



# CARTELA TELEKOM

## MANUAL DE UTILIZARE

Scanează codul QR  
și descarcă aplicația  
**MyAccount**



# CUPRINS

## 1. Cartela Telekom - activare și valabilitate - 1

- 1.1. Activarea cartei SIM - 1
- 1.2. Numărul de Telefon (MSISDN) - 1
- 1.3. Cere creditul înapoi - 2
- 1.4. Perioada de valabilitate și perioada de grație a Cartelei Telekom - 2
- 1.5. Valabilitate credit - 2
- 1.6. Extinde valabilitatea - 2

## 2. Reîncărcarea Cartelei Telekom - 3

- 2.1. Modalități de reîncărcare - 3
- 2.2. Reîncărcarea cu credit - 3
- 2.3. Verificare credit disponibil - 4
- 2.4. Transfer credit - 4

## 3. Tarife standard Cartela Telekom - 4

## 4. Modalități gestionare Cartela Telekom. Informații servicii TKRM - 5

- 4.1. Serviciul Relații cu Clienții - 5
- 4.2. MyAccount - 5
- 4.3. USSD \*100# (Self Care) - 6

## 5. Reguli de tarificare - 6

## 6. Servicii Cartela Telekom - 6

- 6.1. Date mobile și setări de telefon - 6
- 6.2. Internațional - 7
- 6.3. Roaming - 7
- 6.4. Mesagerie vocală - 8
- 6.5. Mesaje multimedia (MMS) - 8
- 6.6. Apeluri de urgență 112 - 8

## 7. Niveluri de calitate pentru serviciile preplătite - 8

## 8. Condiții de furnizare a serviciului de date - 9

## 9. Limitele utilizării serviciilor preplătite și abuzul - 16

## 10. Suspendarea serviciilor - 18

## 11. Procedura de reclamații - 20

## 12. Termeni și condiții - 20

## 13. Date cu caracter personal - 21

## 1. CARTELA TELEKOM ȘI ACTIVAREA ACESTEIA

### 1.1. Activarea cartelei SIM

Cartela Telekom nu are credit inițial sau beneficii incluse și se activează la prima reîncărcare cu o valoare de minim 3 euro credit (fără TVA). Urmează instrucțiunile de mai jos pentru activarea cartelei SIM:

- Introdu Cartela SIM în telefon, pornește-l, apoi tastează codul PIN (tipărit pe suportul Cartelei SIM) și apasă tasta ok. Apoi va fi identificată automat rețeaua TKRM.
- Reîncarcă o valoare de minim 3 euro credit (fără TVA) pentru activarea cartelei (vezi modalități de reîncărcare din prezentul Manual).

Cartela nu se va activa și nu vei putea beneficia de serviciile preplătite în cazul reîncărcării cu o valoare mai mică de 3 euro credit (fără TVA).

Codul PIN asigură securitatea cartelei tale. Îți recomandăm să schimbi codul PIN inițial cu un cod secret știut doar de tine care poate avea între 4 și 8 cifre. Vei avea nevoie de acest cod de fiecare dată când îți pornești telefonul. În cazul în care introduci codul PIN greșit de 3 ori consecutiv, cartela SIM se va bloca automat. Ea poate fi deblocată doar folosind codul PUK care este tipărit pe suportul cartelei SIM, lângă codul PIN. Poți afla codul PUK tastând \*100# sau la Serviciul Relații Clienți.

Pentru a-ți facilita accesul la cele mai noi oferte, pe Cartela Telekom se preactivează cea mai avantajoasă opțiune, în funcție de valoarea reîncărcată, începând cu valoarea minimă de 5 euro credit. Pentru a avea acces la serviciul roaming este necesară activarea planului tarifar compatibil cu serviciul roaming sau a unei opțiuni compatibile cu serviciul roaming. Pentru a activa o ofertă cu acces la roaming apelează \*100#.

### 1.2. Numărul de Telefon (MSISDN)

Odată cu achiziționarea Cartelei Telekom, Utilizatorului îi va fi alocat un Număr de telefon (MSISDN), pentru care Utilizatorul dobândește dreptul exclusiv de a-l folosi pe perioada valabilității Cartelei preplătite, conform CG. În cazuri excepționale (cum ar fi rațiuni impuse de autoritățile competente și/sau de funcționarea Serviciilor), TKRM poate schimba Numărul 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 Numărului de telefon nu poate constitui motiv de încetare a Contractului din partea Utilizatorului și nici nu-i conferă acestuia dreptul la despăgubiri.

### 1.3. Cere creditul înapoi

După ce efectuezi o reîncărcare de minim 5 euro credit, pe contul tău se va activa automat cea mai avantajoasă opțiune disponibilă în oferta comercială. În cazul în care vrei creditul înapoi, poți trimite un SMS gratuit la 123 cu textul "CREDIT" în maxim 24 de ore de la activarea opțiunii. Vei primi creditul înapoi dacă nu ai consumat din beneficiile incluse în opțiune și nu ai activat o altă ofertă pe cont. TKRM îți returnează valoarea opțiunii, iar creditul returnat poate fi folosit așa cum dorești, însă nu poate fi transferat către alt număr. Atenție: Înainte de utilizarea serviciului de date, recomandăm verificarea setărilor existente în telefon. Dacă setările existente implică un consum involuntar/automat de date, la momentul reîncărcării cu credit și activării opțiunii, traficul de date va fi consumat din cel existent în opțiune. În această situație, restituirea creditului nu va mai fi posibilă.

### 1.4. Perioada de valabilitate și perioada de grație a Cartelei Telekom

Cartela Telekom nu are credit inițial și, în funcție de valoarea încărcată pentru a-ți activa cartela, aceasta are o perioadă de valabilitate (perioada în care Cartela Telekom este activă) de minim 31 zile din momentul activării (pe parcursul căreia poți efectua convorbiri, trimite mesaje și efectua trafic de date în limita creditului disponibil), căreia i se adaugă o perioadă de grație de minim 180 de zile și maxim 330 zile, în care poți fi apelat și poți primi mesaje text (cu excepția cazului în care ai activat o ofertă cu acces la Roaming – fie opțiune, fie plan tarifar – conform ofertei comerciale a TKRM în vigoare). În perioada de grație vei putea apela din România: Serviciul Relații Clienți pentru aflarea creditului, reîncărcare și informații despre Cartela ta, \*100# pentru aflarea creditului, reîncărcare, codul PUK și alte servicii, 112, numărul internațional pentru apeluri de urgență în țările Uniunii Europene. Dacă perioada de grație a expirat fără să reîncarci, Cartela ta va fi dezactivată și vei pierde dreptul de a utiliza numărul de telefon.

### 1.5. Valabilitate credit

Dacă nu ai utilizat tot creditul în perioada de valabilitate a Cartelei, creditul neconsumat se va putea utiliza doar în primele 30 de zile ale perioadei de grație a Cartelei Telekom și cu condiția efectuării unei reîncărcări în această perioadă, caz în care se va adăuga la valoarea reîncărcării.

### 1.6. Extinde valabilitatea

Poți prelungi perioada de valabilitate a Cartelei Telekom cu 7, 21, 60 sau 120 de zile pentru 1, 2, 3 și respectiv 5 euro credit.

Pentru a extinde valabilitatea, tastează \*100# și accesează Extinde Valabilitatea. Perioada de

valabilitate poate fi prelungită indiferent că ești în perioada de valabilitate sau în perioada de grație a Cartelei Telekom. Perioada de valabilitate a creditului existent va fi prelungită odată cu perioada de valabilitate a Cartelei dacă ești în perioada de valabilitate sau în primele 30 de zile din perioada de grație a Cartelei.

## 2. REÎNCĂRCAREA CARTELEI TELEKOM

**2.1. Modalitățile de reîncărcare a Cartelei Telekom:** online (cu card bancar), prin MyAccount (cu cod de reîncărcare/card bancar), reîncărcare electronică (cu credit sau cu opțiune sau cu beneficii), cartele valorice răzuibile (cu credit sau cu opțiune sau cu beneficii), reîncărcare de oriunde (cu cod de reîncărcare), reîncărcare directă, reîncărcare For You (Gift).

### 2.2. Reîncărcarea cu credit

A. Online, pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro) Telekom Romania Mobile – poți reîncărca valori cuprinse între 3 și 100 euro credit (fără TVA) plătind direct cu un card bancar;

B. Prin MyAccount Telekom Romania Mobile – Aici poți folosi cardul bancar sau un cod de reîncărcare;

C. Prin tastarea unui cod de reîncărcare de pe o cartelă răzuibilă sau de pe un tichet electronic apelând \*100#/ramura Reîncarcă sau meniul robotic la 1234/meniul Reîncărcare Cartela sau accesând meniul Reîncarcă din MyAccount sau formând \*135\*cod de reîncărcare# și apoi tasta Yes/Send (de apel).

Cartelele răzuibile sau tichetele electronice sunt disponibile la magazinele Telekom Romania Mobile sau ale partenerilor sau în orice punct de vânzare semnalizat cu mesajul “Reîncărcare Cartela Telekom”.

#### NOTĂ:

- Codul de reîncărcare corespunzător unei cartele răzuibile sau unui tichet de reîncărcare poate fi utilizat o singură dată.
- La reîncărcare vei beneficia de cea mai avantajoasă/lungă perioadă de valabilitate, cât și de grație, stabilite prin compararea perioadelor de valabilitate și de grație avute înainte de reîncărcare cu cele oferite de valoarea reîncărcată. Informații complete despre modalitățile de reîncărcare, valabilități și bonusuri accesează [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro)

Detalii și condițiile specifice fiecărei modalități de reîncărcare, valabilități și bonusuri se regăsesc în CG, pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro) și în magazinele Telekom Romania Mobile.

### 2.3. Verificare credit disponibil

Poți afla oricând creditul tău disponibil și perioada de valabilitate a Cartelei Telekom, apelând de pe telefonul tău mobil \*100# sau la Serviciul Relații Clienți.

### 2.4. Transfer credit

Poți oferi 1 €, 2 € sau 3 € credit din contul tău oricărui alt utilizator de Cartelă Telekom în limita ultimei tale reîncărcări efectuate. Pentru a realiza un transfer, apelează de pe telefonul tău mobil \*100# sau formează \*444\* valoare transfer\* 07XXXXXXXX# unde valoare transfer reprezintă valoarea care se va transfera, iar 07XXXXXXXX reprezintă numărul de telefon al utilizatorului de Cartelă Telekom către care se va face transferul de credit. Poți accesa acest serviciu numai dacă ai efectuat o reîncărcare cu credit în ultimele 3 luni. Creditul folosit pentru activarea cartelei tale nu poate fi transferat.

## 3. TARIFE STANDARD CARTELA TELEKOM

Tarifele standard ale Cartelei Telekom sunt aplicabile în cazul în care ai credit activ în cont și fie nu ai niciun beneficiu activ (din opțiuni, ON TOP sau bonusuri), fie ai epuizat beneficiile respective:

### TARIFELE STANDARD ALE PLANULUI TARIFAR NAȚIONAL (FĂRĂ ACCES LA ROAMING):

|                                    |                     |
|------------------------------------|---------------------|
| Apeluri către orice număr național | 0,19 € credit/minut |
| SMS național                       | 0,05 € credit/SMS   |
| MMS național                       | 0,14 € credit/MMS   |
| Internet pe mobil                  | 0,2 € credit/MB     |

La apelurile internaționale efectuate din România se aplică tarifele standard ale Cartelei Telekom (ale planului tarifar național) în funcție de zona de tarifar a destinației apelului, disponibile în CG. Prin rețelele naționale se înțeleg rețeaua TKRM și celelalte rețele de telefonie de pe teritoriul României cu care TKRM are încheiate acorduri de interconectare pentru serviciile de voce, SMS sau MMS.

## TARIFELE PLANULUI TARIFAR CU ACCES LA ROAMING:

|                                    |                    |
|------------------------------------|--------------------|
| Apeluri către orice număr național | 0,1 € credit/minut |
| SMS național                       | 0,04 € credit/SMS  |
| MMS național                       | 0,14 € credit/MMS  |
| Internet pe mobil                  | 0,1 € credit/MB    |

Tarifele naționale pentru voce, date și SMS sunt aplicabile și în Roaming Grupa 0. La apelurile internaționale efectuate din România se aplică tarifele standard ale Cartelei Telekom (ale planului tarifar național) în funcție de zona de tarificare a destinației apelului, disponibile în CG. Tarifele sunt exprimate în euro credit. TVA-ul este achitat în momentul achiziționării cartelei SIM valorice sau a unei reîncărcări, indiferent de modalitatea prin care se face reîncărcarea.

## 4. MODALITĂȚI GESTIONARE CARTELA TELEKOM. INFORMAȚII SERVICII TKRM

### 4.1. Serviciul Relații cu Clienții

Îți stă la dispoziție 24 de ore din 24, 7 zile din 7 cu apel la 1234. Ai acces gratuit la meniul robotic oricând, însă pentru a intra în legătură cu un agent al Serviciului Vânzări și Relații cu Clienții, Cartela Telekom trebuie să fie în perioada activă (de valabilitate). Serviciul Relații cu Clienții mai poate fi accesat și la numărul 021 404 1234 (apel taxabil, tarif standard în național).

Informații despre serviciile TKRM (inclusiv serviciile active pe Cartela ta) se pot obține și pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro), prin e-mail la adresa [info\\_TKRM@telekom.ro](mailto:info_TKRM@telekom.ro) și în magazinele Telekom Romania Mobile.

### 4.2. MyAccount

Descarcă aplicația de mobil MyAccount și creează-ți contul pe care îl poți accesa apoi în aplicația de mobil (Android sau iOS) pentru acces non-stop la:

- informații despre beneficiile tale și creditul disponibil;
- reîncărcare cu un card bancar sau un cod de reîncărcare;

- activare opțiuni disponibile în oferta comercială la Cartela Telekom.

### 4.3. USSD \*100# (Self Care)

Serviciul este gratuit și poate fi accesat atât din țară cât și din roaming. Cu acest serviciu, ai acces tot timpul la:

- reîncărcare cu un cod de reîncărcare;
- activare opțiuni disponibile în oferta comercială la Cartela Telekom;
- informații despre creditul disponibil și valabilitatea acestuia.

## 5. REGULI DE TARIFARE

Tarifarea apelurilor naționale și internaționale se face la secundă, după primul minut de convorbire indivizibil.

Tarifarea apelurilor în Roaming în Grupa 0: (a) inițiate către țări din Grupele 0 și 1, la secundă după primele 30 de secunde indivizibile; (b) inițiate către destinații din celelalte Grupe (2–6), la minut indivizibil; (c) primite, la secundă; Tarifarea apelurilor în Roaming în grupele de roaming 2–6: apeluri inițiate la minut indivizibil și primite, la secundă.

Un SMS are 160 de caractere. Dacă sunt utilizate diacritice sau alte simboluri, textul inițial va fi automat fragmentat în 3 mesaje diferite, cu maximum 70 de caractere fiecare și va fi tarifat fiecare SMS în parte. Tarifarea se face la transmiterea SMS-ului. Consumul național de date se va face în timp real. Unitatea minimă de tarificare pentru traficul național este de 10 KB. 1 MB = 1024 KB. 1 KB = 1024 bytes. La finalul fiecărei sesiuni de conectare traficul de date efectuat va fi rotunjit la un număr întreg de unități minime de tarificare. Pentru traficul de date efectuat în Roaming Grupa 0 unitatea minimă de tarificare este de 1 KB după un interval inițial indivizibil de 10 KB, iar în Grupele de roaming 1–6 este de 10 KB.

## 6. SERVICII CARTELA TELEKOM

### 6.1. Date mobile și setări de telefon

Pentru a putea avea acces la anumite tehnologii prin care sunt furnizate datele mobile este necesară utilizarea unei Cartele SIM și a unui echipament terminal compatibile și să te afli în aria de acoperire a tehnologiei respective. Detalii privind oferta și acoperirea pentru serviciile preplătite sunt disponibile pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro)

Pentru setările de internet ale telefonului tău, trimite SMS gratuit cu textul "SETARI" la 638 și apoi

urmează instrucțiunile. Pentru dezactivarea accesului la Internet trimite SMS gratuit cu textul “dezactivare” la 638.

## 6.2. Internațional

Pentru a face un apel internațional sau a trimite un SMS internațional trebuie să tastezi codul de acces internațional “00” sau “+”, prefixul țării, urmat de numărul celui pe care vrei să îl apelezi și apoi tasta de apel. Detalii complete despre tarifele internaționale și modalitatea de tarifare se regăsesc în CG.

## 6.3. Roaming

Acest serviciu este activat automat la înregistrarea Cartelei tale în rețeaua TKRM dacă ai achiziționat și activat o ofertă care include acces la Serviciul de Roaming.

**NOTĂ:** Dacă te afli pe teritoriul României în apropierea granițelor cu oricare din țările vecine: Ungaria, Ucraina, Moldova, Bulgaria sau Serbia și ai activă o ofertă cu acces la Roaming, este posibil să te conectezi accidental pe una din rețelele de telefonie ale țării vecine. Acest lucru se întâmplă în cazul în care selecția de căutare a rețelei mobile pe telefonul tău este setată pe modul “Automatic”. Pentru a evita taxarea conform tarifelor de Roaming, îți sugerăm ca selecția rețelei să fie setată pe modul “Manual”. Totodată, îți sugerăm ca, atunci când te afli în apropierea graniței cu oricare din țările vecine de mai sus, să verifici periodic afișajul telefonului tău pentru a te asigura că ești localizat, în continuare, în rețeaua TKRM și nu în Roaming. De asemenea, atunci când călătorești în străinătate, te rugăm să verifici periodic că ești localizat într-o rețea parteneră de Roaming a TKRM din țara pe care o vizitezi, pentru a evita trecerea accidentală în zonele de graniță, într-o rețea dintr-o țară vecină celei vizitate de tine, posibil cu tarife de Roaming diferite față de rețelele din țara vizitată.

### Gestionarea Cartelei Telekom în Roaming:

- verificarea credit – apel la \*100# (gratuit) sau +40766 134 134 (gratuit în Roaming Grupa 0 și taxabil în grupele de roaming 1–6 conform tarifelor Roaming Avantaj) ori accesând contul MyAccount; pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro);
- reîncărcarea propriului număr (sau a altui număr) – ; apel la \*100# (gratuit) sau +40766 135 135 (gratuit în Roaming Grupa 0 și taxabil în grupele de roaming 1–6 conform tarifelor Roaming Avantaj) ori accesând contul MyAccount sau pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro). Îți mai poți reîncărca contul tastând direct secvența \*135\*cod de reîncărcare# urmată de tasta de apel.
- Serviciul Relații cu Clienții

- activare oferte/opțiuni cu roaming prin SMS +4076ROAMING (+40767 626 464) (gratuit în Roaming Grupa 0 și taxabil în grupele de roaming 1–6 conform tarifulor Roaming Avantaj). Cu apel la acest număr se pot afla și informații suplimentare despre Serviciul de Roaming;
- setări de internet din roaming +40784 455 666 (gratuit în Roaming Grupa 0 și taxabil în grupele de roaming 1–6 conform tarifulor Roaming Avantaj).

**Țările din Grupa 0** sunt: Austria, Belgia, Bulgaria, Cehia, Cipru, Croația, Danemarca, Estonia, Finlanda, Franța, Germania, Grecia, Irlanda, Islanda, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburg, Malta, Norvegia, Olanda, Polonia, Portugalia, Slovacia, Slovenia, Spania, Suedia, Ungaria. Informații privind țările din **Grupele 1–6** sunt disponibile în CG.

Pentru detalii complete despre operatorii cu care TKRM are acorduri de Roaming, tarife și unități de tarificare se regăsesc în CG.

#### 6.4. Mesagerie vocală

Pentru inițializarea căsuței vocale apelează 177 de pe propriul telefon mobil și urmează instrucțiunile. Va trebui să îți alegi o parolă, formată din 4 cifre, să-ți înregistrezi numele și un mesaj. Poți modifica aceste setări oricând dorești.

#### 6.5. Mesaje multimedia (MMS)

Serviciul Mesaje Multimedia (MMS) îți permite să trimiți și să primești mesaje formate din imagini animate, fotografii, text și/sau sunete. Pentru activarea serviciului MMS trimite un SMS gratuit cu textul “A MMS” la numărul 1234.

#### 6.6. Apeluri de urgență 112

Serviciul oferă acces nelimitat și gratuit la apeluri de urgență – prin numărul unic 112 – către Poliție, Salvare, Pompieri. 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.

### 7. NIVELURI DE CALITATE PENTRU SERVICIILE PREPLĂTITE

7.1. Serviciile Preplătite 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 zile lucrătoare de la data înregistrării solicitării

Utilizatorului, cu condiția ca acesta să aibă suficient Credit pentru activarea acestora.

7.2. 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, menționate în CG.

7.3. În cazul nerespectării termenului de activare a Serviciilor preplătite sau a nefuncționării Serviciilor conform nivelurilor de calitate din Manual și din CG ca urmare a unor nefuncționalități în Rețea cauzate de culpa/neglijența TKRM, Utilizatorul poate fi despăgubit. Despăgubirea se va face numai la solicitarea Utilizatorului formulată în termen de cel mult 15 zile de la data la care nefuncționalitatea a intervenit. În cazul nerespectării termenului de 7 zile lucrătoare de acordare a accesului la Serviciile Preplătite la solicitarea expresă a Utilizatorului, acesta poate solicita despăgubiri în termen de maximum 15 zile lucrătoare de la data înregistrării solicitării pentru activarea noilor Servicii preplătite. TKRM poate oferi despăgubiri având o valoare egală cu contravaloarea Serviciului Preplătit neprestat. Despăgubirea se va face prin acordarea unui Credit care se va adăuga la cel existent sau a unor Servicii fără costuri suplimentare (minute, SMS, MMS etc.), în funcție de Serviciul Preplătit neprestat.

## **8. CONDIȚII DE FURNIZARE A SERVICIULUI DE DATE**

### **8.1. Gestionarea traficului de date în Rețeaua TKRM**

TKRM poate aplica următoarele măsuri de gestionare a traficului: (i) Interconectarea multiplă; (ii) Asigurarea căii optime de acces la internet; (iii) Limitarea vitezei de transfer a datelor după consumarea traficului recomandat; (iv) Limitarea vitezei de transfer al datelor pentru o anumită categorie obiectivă de trafic, în cazul ofertelor care implică o astfel de caracteristică tehnic; (v) Redirecționarea traficului de date în caz de avarie; (vi) Inspectia traficului de date; (vii) Redirecționarea sesiunii web; (viii) Mecanismul “header enrichment”; (ix) Managementul congestiei; (x) Utilizarea de categorii de trafic cu QoS diferit care beneficiază de tratament diferit în Rețea; (xi) Creșterea capacității Rețelei. Detalii privind aceste măsuri se regăsesc în secțiunea 3.4.1 din CG.

### **Efectele gestionării traficului de date**

Măsurile de gestionare a traficului pot duce la: (i) blocarea posibilității de accesare a anumitor conținuturi, site-uri aplicații sau servicii; (ii) întreruperea temporară a sesiunii de date sau imposibilitatea realizării unei sesiuni de date; (iii) degradarea Indicatorilor tehnici și chiar

imposibilitatea realizării anumitor acțiuni (de ex. descărcare de fișiere cu volum mare); (vi) transmiterea de date cu caracter personal, inclusiv a unor date de trafic/localizare ale Utilizatorului către autoritățile competente, în baza unei solicitări transmise de acestea. Pentru cazurile de la literele i) – iii) se poate experimenta o creștere a timpului de încărcare la acces browsing sau imposibilitatea accesării la o calitate înaltă/imposibilitatea accesării pentru aplicațiile video streaming și pentru comunicarea interactivă audio și/sau video, altele decât serviciile VoIP furnizate de TKRM.

## **8.2. Indicatori de calitate tehnici ai Serviciului de Date în Rețeaua TKRM**

Indicatorii de calitate tehnici ai Serviciilor de Date (“Indicatori tehnici”) sunt: (i) întârzierea de transfer al pachetelor de date; (ii) variația întârzierii de transfer al pachetelor de date; (iii) rata pierderii de pachete de date; (iv) viteza de transfer al datelor. Detalii cu privire la aceștia se regăsesc în secțiunea 3.4.2 din CG.

**Impactul Indicatorilor tehnici asupra furnizării Serviciului de Date:** 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.

**Evoluții înregistrate la nivelul tehnologiilor și infrastructurilor.** (a) Pentru a asigura furnizarea serviciilor de comunicații electronice la nivelul ariei de acoperire cu luarea în considerare a evoluțiilor înregistrate la nivelul tehnologiilor și infrastructurilor, TKRM poate adăuga sau înlocui tehnologiile utilizate pentru furnizarea Serviciilor/Extraopțiunilor, în vederea dezvoltării și/sau optimizării funcționării Rețelei. (b) Astfel, Serviciile vor putea fi furnizate prin oricare dintre tehnologiile 5G, 4G sau 2G, TKRM nefiind obligată la furnizarea Serviciilor pe o anumită tehnologie, indiferent de aria de acoperire, și fără ca o eventuală modificare a tehnologiei de furnizare a Serviciilor să reprezinte o modificare a prevederilor contractuale. (c) Pentru a avea

acces la tehnologiile 2G/4G/5G trebuie îndeplinite cumulativ următoarele condiții: o cartelă SIM compatibilă cu 2G/4G, un echipament terminal compatibil 2G/4G/5G și care să se afle în aria de acoperire a tehnologiei respective; (d) În cazul în care Utilizatorul deține cartele SIM care nu sunt compatibile cu tehnologia 4G acesta va informa imediat TKRM în vederea primirii de cartele SIM compatibile cu tehnologia 4G pe care se va asigura că le instalează în echipamentele sale terminale. (e) Utilizatorul este singur răspunzător cu privire la asigurarea compatibilității echipamentelor sale terminale cu tehnologiile utilizate pentru furnizarea Serviciilor. (f) Prevederile lit. (a)-(e) din prezenta secțiune se aplică și în cazul oricărei tehnologii viitoare disponibilă la un moment dat în Rețea. Informații despre compatibilitatea tehnică a echipamentelor terminale sunt disponibile pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro)

### **8.3. Valori Viteze Contractuale**

Vitezele Contractuale oferite de TKRM pentru Serviciile de Date, în funcție de tehnologia utilizată pentru furnizarea Serviciului de Date sunt: (i) 5G: 250 Mbps descărcare și 50 Mbps încărcare (ii) 4G: 150 Mbps descărcare și 50 Mbps încărcare; ((iii) 2G: 200 kbps descărcare și 100 kbps încărcare. Valorile Vitezelor contractuale au fost determinate și pot fi atinse strict în condițiile prevăzute în secțiunea 8.5.1 de mai jos. TKRM nu garantează o viteză minimă a transferului de date specifică fiecărui tip de tehnologie.

### **8.4. Metodologia de determinare a Vitezelor Contractuale și factorii care influențează obținerea Vitezelor Contractuale**

Metodologia de determinare a Vitezelor Contractuale este descrisă în art. 3.4.3 din CG și se regăsește și pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro).

Obținerea Vitezelor Contractuale este influențată de diverși factori obiectivi, în afara controlului și răspunderii TKRM: (i) Caracteristicile echipamentului terminal utilizat (capabilitățile tehnologice și limitările impuse de sistemul de operare al echipamentului terminal) - Viteza Contractuală nu poate fi atinsă dacă echipamentul terminal al Abonatului nu suportă viteza de transfer respectivă (de ex. un echipament terminal cu 2G nu poate atinge viteza de transfer corespunzătoare 4G) sau dacă sistemele de operare nu sunt actualizate la ultima versiune valabilă la momentul efectuării măsurătorilor. Utilizarea echipamentului terminal în modul „economisire baterie” poate impacta în mod negativ valoarea vitezei de transfer. În plus, terminalele cu care se fac măsurătorile trebuie să aibă capabilități compatibile cu standardul de cumulare a capacității pe mai multe frecvențe (“carrier aggregation”). (ii) Distanța dintre echipamentul terminal și

stația de bază. Pentru atingerea Vitezei Contractuale este necesar ca numărul de liniuțe sau ceruțele pline ale indicatorului de semnal al terminalului să fie maxim. (iii) Supraaglomerarea sau congestionarea traficului se poate produce atunci când mai mulți utilizatori finali accesează simultan serviciul de acces la internet, de regula la ore de vârf în intervalul 9:30 am - 21:00 pm. Prin urmare probabilitatea atingerii Vitezei Contractuale este mai mare în intervalul 22:30 pm și 7:00 am; (iv) Modul de utilizare al aplicațiilor/serviciilor de conținut. Viteza de transfer se va reduce în cazul descărcării și încărcării simultane de conținut de pe internet, utilizării de aplicații care generează trafic de date (de exemplu, programe messaging, filesharing, browsing, videostreaming, videoconferință); (v) Condițiile meteorologice nefavorabile (vânt puternic, furtună, ninsoare etc.) pot afecta semnificativ viteza de transfer al datelor, deoarece aceste condiții afectează calitatea legăturilor la serviciul de acces la internet prin intermediul rețelilor mobile; (vi) Condițiile de propagare a semnalului radio. Transmiterea semnalelor radio electrice poate fi perturbată de surse radio electrice externe, de diferite obstacole (de ex. interferențe și perturbații eventuale produse de alți operatori de comunicații electronice sau operatori radio/TV, clădiri, tunele, denivelări accentuate ale solului, în prezența lacurilor, mării, locațiilor cu anomalii geomagnetice etc.), inclusiv din cauza caracteristicilor topografice ale terenului (obstrucții, văi, defileu etc. ce pot perturba recepția într-o anumită locație) sau alți factori, calitatea serviciului de acces la internet poate fi afectată și poate duce la scăderea vitezei de transfer. (vii) Mobilitatea utilizatorului final pe durata unei sesiuni de date poate duce la întreruperi ale serviciului de Date, dar și la viteze de transfer mai scăzute datorită limitărilor legate de tehnologie. (viii) Viteza proprie a paginilor web accesate de utilizatorul final. Viteza de transfer va fi viteza celui mai încet segment din lanțul de legătură dintre utilizatorul final și conținutul accesat. (ix) Conexiunea la internet a serverelor accesate, calculatoarelor accesate (de exemplu, calculatoare dotate cu porturi USB 1.0 având o rată de transfer a datelor limitată la 1,5 Mbps, prin standardul constructiv); (x) Situaerea în altă arie de acoperire decât cea pentru tehnologia a cărei viteză face obiectul măsurărilor. Incidența oricăruia dintre factorii menționați mai sus poate duce la diferențe între vitezele efective și Viteza Contractuală, impactul asupra condițiilor de furnizare a Serviciilor de Date fiind cel menționat în secțiunea 8.1 de mai sus. Diferențele nesemnificative între valorile vitezelor efective și Viteza Contractuală nu sunt de natură a afecta experiența utilizării Serviciului de Date oferit.

**8.5. Procedura de măsurare a Vitezei maxime estimată** și pentru a constata eventuale diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate între Vitezele maxime

estimate reale și Vitezele Contractuale (“Procedura de măsurare”). Procedura de măsurare nu se aplică în cazul Serviciului de date în Roaming. Prevederile Procedurii de măsurare se completează cu prevederile procedurii generale de reclamații din Contract, în caz de contradicție, prevederile Procedurii de măsurare prevalează.

### **8.5.1. Condiții prealabile efectuării măsurărilor**

**A. Condiții care țin de echipamentul Utilizatorului** și pe care Utilizatorul trebuie să le îndeplinească în mod cumulativ pentru ca măsurătorile să fie valide: (a) toate măsurătorile utilizate pentru susținerea unei reclamații se vor efectua prin intermediul aceluiași terminal mobil și utilizând aceeași cartelă SIM; (b) terminalul trebuie să aibă sistem de operare licențiat actualizat și să funcționeze în parametri normali; (c) cerințe minime privind configurația hardware pentru atingerea Vitezelor Contractuale aferente 4G sau 5G: ecran 4” cu rezoluție minimă 480x854 pixeli, procesor Quad-Core cu frecvență minimă de 1.1GHz/nucleu Cortex-A53, memorie internă minim 8GB (inițială, nu disponibilă la momentul efectuării măsurărilor), memorie RAM minim 1GB; (d) să utilizeze o cartelă SIM compatibilă cu tehnologia aferentă Vitezei Contractuale contestate; (e) terminalul nu este setat să funcționeze doar în tehnologii care permit atingerea unor viteze maxime inferioare celei contestate; (f) toate aplicațiile care rulează pe terminal și toate sesiunile de descărcări sunt oprite pe parcursul efectuării măsurărilor; (g) numărul de liniuțe sau cerceulețe pline ale indicatorului de semnal al terminalului să fie maxim; h) pentru 4G și 5G terminalul trebuie să permită 4G+, respectiv 5G pentru a putea atinge Viteza Contractuală de descărcare și capabilitate 4G+ respectiv 5G împreună cu 64 QAM la uplink pentru a putea atinge Viteza Contractuală de încărcare pentru 2G terminalul trebuie să aibă capabilitate EDGE; (i) terminalele trebuie să aibă capabilități compatibile cu standardul de cumulare a capacității pe mai multe frecvențe (“carrier aggregation”). În acest scop, la momentul efectuării măsurărilor și sub condiția ca Abonatul să se afle în aria de acoperire corespunzătoare, pe ecran este afișat 5G, respectiv LTE+ sau 4G+ (pentru 4G), respectiv EDGE în cazul 2G.

**Condiții care țin de mediul în care sunt efectuate măsurătorile** și pe care Utilizatorul trebuie să le îndeplinească în mod cumulativ pentru ca măsurătorile să fie valide: (a) toate măsurătorile se vor efectua din aceeași locație, respectiv de la aceleași coordonate GPS – WGS84 grade, minute, secunde – latitudine/longitudine; (b) să se afle în exteriorul oricăror construcții (nu în interiorul clădirilor, în subteran sau orice altă locație îngrădită); (c) să se afle în aria de acoperire aferentă tehnologiei a cărei Viteză Contractuală este contestată; pentru 4G Utilizatorul trebuie să se afle în aria de acoperire

corespunzătoare 4G+ (carrier aggregation), conform (hărților de acoperire disponibile pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro)); (d) să se asigure că la momentul efectuării măsurătorilor nu sunt condiții meteorologice defavorabile de natură să influențeze negativ vitezele reale; (e) măsurătorile să nu fie efectuate pe perioada existenței unor Deranjamente sau lucrări planificate la Rețea, comunicate ca atare.

**B. Condiții care țin de mediul în care sunt efectuate măsurătorile 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 tarifar/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, necesare pentru ca măsurătorile să fie considerate valide, are ca efect respingerea ca neîntemeiată a reclamației Utilizatorului.

#### **8.5.2. Pașii necesari pentru efectuarea măsurătorilor și pe care Utilizatorul trebuie să-i 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 său astfel încât să se asigure concordanța între contul din aplicația Netograf și persoana care depune reclamația în calitate de deținător 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 valid făcută pe baza unui nou set de măsurători realizate conform Procedurii); în cazul în care un Utilizator reclamă probleme de performanță sub aspectul Vitezei maxime estimate în mai multe locații sau pentru mai multe SIM-uri în aceeași locație, va efectua măsurători și va depune câte o reclamație, cu respectarea Procedurii, pentru fiecare din locații și fiecare dintre SIM-uri; (g) să salveze rezultatele măsurătorilor din aplicația Netograf, Secțiunea 'Rezultate/Istoric Rezultate' în format Excel (xls, xlsx). Instrucțiuni detaliate pentru utilizarea Netograf se regăsesc și pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro)

### **8.5.3. 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 deținător 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 urmând 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 de măsurare, fie în forma tipărită (pe suport hârtie) dacă reclamația se depune în magazinele Telekom Romania Mobile 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).

### **8.5.4. 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 acestora. În vederea furnizării răspunsului la reclamație, TKRM va putea realiza măsurători proprii. Înregistrarea unor viteze inferioare atunci când nu sunt îndeplinite condițiile menționate în secțiunii 8.1 de mai sus nu echivalează cu o neconformitate între vitezele rezultate în urma măsurărilor și Vitezele Contractuale. Dacă Utilizatorul nu este mulțumit de modul de soluționare a reclamației, are dreptul de a utiliza căile de atac prevăzute în secțiunea “Prevederi Finale” din CG, inclusiv pentru obținerea unor măsuri reparatorii disponibile conform legislației naționale.

### **8.5.5. Efectele reclamației**

Dacă, în urma verificărilor reclamației și a măsurărilor valid efectuate conform condițiilor menționate în secțiunea 8.1 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.

## **9. LIMITELE UTILIZĂRII SERVICIILOR PREPLĂTITE ȘI ABUZUL**

Utilizatorul este obligat să folosească Rețeaua și Serviciile preplătite în calitate 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 preplătite TKRM. Serviciile preplătite 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. Utilizatorul înțelege și acceptă că 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 preplătite în vederea testării unor echipamente; (ii) folosirea Serviciilor preplătite 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 preplătite; (iii) șicanarea sau agresarea în orice fel a altor clienți TKRM sau ai altor furnizori de comunicații electronice, parteneri ai TKRM sau a angajaților TKRM (inclusiv prin Serviciul Vânzări și Relații cu Clienții) sau a unor terțe persoane, prin trimiterea de mesaje cu conținut de natură să calomnieze, hărțuiască, deranjeze, defăimeze sau prin care se dezvăluie informații personale sau confidențiale 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 (promisiune de câștiguri, participări la concursuri etc.); (v) utilizarea Serviciilor preplătite în vederea intermediării și/sau transferului de convorbiri telefonice naționale și internaționale; (vi) redirecționarea cu titlu oneros prin intermediul Serviciilor preplătite a traficului generat de către un terț 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 preplătite 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 preplătite 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.

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 afișarea 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 afișarea 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 afișarea de mesaje care conțin viruși și/sau “cai troieni”, mesaje ilegale sau expedierea sau afișarea de mesaje indecente, obscene sau pornografice, cu încălcarea prevederilor legale în vigoare; (iv) expedierea sau afișarea de mesaje care violează dreptul de proprietate intelectuală sau industrială al TKRM sau al unui terț, sau de mesaje conținând informații pentru care Utilizatorul nu are dreptul legal de transmitere sau difuzare în orice condiții, conform oricărei legi aplicabile; (v) expedierea de mesaje scrise, inițierea de apeluri sau utilizarea datelor mobile, cu ajutorul unor sisteme automate sau manual, în scop promoțional sau de prezentare a serviciilor/produselor sale, indiferent de natura acestora, ca activitate de cercetare de piață, sau în orice alte scopuri care sunt contrare utilizării pentru nevoi proprii a Serviciilor. În cazul Serviciilor preplătite care includ beneficii nelimitate, se va considera, cu caracter exemplificativ dar nelimitat la, drept utilizare abuzivă a Serviciilor preplătite de către Utilizator și următorul caz: traficul cumulat de voce/SMS în rețea sau către alte rețele, naționale sau internaționale, depășește 5.000 de minute/SMS-uri pe lună cu un raport de minim 3 la 1 pentru traficul de voce/SMS efectuat față de traficul de voce/SMS primit pe lună. Prin lună se înțelege un interval de 30 de zile calendaristice calculate de la data activării inițiale/reactivării lunare a beneficiilor. TKRM are dreptul să suspende serviciile și/sau să retragă bonusul în cazul generării de trafic artificial sau a unui volum de trafic care nu va putea fi realizat în condițiile unei utilizări normale a serviciilor și conform limitărilor menționate în prezentul capitol. Orice tentativă de copiere sau modificare a oricăror date de identificare tehnică ale cartelei SIM este interzisă, va fi sancționată în conformitate cu legislația în vigoare și va da dreptul TKRM să suspende serviciile imediat, fără punere în întârziere sau alte formalități. Utilizatorul este obligat să informeze imediat TKRM, telefonic sau în scris, despre pierderea, furtul sau deteriorarea cartelei preplătite și să solicite restricționarea cartelei SIM. Utilizatorul este singurul responsabil pentru apelurile și serviciile inițiate de pe cartela preplătită până în momentul în care aceasta este restricționată.

## **10. SUSPENDAREA SERVICIILOR**

10.1. TKRM poate suspenda sau înceta definitiv accesul Utilizatorului la unul, mai multe sau toate Serviciile preplătite, total sau parțial, fără notificarea prealabilă a Utilizatorului și fără drept la despăgubiri, în următoarele situații: (i) în caz de Fraudă a Utilizatorului și/sau în cazul în care TKRM constată, în urma unor investigații, că valoarea Creditului este rezultatul unei Fraude

comise cu prejudicierea unui alt client TKRM; (ii) în cazul în care Utilizatorul folosește în mod abuziv Serviciile TKRM Preplătite conform capitolului 20 din prezentul Manual; (iii) în cazul în care Utilizatorul, prin acțiunile sau inacțiunile sale, aduce atingere imaginii, numelui, mărcilor sau oricăror alte drepturi ale TKRM; (iv) în cazul în care Utilizatorul închiriază sau oferă posibilitatea unor terți de a folosi Serviciile Preplătite, cu titlu oneros sau gratuit; (v) în cazul în care Utilizatorul folosește Serviciile preplătite TKRM în scop de comercializare; (vi) în cazul în care Utilizatorul folosește cartelele SIM/Serviciile preplătite TKRM în alte scopuri decât cele pentru care au fost oferite Utilizatorului în calitate de utilizator final, în vederea intermediării și/sau transferului de date și/sau convorbiri telefonice, incluzând, fără limitare, transferuri de apeluri naționale/internaționale în Rețea și/sau în alte rețele; (vii) în orice alt caz în care acțiunile sau inacțiunile Utilizatorului pot determina un risc pentru TKRM; (viii) Utilizatorul și-a încălcat oricare alte obligații cu privire la condițiile de folosire a Serviciilor Preplătite.

10.2. În cazurile de Fraudă sau utilizare abuzivă/interzisă a Serviciilor Preplătite, inclusiv pentru situația prevăzută de capitolul 20 din prezentul Manual, pe lângă măsura suspendării/restricționării accesului la Serviciile Preplătite, TKRM are dreptul de a retrage definitiv Utilizatorului orice beneficii acordate acestuia cu titlu gratuit (bonus-uri etc.) și/sau reduceri.

10.3. Consecințele suspendării Serviciilor Preplătite în baza motivelor menționate mai sus asupra celorlalte drepturi și obligații contractuale: (i) imposibilitatea efectuării/primirii de apeluri sau SMS-uri sau de a utiliza Datele mobile; (ii) imposibilitatea activării de noi Servicii; (iii) în funcție de perioada suspendării serviciului, pierderea/restrângerea perioadei de valabilitate și/sau grație a contului, pierderea beneficiilor incluse în opțiunea și/sau bonusuri.

10.4. În situația în care accesul Utilizatorului la Serviciile Preplătite a fost suspendat și dacă nu a intervenit încetarea Contractului, reluarea furnizării Serviciilor Preplătite se va face în maxim 45 (patruzeci și cinci) zile calendaristice de la data suspendării, sau mai devreme de la data la care s-a constatat de către TKRM sau s-a probat de către Utilizator că nu a existat o asemenea încălcare. În cazul în care în oferta TKRM nu mai este disponibilă opțiunea activă la momentul suspendării, Utilizatorul va putea alege o opțiune din portofoliul actual de produse și servicii. Utilizatorului îi poate fi alocat un alt număr de telefon la reconectarea Serviciilor în cazul în care Numărul de telefon inițial alocat nu mai este disponibil din motive obiective.

10.5. TKRM nu percepe o taxă administrativă pentru reconectare.

## **11. PROCEDURA DE RECLAMAȚII**

Reclamațiile și sesizarile Deranjamentelor se transmit prin Serviciul Relații cu Clienții în termen de 30 de zile de la data apariției motivului pentru care se înaintează reclamația. Reclamațiile pot fi transmise non-stop: (i) La Serviciul Relații cu Clienții (apel la 1234), 021 404 1234 sau 0766 12 1234 (tarif normal pentru apelurile din rețelele naționale) sau la +4021 404 1234 sau +40766 12 1234 (apel taxabil din afara României). Pentru reclamațiile telefonice, Utilizatorul va primi numărul de înregistrare a reclamației înainte de încheierea apelului; (ii) prin poștă, la adresa sediului social Telekom: Bdul Expoziției nr. 1C, clădirea B1, etaj 1 (recepție), sector 1, București; (iii) prin formularul de contact disponibil pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro); (iv) prin formularele puse la dispoziția clienților în magazinele Telekom. Programul de lucru pentru reclamații scrise este de Luni până Vineri între orele 9:00–17:00, cu excepția zilelor de sărbători legale. Termenul de răspuns la reclamații este de cel mult 60 de zile (1.440 de ore) de la data transmiterii lor. Dacă verificările impun prelungirea termenului, Utilizatorul va fi informat (prin SMS, e-mail, apel) cu cel mult 2 zile lucrătoare înainte de expirarea acestuia cu privire la prelungirea termenului cu o nouă perioadă de 30 de zile calendaristice. În cazul nerespectării termenului de soluționare a reclamațiilor din culpa Telekom, Utilizatorul poate solicita despăgubiri în maximum 15 zile lucrătoare de la data expirării termenului. Dacă solicitarea Utilizatorului este întemeiată, despăgubirea se va face prin acordarea unui Credit care se va adăuga celui existent sau acordarea unor Servicii fără costuri suplimentare (minute, SMS, MMS etc.), în funcție de Serviciul Preplătit neprestat.

## **12. TERMENI ȘI CONDIȚII**

Serviciile preplătite vă sunt furnizate de către TKRM în baza unui contract încheiat între Utilizator și TKRM prin achiziționarea și activarea Cartelei preplătite. Structura Contractului cuprinde Manualul de Utilizare, Condițiile Generale de Utilizare a Serviciilor Preplătite (“CG”), Material Ofertă Servicii Preplătite TKRM și, dacă este cazul, mențiunile inserate pe plicul Cartelei. La momentul achiziționării Cartelei Telekom Utilizatorului i se pun la dispoziție documentele contractuale. CG sunt disponibile pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro) și în magazinele Telekom Romania Mobile sau ale partenerilor TKRM.

## **13. DATE CU CARACTER PERSONAL**

TKRM va prelucra datele dvs. cu caracter personal în principal pentru activarea și furnizarea

Serviciilor Preplătite sau a Serviciilor Suplimentare conform Contractului. Totodată, vrem să aveți în vedere că după activarea Cartelei Telekom, Utilizatorul va primi comunicări comerciale nesolicitate din partea TKRM prin orice mijloc de comunicare. În privința acestora, Utilizatorul are dreptul de a se opune oricând și de a reveni ulterior la opțiunea de a primi astfel de comunicări, prin apel gratuit la 1234, meniul robotic, ramura 1/3/3 sau accesând MyAccount. Manifestarea dreptului de opoziție cu privire la transmiterea de comunicări comerciale își va produce efectele în termen de maximum 30 de zile doar cu privire la Contractul în baza căruia TKRM furnizează Utilizatorului Serviciile Preplătite. Este de precizat că Utilizatorul are posibilitatea de a solicita includerea datelor sale cu caracter personal (nume, prenume, număr de telefon, adresă) în baze de date pentru furnizarea de servicii privind abonații/registre ale abonaților. Pentru acest scop este necesară completarea și semnarea unui formular în orice magazin Telekom Romania Mobile. De asemenea, în funcție de solicitările dvs., de interesele legitime ale TKRM sau de obligațiile legale ale acesteia, pot exista și alte scopuri de prelucrare a datelor cu caracter personal, după cum sunt detaliate în nota de informare disponibilă accesând [https://media.mobile.telekom.ro/images/docs/Legal\\_docs/Mobile/Informare\\_prelucrare\\_date\\_servicii\\_preplatite.pdf](https://media.mobile.telekom.ro/images/docs/Legal_docs/Mobile/Informare_prelucrare_date_servicii_preplatite.pdf) sau scanând codul QR.



Ediția Iunie 2024



**TELEKOM ROMANIA MOBILE COMMUNICATIONS S.A.**

B-dul Expoziției, Nr. 1C, Clădirea B1, Etajele 1, 2 și 3,

Cod poștal 012101, Sector 1, București, România

Nr. Ord. Reg. Comerțului: J40/433/15.01.1999, CIF: R011952970

[www.telekom.ro](http://www.telekom.ro)