunar, în situația în care acest volum este depășit, se aplică reducerea automată a vitezei de transfer a datelor pentru tot traficul de date realizat ulterior de către Utilizator până la următoarea dată

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 literalele 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 aceluiasi pachet revine de la serverul de test la echipamentul terminal-sursa; (ii) variatia intarzierii de transfer al pachetelor de date, respectiv diferenta, calculata in 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 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 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 incidentelor 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 (capabilitățile 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 cerucule 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) Conditiiile 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)Conditiiile 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 măsurătorilor:**

**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 măsurătorilor), 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 măsurătorilor; (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 măsurătorilor 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](http://www.telekom.ro)); (d) sa se asigure ca la momentul efectuării măsurătorilor nu sunt condiții meteorologice defavorabile de natura sa influențeze negativ vitezele reale; (e) măsurătorile sa nu fie efectuate pe perioada existenței unor Deranjamente sau lucrări planificate la Rețea, comunicate ca atare.

**Condiții care țin de caracteristicile Serviciului de Date contractat și pe care Utilizatorul trebuie să le îndeplinească în mod cumulativ pentru ca măsurătorile să fie valide:** (a) să fie un utilizator activ al serviciului de Date, respectiv să fi utilizat serviciul de date mobile obiect al reclamației cel puțin 60 de zile înainte de data de început a perioadei de efectuare a măsurătorilor în dovedirea reclamației; (b) în cazul planurilor tarifare/extraopțiunilor cu trafic de date recomandat, măsurătorile se vor efectua numai utilizând date din volumul recomandat; (c) pe perioada măsurătorilor Utilizatorul va dezactiva serviciile/ofertele active care implică măsuri de gestionare a traficului și care pot fi dezactivate de către Utilizator.

**Neîndeplinirea oricăreia dintre condițiile prelabile din această secțiune C.1 , necesare pentru ca măsurătorile să fie considerate valide, are ca efect respingerea ca neîntemeiată a reclamației Utilizatorului.**

**C.2 Pași necesari pentru efectuarea măsurătorilor și pe care Utilizatorul trebuie să îi urmeze pentru ca măsurătorile să fie valide:** (a) Utilizatorul trebuie să-și creeze și să fie titularul unui cont de utilizator în aplicația Netograf.ro cu numele sau astfel încât să se asigure concordanța între contul din aplicația Netograf și persoana care depune reclamația în calitate de detinator al Cartelei; (b) să efectueze măsurătorile prin aplicația Netograf (rezultatele măsurătorilor vor fi descărcate de către Utilizator în format Excel din Netograf/Rezultate/Istoric); traficul în aplicația Netograf este gratuit (nu se tarifează și nu consumă din beneficiile de Date incluse în Contract); (c) măsurarea Vitezei maxime estimate constă în inițierea descărcării de date (pentru măsurarea vitezei de descărcare), respectiv inițierea încărcării de date (pentru măsurarea vitezei de încărcare). Realizarea măsurătorii poate dura câteva zeci de secunde. (d) Pentru a fi considerate valide, măsurătorile se vor efectua într-un interval de 60 zile (interval înregistrat între prima și ultima zi de efectuare a măsurătorilor), în cel puțin 5 zile lucrătoare și cel puțin câte o zi de sâmbătă și duminică din săptămâni diferite, realizându-se cel puțin 28 de măsurători, în intervalul menționat; (e) în fiecare dintre zilele în care sunt efectuate măsurătorile (0:00 – 23:59) se vor efectua minim 4 măsurători la intervale de cel puțin 4 ore, dintre care cel puțin 2 măsurători în intervalul orar 22:30 – 7:00 am; (f) măsurătorile efectuate în cadrul unui interval unic de măsurătoare de 60 de zile pot fi utilizate de Utilizator pentru susținerea unei singure reclamații (o nouă reclamație cu privire la contestarea unei Viteze Contractuale poate fi validă făcută pe baza unui nou set de măsurători realizate conform Procedurii); în cazul în care un Utilizator reclamează probleme de performanță sub aspectul Vitezei maxime estimate în mai multe locații sau pentru mai multe SIM-uri în aceeași locație, va efectua măsurători și va depune câte o reclamație, cu respectarea Procedurii, pentru fiecare din locații și fiecare dintre SIM-uri; (g) să salveze rezultatele măsurătorilor din aplicația Netograf, Secțiunea ‘Rezultate/Istoric Rezultate’ în format Excel (xls, xlsx). Instrucțiuni detaliate pentru utilizarea Netograf se regăsesc și pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro) .

**C.3 Transmiterea reclamației.** În cazul în care, în urma efectuării măsurătorilor conform prezentei Proceduri, Utilizatorul dorește să depună o reclamație, acesta trebuie să urmeze următorii pași pentru ca reclamația să fie validă: (a) reclamația se depune doar de către Utilizatorul detinator al Cartelei și titular al contului creat în Netograf; (b) reclamația să fie primită de TKRM în termen de maxim 30 de zile de la data la care Utilizatorul a finalizat efectuarea tuturor măsurătorilor necesare conform prezentei Proceduri în vederea susținerii reclamației, în caz contrar reclamația urmand a fi considerată ca fiind tardiv formulată și, drept consecință, respinsă; (c) Utilizatorul va furniza elementele de identificare (nume și prenume, număr de telefon mobil) și o fotografie a cartelei SIM prin intermediul căreia este furnizat Serviciul de Date care face obiectul reclamației; (d) menționarea Vitezelor Contractuale contestate și a vitezelor constatate în urma efectuării măsurătorilor conform prevederilor prezentei Proceduri; (e) indicarea locației în care au fost realizate măsurătorile (nume și număr stradă, localitate sau coordonatele GPS – latitudine /longitudine) și tehnologia prin care se furnizează Serviciul de Date la momentul efectuării măsurătorilor; (f) reclamația se poate depune la sediul TKRM, în magazinele Telekom Romania sau online pe [www.telekom.ro/contact](http://www.telekom.ro/contact); (g) reclamația va fi însoțită de rezultatele tuturor măsurătorilor efectuate conform prezentei Proceduri, fie în forma tipărită (pe suport hârtie) dacă reclamația se depune în magazinele Telekom Romania sau la sediul TKRM, fie vor fi încărcate, împreună cu reclamația, pe pagina de reclamații de pe [www.telekom.ro/contact](http://www.telekom.ro/contact).

**C.4 Soluționarea reclamației.** Termenul de răspuns la o reclamație (cu respectarea prevederilor acestei Proceduri) este de maxim 60 zile de la momentul la care toate informațiile și documentele necesare au fost furnizate de Utilizator. În scopul soluționării reclamației, Utilizatorul va furniza informațiile suplimentare solicitate de TKRM și va coopera pentru efectuarea verificărilor de către TKRM. Răspunsul va fi oferit prin intermediul canalului de comunicare indicat de către Utilizator în cadrul reclamației. Utilizatorul are posibilitatea de a solicita informații cu privire la stadiul reclamației prin intermediul



aceluiași canal de comunicare utilizat pentru depunerea acesteia. În vederea furnizării răspunsului la reclamație, TKRM va putea realiza măsurători proprii. Înregistrarea unor viteze inferioare atunci când nu sunt îndeplinite condițiile menționate în secțiunile 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 50% din măsurători nu indică atingerea unei Viteze maxime estimate cu o valoare de minim 1% din Viteza Contractuală, TKRM va verifica situația în vederea remedierii ei din punct de vedere tehnic; în caz contrar, Utilizatorul este îndreptățit să primească despăgubiri care se calculează proporțional cu valoarea extraopțiunii pentru Serviciul de Date și perioada în care s-au constatat diferențele sau în cazul planurilor tarifare proporțional cu valoarea beneficiilor de Date utilizate național și tarificate în perioada în care s-au efectuat măsurătorile.

### 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](http://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 Continut vor fi furnizate de TKRM la solicitarea expresă a Utilizatorului.

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

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

**4.4** Utilizatorul acceptă și consimte că va folosi în mod legal și util Serviciile de Continut. În consecință, Utilizatorul agreează

sa nu foloseasca Serviciile de Continut pentru: (i) a produce daune minorilor; (ii) a transmite sau a dobândi 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 naționale în afara rețelei ale ofertei cu roaming; (ii) Apelurile/SMS-urile primite în Roaming Grupa 0 sunt gratuite; (iii) Datele naționale incluse vor putea fi utilizate în Roaming Grupa 0 fără tarife adiționale până la limita lunară maximă de Date în Roaming Grupa 0 ("Limita de Date"), dacă este aplicabilă ofertei. După depășirea Limitei de Date se aplică un tarif adițional egal cu valoarea Tarifului Reglementat fara TVA (in euro credit) in vigoare la data depasirii conform tabelului de la art. 5.2.4 de mai jos, iar după consumarea Datelor naționale incluse se va aplica și tariful standard national in afara rețelei al ofertei cu roaming. Limita de Date se determină în funcție de beneficiile active la momentul utilizării Serviciilor de Roaming, împărțind dublul valorii lunare a Serviciilor Preplatite active (fără eventualele reduceri), la tariful reglementat cu ridicata ("Tariful Reglementat") in vigoare la momentul determinării Limitei de Date conform tabelului de la 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) = (valoarea Serviciii 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 urmatorul:

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 rezidenta in Romania si nu are nici legaturi stabile cu Romania 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 si utilizare abuziva din Contract, astfel: (i) Apelurile/SMS-urile inițiate în Roaming Grupa 0 catre retele 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 tarifeaza cu 0,0085 Eurocredit/minut; (iv) Pentru Datele din oferta nu exista limită lunară maximă de Date în Roaming Grupa 0 si se aplica tariful suplimentar de 0,0044 Eurocredit/MB. După consumarea beneficiilor naționale in afara rețelei voce/SMS si date se aplica tarifele naționale in afara rețelei pentru Voce/SMS si cel national pentru Date plus tarifele suplimentare mentionate in paragraful anterior, fara a depasi insa valorile maxime de: 0,19 Eurocredit/minut apel inițiat, 0,06 Eurocredit/SMS și 0,20 Eurocredit/MB. Deasemenea, cu exceptia prevederilor privind Limita de Date si Politica de Utilizare a Serviciilor in Roaming, CG sunt aplicabile si Utilizatorilor care nu sunt Utilizatori Rezidenti. Tarifarea în restul lumii (Grupa 1– Grupa 6) pentru apeluri/SMS-uri inițiate sau apeluri primite si tarifarea în restul lumii (Grupa 1– Grupa 5) pentru date sunt identice cu cele aplicabile Utilizatorilor Rezidenti. Regulile de tarifare/consum aplicabile apelurilor/SMSurilor efectuate in tarile din Grupa 0 catre cele din Grupa 1 sunt cele care se aplica si Utilizatorilor Rezidenti

### 5.4 Reguli de consum in Roaming

In Roaming Grupa 0 (Spatiul Economic European: Uniunea Europeana plus Islanda, Lichtenstein, Norvegia), pentru apelurile/SMS-urile inițiate către toate rețelele si prefixele din Grupa 0, inclusiv România, se consuma gratuit din minutele/SMS-urile în afara Rețelei incluse in oferta cu roaming (daca exista), iar după epuizarea acestora, se vor aplica tarifele naționale pentru minute/SMS-uri în afara Rețelei ale planului tarifar cu roaming. Minutele naționale in afara rețelei incluse se consuma la secunda dupa un interval initial de 30 secunde pentru apeluri catre retele din Grupa 0 (inclusiv catre Romania), iar taxarea dupa epuizarea lor se face la fel. Minutele internationale catre fix sau catre mobil incluse in oferta cu roaming nu se consuma in Roaming Grupa 0. Tarifele pentru apeluri/SMSuri internationale care se aplica in Romania pentru destinatiile care nu sunt incluse in optiune, pentru prefixele exceptate si pentru consumul dupa epuizarea beneficiilor incluse nu se aplica si in Roaming Grupa 0.

Apelurile efectuate in Roaming Grupa 0 catre retele din Grupa 0 sau 1 sunt taxate la secunda dupa un interval initial de 30 secunde, iar cele efectuate in Roaming Grupa 0 catre retele din afara Grupei 0 si 1 sunt taxate la minut, cu aplicarea tarifelor Roaming Avantaj. Tot tarifele Roaming Avantaj se aplica si pentru SMS-urile trimise din Roaming Grupa 0 catre retele din afara Grupei 0. Apelurile si SMSurile primite in Roaming Grupa 0 sunt gratuite. MMS-urile în Roaming Grupa 0 catre retele din Grupa 0 se vor tarifa per unitate cu tariful standard pentru MMS-urile naționale in afara Rețelei al planului tarifar de voce cu roaming. Taxarea apelurilor de voce inițiate in roaming Grupa 1 (Elveția, Gibraltar, Monaco) catre retele din Grupa 0 si 1 se face la secunda cu un interval initial de taxare de 30 secunde, iar cele efectuate in Roaming Grupa 1 catre retele din afara



Grupei 0 si 1 sunt taxate la minut. Taxarea apelurilor de voce primite in roaming Grupa 0 si 1 se face la secunda incepand cu prima secunda a convorbirii. Pentru restul apelurilor de voce, initiate sau primite in afara spatiului Grupei 0 sau 1, tarifarea se face la minut. Pentru apelurile/SMSurile efectuate si apelurile primite in alte grupe de roaming, Grupele 2-6, se aplica tarifele Roaming Avantaj. SMSurile primite in Roaming in afara Grupei 0 sunt gratuite. Traficul de date efectuat în Roaming Grupa 0 se deduce gratuit din volumul de date național disponibil in oferta, pana la atingerea Limitei de Date de trafic gratuit in roaming Grupa 0. Dupa depășirea Limitei de Date lunare pentru volumul de Date disponibil în Roaming Grupa 0 se va aplica și un tarif adițional egal cu valoarea Tarifului Reglementat fara TVA (in euro credit) in vigoare la data depasirii conform tabelului de la 5.2.4 din CG. In roaming Grupa 0 dupa terminarea datelor din oferta se va aplica tariful national pentru date al ofertei cu roaming.

Unitatea (pentru date) de deducere din beneficiile incluse si de taxare dupa epuizarea acestora in Roaming Grupa0 este de 1KB dupa un interval initial indivizibil de 10KB.

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

## **6. ALTE SERVICII PREPLATITE**

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

6.2 Oferta comerciala a TKRM poate fi consultata in mod gratuit, de orice persoana interesata, atat in magazinele Telekom Romania si ale partenerilor cat si pe site-ul [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro).

## **7. TARIFELE SERVICIILOR PREPLATITE**

### **7.1 Dispozitii comune**

**7.1.1** Tarifele percepute de TKRM pentru furnizarea Serviciilor Preplatite sunt cele inscrise in oferta comerciala comunicata pentru pachetul ales de fiecare Utilizator in parte.

**7.1.2** Tarifele pentru serviciile oferite de terte parti prin intermediul Retelei sunt cele comunicate de respectivele terte parti.

**7.1.3** TKRM va putea modifica tarifele Serviciilor sale in orice moment, cu respectarea legislatiei in vigoare, notificand Utilizatorii care la momentul modificarii au activ pe cont Serviciul Preplatit ale carui tarife urmeaza sa se modifice, cu cel putin 30 de zile calendaristice inainte ca modificarea sa devina efectiva, sau cu un alt termen prevazut de legislatia in vigoare, daca va fi cazul.

**7.1.4** In cazul unei cereri de portare a unui Utilizator in Retea, 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 in Credit suplimentar, minute, SMS-uri, MMS-uri, Date etc) acordate de catre TKRM sau partenerii sai conform ofertei comerciale in vigoare la data respectiva.

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

#### **7.2.1**

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

- Pentru Cartela Telekom produsa incepand cu data de 26.11.2012, tariful standard pentru apeluri catre orice numar din toate retelele nationale este de 0,19 Euro credit/minut. Pentru Cartela Telekom produsa anterior datei de 26.11.2012 tariful standard pentru apeluri catre orice numar din toate retelele nationale este de 0,18 Euro credit/minut. Data productiei este mentionata pe brosură Cartelei, iar tariful standard aplicat la cartela respectiva este mentionat in interiorul brosurii;

- Apeluri catre un numar favorit din orice retea nationala: 0,10 euro credit/minut;

- SMS catre orice retea nationala: 0,05 euro credit/SMS.

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

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

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

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

- Tariful standard pentru apeluri catre orice numar din toate retelele nationale este 0,18 Euro credit/minut;

- Apeluri catre un numar favorit din orice retea nationala: 0,10 euro credit/minut;

- SMS catre orice retea nationala: 0,05 euro credit/SMS.

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

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



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

**7.2.2 Tarife internationale pentru Cartela Telekom:**

- Zona 0 (SEE ): Austria, Belgia, Bulgaria, Cehia, Cipru, Croația, Danemarca, Estonia, Finlanda (inclusiv Aland), Franța (inclusiv Guadelupa, Guyana Franceză, Réunion, Martinica, Mayotte și Saint-Martin), Germania, Grecia, Irlanda, Islanda, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburg, Malta, 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 achiziția 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 rețele din Grupa 0	Tarif national	0,1	1,4	1,75	2,2	2,5	3
Apeluri către rețele din Grupa 1	0,1	0,1	1,4	1,75	2,2	2,5	3
Apeluri către alte destinații internaționale	1,4	1,4	1,4	1,75	2,2	2,5	3
Apeluri către rețele satelit	10	10	10	10	10	10	10
Apeluri primite	0	0,0108	0,5	0,7	1,1	1,2	4,5
Mesaje scrise trimise către rețele din Grupa 0 (inclusiv Romania)	Tarif national	0,4	0,38	0,38	0,38	0,38	0,65
Mesaje scrise trimise către rețele din Grupa 1	0,4	0,4	0,38	0,38	0,38	0,38	0,65
Mesaje scrise trimise către alte destinații internaționale	0,06	0,06	0,38	0,38	0,38	0,38	0,65
<b>SMS catre numere speciale*</b>	0	0,4	0,38	0,38	0,38	0,38	0,65
<b>Apeluri catre numere speciale*</b>	0	0,1	0,35	0,35	0,35	0,35	0,35

\*numerele speciale gratuite in Roaming Grupa 0 sunt 112, \*100#, +40 766 121 234 (relatii cu clientii), +40 766 134 134 (verificare credit), +40 766 135 135 (reincarcare), +4076ROAMING (+40767.626.464 apeluri pentru informatii suplimentare despre roaming 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 și Grupa 1 către țara vizitată, către România și către țările din Grupele 0 și 1, inclusiv UE și România, taxarea se face la secunda, cu un interval inițial de taxare de 30 de secunde pe apel.
- Pentru apelurile primite în țările din Grupul 0 și 1, taxarea se face la secunda, începând cu prima secundă iar pentru celelalte apeluri, taxarea se face la minut indivizibil



Grupa 0	Austria, Belgia, Bulgaria, Cehia, Cipru, Croația, Danemarca, Estonia, Finlanda, Franța, Germania, Grecia, Irlanda, Islanda, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburg, Malta, Marea Britanie, Norvegia, Olanda, Polonia, Portugalia, Slovacia, Slovenia, Spania, Suedia, Ungaria.
Grupa 1	Elveția, Gibraltar, Monaco
Grupa 2	Albania, Australia, Bosnia Herțegovina, Insula Man, Insulele Feroe, Kosovo, Macedonia, Moldova, Muntenegru, Turcia
Grupa 3	Africa de Sud, Andorra, Armenia, Belarus, China, Insula Jersey, Nepal, Ucraina.
Grupa 4	Azerbaidjan, Canada, Insula Guersney, Egipt, Georgia, Mexic, Noua Zeelandă, Serbia, S.U.A.
Grupa 5	Afganistan, Algeria, Angola, Anguilla, Antigua & Barbuda, Arabia Saudită, Argentina, Aruba, Bahamas, Bahrain, Bangladesh, Barbados, Belize, Benin, Bermuda, Bolivia, Brazilia, Brunei, Burkina Faso, Cambodgia, Camerun, Chile, Ciad, Coasta de Fildes, Columbia, Congo Republica Democrată, Coreea de Sud, Costa Rica, Curacao, Cuba, Djibouti, Dominica, E.A.U., Ecuador, El Salvador, Fiji, Filipine, Ghana, Grenada, Guineea, Guyana, Haiti, Honduras, Hong Kong, India, Indonezia, Iordania, Insula Capului Verde, Insula Cook, Insulele Cayman, Insulele Virgine Britanice, Irak, Iran, Israel, Jamaica, Japonia, Kazakhstan, Kenia, Kirgizstan, Kuwait, Laos, Liban, Liberia, Libia, Macao, Madagascar, Malawi, Maldive, Mali, Malaezia, Maroc, Mauritius, Mongolia, Montserrat, Mozambic, Myanmar, Namibia, Nicaragua, Niger, Nigeria, Oman, Panama, Pakistan, Palestina, Papua Noua Guinee, Paraguay, Peru, Polinezia Franceză, Puerto Rico, Qatar, Republica Dominicană, Rusia, Samoa, San Marino, Satelit Thuraya, Senegal, Serviciul Maritim, Seychelles, Sierra Leone, Singapore, Siria, St. Kitts & Nevis, St. Lucia, St. Maarten, St. Vincent, Sri Lanka, Sudan, Turks Caicos, Thailanda, Taiwan, Tanzania, Tajikistan, Tonga, Trinidad Tobago, Tunisia, Turkmenistan, Uganda, Uruguay, Uzbekistan, Vanuatu, Venezuela, Vietnam, Yemen, Zambia, și alte destinații.
Grupa 6	Acoperire 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, Indonesia, Insula Jersey, Kazahstan, Kenya, Kosovo, Mexic, Maroc, Nepal, Noua Zeelandă, Pakistan, Rusia, Singapore, Taiwan, Thailanda, Tunisia, Uzbekistan	8,00
Algeria, Andorra, Angola, Anguilla, Antigua, Argentina, Australia, Azerbaijan, Bahamas, Bahrain, Barbados, Belarus, Belize, Benin, Bermuda, Bolivia, Brazilia, Congo Republica Democrata, Insula Cook, Insulele Virgine Britanice, Insula Capului Verde, Insulele Cayman, Chile, Columbia, Costa Rica, Cuba, Curacao, Iordania, Djibouti, Dominica, El Salvador, Filipine, Ghana, Grenada, Guineea, Guyana, Jamaica, Japonia, Kirgizstan, Kuweit, 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 Serviciul 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](http://www.telekom.ro)

## **8. CARTELA PREPLATITA**

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

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

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

**8.4** Utilizatorul va lua toate masurile necesare pentru a evita utilizarea Cartelei preplatite in mod neadecvat. Responsabilitatea 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 tarificata de catre TKRM conform politicii comerciale in vigoare la momentul solicitarii Utilizatorului.

## **9. NUMARUL DE TELEFON**

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





rețeaua unui alt furnizor de comunicații electronice, drepturile asupra Numarului de telefon îi revin respectivului furnizor.

**9.2** În cazul portării unui Utilizator din Rețea în rețeaua unui alt furnizor de comunicații electronice, Utilizatorul va avea dreptul de a păstra Numarul de telefon până la data încetării relației contractuale cu noul furnizor sau cu alți furnizori succesivi, dacă trecerea în noile rețele s-a făcut tot prin portare.

**9.3** În cazuri excepționale (cum ar fi rațiuni impuse de autoritățile competente și/sau de funcționarea Serviciilor preplătite), TKRM poate schimba Numarul de telefon, notificând Utilizatorul cu cel puțin 30 de zile în prealabil, sau în cel mai scurt termen posibil dacă termenul de 30 de zile nu poate fi respectat din motive independente de TKRM. Modificarea Numarului de telefon conform prezentului articol nu-i conferă Utilizatorului dreptul la despăgubiri.

**9.4** În cazul în care Utilizatorul detine un Numar de telefon portat în Rețea, schimbarea Numarului de telefon, se va face numai către un Numar de telefon aparținând TKRM.

## 10. ECHIPAMENTUL TERMINAL DE TELECOMUNICATII

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

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

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

**10.4** Utilizatorului i se poate solicita prezentarea echipamentului terminal spre verificare. Dacă se constată că echipamentul terminal a produs sau poate produce perturbări în Rețea, TKRM are dreptul să refuze conectarea la Rețea și Serviciile preplătite TKRM.

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

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

## 11. VALABILITATEA CARTELEI PREPLATITE

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

**11.2** În cazul unei Reîncărcări a Cartelei preplătite, Utilizatorul beneficiază de o nouă Perioadă activă (de valabilitate) în care poate utiliza Serviciile Preplătite.

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

**11.4** La expirarea Perioadei de grație, accesul de către Utilizator la Serviciile preplătite va fi complet restricționat iar Utilizatorul va pierde dreptul de a mai folosi Numarul de telefon sau Creditul rămas, Cartela preplătită devenind neutilizabilă.

**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 Valoriga (Credit)	Perioada de valabilitate	Perioada de grație
---------------------------	--------------------------	--------------------



€ 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** Reincarcare electronica:

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

**11.5.3** Reincarcare electronica cu optiune:

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

**11.5.4** Reincarcare cu minute:

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

**11.5.5** Reincarcare directa:

Valoare de (credit) reincarcare	Perioada de Valabilitate	Perioada de Gratie



€3 – € 4.99	31 zile	180 zile
€5 – € 10,99	60 zile	330 zile
€11 – € 15,99	90 zile	300 zile
€16 – € 24,99	120 zile	270 zile
€25 – € 200	150 zile	240 zile

### 11.5.6 Reincarcare on-line

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

TVA se aplica la achizitionarea cartei 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 analiza 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 si prin urmare nu va fi tinut raspunzator fata de Utilizator in cazurile in care acestal primeste apeluri din afara granitelor Romaniei cu identitate incompleta, ascunsa sau modificata, inclusiv prin folosirea unei identitati care apartine numerotatiei nationale.

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

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

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

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

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

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

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



trebuie intelesă în sens statistic prin raportare la numărul total al utilizatorilor săi într-un interval de timp determinat și la nivelul întregii rețele).

#### **14. DREPTURILE SI OBLIGATIILE UTILIZATORULUI. UTILIZARE ABUZIVA SI 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 părți, 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;

(ii) 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;

(iii) sicanarea sau agresiunea 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 confidentiale în legătură cu o terță parte;

(iv) 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 (promisiuni de castiguri, participări la concursuri, etc);

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

(vi) 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;

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

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

(ix) 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;

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

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

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

## 15. SUSPENDAREA / INCETAREA SERVICIILOR PREPLATITE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**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](http://www.telekom.ro) insotit de un SMS și/sau mesaj la adresa de posta electronica de avertizare cu privire la transmiterea notificarii).

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

**19.1** 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

**19.2** 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.

**19.3** Fata de prelucrarea datelor cu caracter personal, acolo unde este cazul, precum si fata de prelucrarea datelor de trafic, Utilizatorul, prin actiționarea 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.

**19.4** 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

**19.5** 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.

**19.6** 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 promotional, printr-o cerere scrisă și comunicată TKRM.

**19.7** 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.

**19.8** 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.

**19.9** 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.

**19.10** 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.

## **20. POLITICA DE UTILIZARE A SERVICIILOR ÎN ROAMING (“Politica”)**

**20.1** 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”.

**20.2** “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 compatibilă cu “Roaming Grupa 0”. Pierderea calității 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.

**20.3** 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.

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

**20.5** 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.

**20.6** 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.

**20.7** 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 fara TVA (în euro credit) în vigoare la data aplicării suprataxei

**20.8** 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 20.7 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.

**20.9** 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 20.8 de mai sus. Utilizatorul va fi informat cu privire la încetarea aplicării suprataxei.

**20.10** 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.

**20.11** 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.

## 21. PREVEDERI FINALE

**21.1** Pentru orice reclamație, Utilizatorul se va adresa Serviciului Vanzari si Relatii cu Clientii al TKRM, în termen maxim de 15 zile de la data apariției motivului pentru care se înainteaza reclamația. În vederea protejării intereselor Utilizatorului și ale TKRM, Utilizatorul este de acord ca operatorul TKRM să înregistreze orice convorbire telefonică între Utilizator și Serviciul de Vanzari si Relatii cu Clientii, aceste înregistrări fiind agreate ca mijloace de proba 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.

**21.2** 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. 21.1 de mai sus. Dacă verificările impun prelungirea termenului de răspuns, cu cel mult 2 zile lucrătoare înainte de expirarea acestuia Utilizatorul va fi contactat prin orice mijloc prin care se



poate considera, în mod rezonabil, ca această informație ajunge la cunoștința sa (de ex.: SMS, e-mail, apel) cu privire la prelungirea termenului de soluționare a reclamației cu o nouă perioadă de 30 de zile calendaristice

**21.3** 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. Partile au dreptul de a se adresa Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicatii (ANCOM) pentru medierea litigiului în cauză.

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

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

**21.6** 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).

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