



TERMENII GENERALI AI CONTRACTULUI DE ABONAMENT PENTRU SERVICIILE PRESTATE PROFESIONISTILOR DE CATRE TELEKOM ROMANIA MOBILE

Versiune in vigoare incepand cu data de 01.01.2022

1. DEFINITII GENERALE

1.1 In prezentul Contract, termenii folositi cu majuscula vor avea urmatorul inteles:

Activare - reprezinta accesul Clientului la Serviciile contractate in baza prezentului Contract.

Anexa de Conectari Multiple - reprezinta documentul ,parte integranta din Contract, prin care sunt mentionate atat Cartele SIM/numerele de telefon asignate Clientului precum si tarifele Serviciilor contractate , regulile de consum ale serviciilor contractate , durata perioadei initiale sau alte detalii relevante pentru desfasurarea Contractului precum si responsabilul de plata facturilor, declaratiile Clientului, etc.

Client - reprezinta persoana juridica, semnatar a Contractului, si ale carei date de identificare se regasesc in prima pagina a prezentului Contract.

Telekom Romania Mobile sau TKRM - reprezinta societatea Telekom Romania Mobile Communications SA, cu sediul in Splaiul Independentei nr. 319G, SEMA Parc, Cladirea Atrium House, etajele 1 - 2, Sector 6, Bucuresti, inregistrata la Registrul Comertului cu nr. J40/433/1999, cod de inregistrare fiscala RO11952970, cont bancar RO04 INGB 0001 0001 7362 8951 deschis la Banca ING Bank, capital social subscris de 2.571.234.275 lei, din care capital social varsat 771.373.805 lei si 377.360.883,51 Euro.

Contractul - reprezinta acordul incheiat intre Client si Telekom Romania Mobile, prin intermediul caruia Telekom Romania Mobile ofera Clientului Servicii de comunicatii electronice, prin intermediul Retelei Telekom Romania Mobile. Structura Contractului cuprinde Prima Pagina a Contractului, Clauze Contractuale Esentiale pentru Profesioniști, Termenii Generali ai Contractului de Abonament pentru Serviciile Prestate Pofesionistilor de catre Telekom Romania Mobile, Anexa de Conectari Multiple,

Frauda - reprezinta orice actiune sau inactiune a Clientului care (i) constituie o incalcare sau o tentativa de incalcare a obligatiilor sale contractuale sau legale, cu intentia de a produce fie companiei Telekom Romania Mobile Communications S.A. 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.

Garantie - reprezinta suma pe care Telekom Romania Mobile o poate solicita Clientului sa o plateasca, la activare sau pe parcursul executarii Contractului, tinand cont dar fara a se limita la: (i) relatiile contractuale anterioare ale Clientului cu Telekom Romania Mobile respectiv cu terte parti, conform informatiilor din Preventel; (ii) bonitatea Clientului; (iii) solicitarea Clientului de a avea acces la anumite Servicii Aditionale fata de cele activate la momentul contractarii abonamentului (Roaming, facilitatea de a efectua convorbiri internationale etc.); (iv) in caz de conectari multiple; (v) depasirea Limitei de Credit, etc.

Limita de credit - reprezinta valoarea stabilita de catre Telekom Romania Mobile la activare sau modificata pe parcursul executarii Contractului (in functie de solvabilitatea Clientului, de relatiile contractuale anterioare cu Telekom Romania Mobile sau cu terte parti, valoarea Serviciilor consumate de Client in ultimele luni, precum si in functie de planul tarifar ales), dupa depasirea careia Telekom Romania Mobile poate solicita Garantii suplimentare sau efectuarea de plati intermediare.

Perioada Initiala - reprezinta perioada minima contractuala la care Clientul se angajeaza conform Anexei de Conectari Multiple, aferenta fiecarui Serviciu in parte contractat, si in cadrul careia Clientul nu are dreptul de a denunta Contractul, decat sub sanctiunea de a plati costuri de incetare prematura a Contractului; prin Perioada Initiala se intelege si orice prelungire ulterioara a acesteia.

Preventel - reprezinta un sistem de evidenta a clientilor cu datorii rezultate din achitarea cu intarziere sau neachitarea facturilor sau in cazul savarsirii unui caz de frauda.

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

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

Retea - reprezinta reseaua de comunicatii electronice, apartinand Telekom Romania Mobile, in care Telekom Romania Mobile opereaza in conformitate cu autorizatiile si licentele sale sau reseaua apartinand unui partener Telekom Romania Mobile, prin intermediul careia Telekom Romania Mobile a dobandit dreptul de a furniza Serviciile.



Servicii - Reprezinta toate serviciile de comunicatii electronice oferite de Telekom Romania Mobile catre Client prin intermediul Retelei Telekom Romania Mobile sau prin intermediul retelelor partenerilor de Roaming ai Telekom Romania Mobile (daca este cazul), in baza Contractului, incluzand, dupa caz, Serviciile mobile de voce, Serviciile fixe de voce, Serviciile de date. Descrierea Serviciilor contractate de Client precum si conditiile de utilizare ale acestora, se regaseste in Anexa de Conectari Multiple.

Servicii de Administrare - reprezinta acele servicii, altele decat Serviciile de comunicatii electronice, prestate de catre Telekom Romania Mobile la solicitarea Clientului in vederea administrarii contului Clientului (ex: schimbarea numarului de telefon, transferul de responsabilitate, facturarea detaliata, schimbare cartela SIM, etc).

Utilizator final - reprezinta persoana fizica desemnata de Client sa beneficieze, in tot sau in parte, de Serviciile contractate de Client prin prezentul Contract

Minut national reprezinta minutul care se poate utiliza pentru a efectua apeluri catre orice destinatii fixe sau mobile de pe teritoriul Romaniei, inclusiv in cadrul Retelei.

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

Minut in afara Retelei reprezinta minutul care se poate utiliza in cadrul apelurilor initiate din Reteaua Telekom Romania Mobile 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 Telekom Romania Mobile catre destinatii fixe sau mobile tot din interiorul Retelei Telekom Romania Mobile.

1.2 Definitii Specifice

Cartela SIM - reprezinta suportul fizic oferit Clientului dupa semnarea Contractului si care, introdus intr-un echipament terminal de telecomunicatii (GSM/UMTS), permite conectarea la Retea, precum si accesul la Servicii.

Numarul mobil de telefon (MSISDN) - reprezinta numarul a carui folosinta este oferita Clientului, fie de catre Telekom Romania Mobile, dupa semnarea Contractului, fie de catre un alt furnizor de servicii de comunicatii electronice, in cazul in care Clientul este portat in Reteaua Telekom Romania Mobile, cu scopul ca Serviciile mobile de voce sau Serviciile de Date sa ii fie oferite Clientului.

Serviciile mobile de voce - reprezinta serviciile oferite la un punct mobil prin care Telekom Romania Mobile asigura Clientului posibilitatea initierii si/sau primirii de apeluri nationale si/sau internationale sau in Roaming si transportul direct si in timp real al vocii prin intermediul Retelei Telekom Romania Mobile pana la un alt utilizator conectat la Reteaua Telekom Romania Mobile sau pana la punctul de interconectare cu o alta retea de comunicatii electronice.

Servicii mobile de date - reprezinta serviciile oferite de Telekom Romania Mobile prin intermediul Retelei si care ofera Clientului posibilitatea de a avea acces la internet si de a transmite/receptiona date, folosind tehnologiile LTE, UMTS, EDGE sau GPRS, in functie de aria de acoperire a fiecareia dintre aceste tehnologii si celula la care Clientul/Utilizatorul Final se conecteaza. Prin Servicii mobile de date se intelege si transmiterea de mesaje scurte scrise (SMS).

Serviciul Roaming - reprezinta Serviciul care permite Clientului sa primeasca si sa efectueze convorbiri si/sau transmisii de date sau mesaje scrise cand se afla in strainatate, daca se afla in aria de acoperire apartinand unui operator cu care Telekom Romania Mobile a incheiat un contract in acest sens. Din data de 15.06.2017, cu exceptia cazului in care Abonatul opteaza explicit pentru o oferta alternativa de roaming, se vor aplica tarifele standard de roaming ("Roaming Grupa 0" si/sau "Roaming Avantaj"). Lista actualizata a tarilor si operatorilor in retelele carora este posibila folosirea acestui serviciu este pusa la dispozitia Abonatului de catre Telekom Romania Mobile prin site-ul oficial www.telekom.ro sau prin Departamentul de Relatii cu Clientii la solicitarea expresa a Clientului. Telekom Romania Mobile nu este raspunzatoare si nu va asigura in Roaming, inclusiv Grupa 0, acele beneficii disponibile national care, din motive ce nu sunt sub controlul Telekom Romania Mobile, nu sunt disponibile si in Roaming (de ex. accesul la Serviciile de Continut)."

"Roaming ca acasa" reprezinta dreptul Abonatului, incepand cu 15.06.2017, de a utiliza Serviciile de Voce, SMS si/sau Date de care beneficiaza la nivel national conform Contractului, in tarile din Spatiul Economic European (Grupa 0) fara costuri suplimentare, sub conditia respectarii Politicii de Utilizare a Serviciilor in Roaming prevazuta in Sectiunea 22. De exemplu, daca in baza Contractului Abonatul beneficiaza de 1.000 de minute nationale dupa consumarea carora se aplica tarifele standard in afara Retelei, Abonatul va putea utiliza minutele si in Roaming in aceleasi conditii.

In cazul Serviciilor de Date, pentru utilizarea in Roaming se poate aplica o limita maxima a volumului de date disponibil in Roaming, conform prevederilor Anexei de Conectari Multiple.

"Roaming Avantaj" reprezinta tarifele pentru Serviciile de Roaming utilizate de Abonat in afara Spatiului Economic European (Grupele 1-6), aplicabile din data de 15.06.2017.

Servicii de Continut - reprezinta serviciile de acces la informatii si/sau servicii informationale si de divertisment oferite de Telekom Romania Mobile sau de partenerii acestuia prin intermediul Retelei Telekom Romania Mobile.



Roaming Grupa 0 reprezintă dreptul Abonatului, începând cu 15.06.2017, de a utiliza Serviciile de Voce, SMS și/sau Date de care beneficiază în afara Rețelei conform Contractului, în Roaming Grupa 0 fără tarife suplimentare, sub condiția respectării Politicii de Utilizare a Serviciilor în Roaming prevăzută în Contract. În cazul Serviciilor de Date, se poate aplica Limita de Date în Roaming, conform prevederilor din Termenii Generali ai Contractului

Pachet Promotional- reprezintă pachetul de Servicii contractate de Client la activarea/prelungirea unui Contract de abonament pentru serviciile Telekom Romania Mobile împreună cu achiziția unuia sau mai multor terminale în condiții promotionale. Pentru scopurile prezentului Contract, orice referire la terminal în contextul unui Pachet Promotional va fi interpretată ca o referire la toate terminalele incluse în Pachetul Promotional.

EDGE (Enhanced Data rates for GSM Evolution) - este o tehnologie ce permite conectarea permanentă la internet prin intermediul rețelei radio.

GPRS (General Packet Radio Service) - este o tehnologie care oferă posibilitatea transmiterii, respectiv primirii pachetelor de date cu ajutorul echipamentelor compatibile (ex: telefonul mobil, card de date, modem USB) permițând conectarea permanentă la internet prin intermediul rețelei radio.

UMTS (Universal Mobile Telecommunications System) - reprezintă o tehnologie de generația a 3-a (3G) ce permite conectarea permanentă la internet prin intermediul rețelei radio.

4G (fourth generation)- reprezintă o tehnologie de generația a 4-a ce permite conectarea permanentă la internet prin intermediul rețelei radio

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.

1.2.1 ARIA DE ACOPERIRE

1.2.1(i) Aria de acoperire, așa cum este descrisă în materialele de prezentare ce pot fi găsite în magazinele Telekom Romania Mobile, diferă în funcție de celula radio la care Clientul/Utilizatorul Final se conectează în momentul folosirii Serviciilor mobile de voce și a Serviciilor mobile de date și se poate modifica în funcție de dezvoltarea rețelelor, de specificul propagării undelor radio și de existența obstacolelor naturale (munți, păduri, lacuri, precipitații etc.) sau factori artificiali, (construcții etc.) precum și de specificațiile tehnice ale Rețelei și ale echipamentelor folosite de Client, care pot determina variații față de harta prezentată.

1.2.1(ii) Clientul se poate informa despre aria de acoperire a Serviciilor mobile de voce și a Serviciilor mobile de date, precum și de gradul de acoperire pentru fiecare tehnologie în parte, prin intermediul Departamentului de Relații cu Clientii sau accesând pagina de internet www.telekom.ro, precum și din magazinele Telekom Romania Mobile și ale partenerilor Telekom Romania Mobile. Clientul declară că acceptă aria de acoperire cu toate variațiile prezentate mai sus și că hartile prezentate au o valoare informativă dar nu pot reda cu exactitate nivelul de calitate al Serviciilor.

1.2.2. CARTELA SIM

1.2.2.1 Rețeaua Telekom Romania Mobile și Serviciile mobile de voce și de date sunt accesibile Clientului numai prin intermediul Cartelei SIM, predată Clientului după semnarea Contractului, pentru a fi folosită în conformitate cu termenii prezentului Contract.

1.2.2.2 Accesul la Cartela SIM este protejat de două coduri secrete, PIN (Număr Personal de Identificare) și PUK (Număr Personal de Deblocare) care nu vor fi dezvaluite către terțe persoane și care vor fi folosite de către Client numai în conformitate cu instrucțiunile puse la dispoziție de Telekom Romania Mobile, în caz contrar Telekom Romania Mobile nefiind responsabil pentru eventualele daune produse.

1.2.2.3 Clientul nu dobândește nici un drept de proprietate asupra Cartelei SIM sau asupra informațiilor pe care aceasta le conține, cu excepția informațiilor pe care Clientul le-a înregistrat pe Cartela SIM și de care este singur răspunzător. Clientul se angajează să nu vândă, închirieze, distrugă sau deterioreze Cartela SIM.

1.2.2.4 Clientul va lua toate măsurile necesare pentru a evita utilizarea Cartelei SIM în mod neadecvat. Responsabilitatea atât față de Telekom Romania Mobile cât și față de terțe persoane privind utilizarea Cartelei SIM revine în întregime Clientului, indiferent cine este Utilizatorul Final și indiferent de tipul echipamentului folosit pentru Cartela SIM.

1.2.2.5 Orice tentativă de copiere sau modificare a oricărui date de identificare tehnică ale Cartelei SIM este interzisă, va fi sancționată în conformitate cu legislația în vigoare și va da dreptul Telekom Romania Mobile să suspende Serviciile imediat și/sau să rezilieze Contractul, fără intervenția instanței, punere în întârziere sau alte formalități prealabile.



1.2.2.6 Clientul este obligat sa informeze imediat Telekom Romania Mobile, telefonic si/sau in scris, despre pierderea, furtul sau deteriorarea Cartelei SIM si sa solicite restrictionarea. In toate cazurile, Clientul este responsabil pentru apelurile si Serviciile utilizate prin intermediul Cartelei SIM pana in momentul in care aceasta este restrictionata. In cazul in care Clientul nu anunta Telekom Romania Mobile despre Cartela SIM pierduta sau furata sau nu cere restrictionarea Cartelei SIM, Clientul va fi responsabil pentru consecintele rezultate din folosirea Cartelei SIM pierdute sau furate.

1.2.2.7 Obligatia Clientului de a plati contravaloarea abonamentelor lunare nu este suspendata pe perioada in care Cartela SIM este restrictionata.

1.2.2.8 Inlocuirea Cartelei SIM pierdute, furate sau deteriorate va fi tarifata de catre Telekom Romania Mobile conform politicii comerciale in vigoare la momentul respectiv.

1.2.2.9 Daca Clientul nu preia Cartela SIM in termen de cel mult 7 zile lucratoare de la data semnarii Contractului, Telekom Romania Mobile este indreptatit sa rezilieze Contractul imediat, fara interventia instantei, punere in intarziere sau alte formalitati prealabile.

1.2.3 ECHIPAMENTUL TERMINAL DE TELECOMUNICATII

1.2.3.1 Pentru a avea acces la Serviciile Telekom Romania Mobile, Clientul va folosi numai terminale si/sau echipamente autorizate, compatibile cu Reteaua si Serviciile Telekom Romania Mobile. In cazul in care echipamentul folosit nu este achizitionat de la Telekom Romania Mobile in scopul folosirii Serviciilor, Clientul este singur responsabil pentru alegerea, achizitionarea si utilizarea unui alt echipament, Clientul neavand dreptul la despagubiri in cazul in care echipamentul ales nu permite accesul la Servicii.

1.2.3.2 Clientul se obliga sa foloseasca exclusiv terminalele autorizate, aflate in perfecta stare de functionare. Este interzisa conectarea la terminal a oricarui instrument sau accesoriu ce ar putea produce interferente cu Serviciile Telekom Romania Mobile. Telekom Romania Mobile este exonerat de orice raspundere pentru calitatea transmisiei in cazul in care Clientul instaleaza echipamente suplimentare celor recomandate si/sau acreditate de Telekom Romania Mobile in vederea receptionarii/retransmiterii Serviciilor. De asemenea, Telekom Romania Mobile va putea solicita Clientului prezentarea echipamentului spre verificare iar, daca se constata ca echipamentul produce sau poate produce perturbari in Retea, Telekom Romania Mobile poate refuza conectarea la Retea si la Servicii.

1.2.3.3 Echipamentul de transmisie de date nu poate fi folosit decat pentru Serviciile mobile de date. Folosirea lui pentru Servicii mobile de voce este asimilata utilizarii abuzive si va atrage consecintele ce decurg din acesta.

1.2.3.4 Clientul se obliga sa achite toate costurile suportate de Telekom Romania Mobile (daune, plati ale tertilor, costuri ale reparatiilor, etc.) ca o consecinta a incalcarii de catre Client a prevederilor prezentului articol.

1.2.4 NUMARUL DE TELEFON

1.2.4.1 Pentru fiecare Cartela SIM activata, Clientului ii va fi alocat un Numar de telefon pentru care Clientul dobandeste dreptul exclusiv de a-l folosi pe perioada prezentului Contract. Numarul de telefon nu este proprietatea Clientului si la incetarea din orice motiv a Contractului, companiei Telekom Romania Mobile Communications S.A. ii revin, in mod liber si automat, toate drepturile relatate Numarului de telefon sau, in cazul in care Clientul fusese portat din reseaua unui alt furnizor de comunicatii electronice, drepturile asupra Numarului de telefon ii revin respectivului furnizor.

1.2.4.2 In cazul portarii unui Client din Reteaua Telekom Romania Mobile in reseaua unui alt furnizor de comunicatii electronice, Clientul va avea dreptul de a pastra Numarul de telefon pana la data incetarii relatiei contractuale cu noul furnizor sau cu alti furnizori succesivi, daca trecerea in noile retele s-a facut tot prin portare.

1.2.4.3 In cazuri exceptionale (cum ar fi ratiuni impuse de autoritatile competente si/sau de functionarea Serviciilor), Telekom Romania Mobile poate schimba Numarul de telefon, notificand Clientul cu cel putin 30 de zile in prealabil. Modificarea Numarului de telefon nu poate constitui motiv de incetare a Contractului din partea Clientului si nici nu-i confera acestuia drepturi la despagubiri.

1.2.4.4 In cazul in care Clientul detine un Numar de telefon portat in Reteaua Telekom Romania Mobile, schimbarea Numarului de telefon se va face numai catre un Numar de telefon apartinand Telekom Romania Mobile.

1.2.4.5 La solicitarea Clientului, Numarul de telefon poate fi schimbat dar numai in limita posibilitatilor tehnice, a prevederilor articolului 5.4 si cu suportarea de catre Client a tarifelor aplicabile.

1.2.5 SERVICII DE ROAMING

1.2.5.1 Telekom Romania Mobile va pune la dispozitie Clientului Serviciul de Roaming in baza prevederilor Contractului. Telekom Romania Mobile nu este raspunzator de calitatea Serviciilor de Roaming, de tipul de Servicii de Roaming sau de gradul de acoperire al acestora, toate acestea depinzand de retele si/sau sisteme de telecomunicatii ale furnizorilor de comunicatii electronice din afara tarii.

1.2.5.2 Tarifele pentru Serviciile de Roaming vor fi facturate pe baza datelor transmise de furnizorii de comunicatii electronice din afara tarii (parteneri de Roaming cu care Telekom Romania Mobile are incheiate acorduri).

1.2.5.3 Lista actualizata a tarilor si furnizorilor de comunicatii electronice in retelele carora este posibila folosirea Serviciilor de Roaming va fi pusa la dispozitie de catre Telekom Romania Mobile, prin Departamentul de Relatii cu Clientii, la solicitarea expresa a Clientului sau pe site-ul www.telekom.ro.

1.2.5.4 Telekom Romania Mobile nu este raspunzator pentru utilizarea accidentala a Serviciului de Roaming de catre Client atunci cand acesta se afla pe teritoriul Romaniei, in zone de granita. Clientul este obligat sa se asigure, prin verificarea terminalului sau, ca reseaua utilizata, in momentul initierii apelului, este cea a Telekom Romania Mobile, pentru a evita utilizarea accidentala a serviciului de Roaming pe teritoriul Romaniei.

1.2.5.5 Telekom Romania Mobile nu poate controla si prin urmare nu va fi tinut raspunzator fata de Client in cazurile in care Clientul primeste apeluri din afara granitelor Romaniei cu identitate incompleta, ascunsa sau modificata, inclusiv prin folosirea unei identitati care apartine numerotatiei nationale.

1.2.5.6 Incepand cu data de 01.07.2014, Clientul care are serviciul de roaming activ poate opta pentru servicii de voce, SMS si comunicatii de date in roaming reglementate, furnizate ca pachet de catre oricare dintre furnizori alternativi de servicii de roaming care au incheiat contracte cu Telekom Romania Mobile. Trecerea la un furnizor alternativ de servicii de roaming sau intre furnizori de servicii de roaming se realizeaza prin introducerea de catre Client a unei cereri la furnizorul alternativ de roaming si se proceseaza in termen de maxim 1 zi lucratoare (24h) de la data la care Telekom Romania Mobile a primit solicitarea furnizorului alternativ de servicii de roaming; trecerea este posibila in cadrul oricarui plan tarifar. Prevederile contractului de abonament cu privire la serviciile de roaming se suspenda pe perioada in care Clientul a optat pentru un alt furnizor alternativ de roaming si se aplica automat, fara alte formalitati, ori de cate ori Telekom Romania Mobile furnizeaza serviciile de roaming. Incetarea sau suspendarea Contractului de abonament are drept consecinta incetarea serviciilor de roaming furnizate de catre furnizorii alternativi de servicii de roaming. Telekom Romania Mobile, in calitate de furnizor donor, nu percepe nicio taxa de transfer. In cazul schimbarii furnizorului national, noul furnizor national nu are obligatia de a asigura suport pentru serviciile de roaming furnizate de un anumit furnizor alternativ de servicii de roaming. Informatii actualizate cu privire la furnizorii alternativi de servicii de roaming parteneri Telekom Romania Mobile si alte detalii sunt disponibile apeland Serviciul de Relatii cu Clientii gratuit la numarul 1933 sau in magazinele Telekom Romania Mobile.

1.2.5.7. Din data de 15.06.2017, cu exceptia cazului in care Abonatul opteaza explicit pentru o oferta alternativa de roaming, se vor aplica tarifele standard de roaming ("Roaming ca acasa" si/sau "Roaming Avantaj").

1.2.6 SERVICII DE CONTINUT

1.2.6.1 Telekom Romania Mobile furnizeaza Clientului, prin terminalul sau compatibil, acces la Serviciile de Continut ale Telekom Romania Mobile sau ale oricarei terte parti. Serviciile de Continut sunt furnizate "asa cum sunt" si nu sunt permise modificari sau alte interventii ale Clientului.

1.2.6.2 Clientul accepta si consimte ca va folosi in mod legal si util Serviciile de Continut. In consecinta, Clientul agreeaza sa nu foloseasca Serviciile de Continut pentru: (i) a produce daune minorilor; (ii) a transmite sau a dobandi acces asupra continutului care sa lezeze drepturile oricarei terte parti sau sa ofenseze personalitatea oricarui tert, sau sa hartuiasca in orice mod drepturile individuale sau sociale ale unei persoane, sau care este impotriva legii; (iii) a induce in eroare orice persoana asupra originii continutului Serviciilor de Continut; (iv) a produce daune in orice mod reputatiei Telekom Romania Mobile sau oricarei terte persoane; (v) a produce pagube Retelei Telekom Romania Mobile; (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.

1.2.6.3 Telekom Romania Mobile 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, Telekom Romania Mobile nu este responsabil si nu garanteaza cu privire la siguranta si continutul Serviciilor de Continut. Clientul este responsabil pentru orice prejudiciu ce ii poate fi cauzat de folosirea oricarei informatii insusite prin intermediul Serviciilor de Continut, inclusiv luarea oricarei decizii bazata pe corectitudinea, deplinatatea, validitatea si/sau folosirea Serviciilor de Continut.

1.2.6.4 Telekom Romania Mobile nu este responsabil pentru continutul, siguranta, legitimitatea si validitatea Serviciilor de Continut ale tertelor parti, acestea fiind singurele responsabile pentru serviciile furnizate. Orice reclamatii ale Clientului privind folosirea Serviciilor de Continut respective, vor fi adresate furnizorilor de continut.

1.2.6.5 Telekom Romania Mobile are dreptul sa modifice termenii de acces si folosire ai Serviciilor de Continut, cat si sa intrerupa sau sa modifice orice Serviciu de Continut. Orice folosire si accesare a Serviciilor de Continut de catre Client, implica acceptarea neconditionata a termenilor generali si/sau specifici ai fiecarui Serviciu de Continut.

1.2.6.6 Folosirea Serviciilor de Continut, care, în conformitate cu legea, sunt adresate exclusiv adulților, sunt interzise minorilor. Telekom Romania Mobile nu este răspunzător, în cazul în care minorii, în ciuda prevederilor de mai sus, utilizează Serviciile de Continut, întrucât protecția minorilor constituie în principal, obligația Clientului, care este singur răspunzător.

1.2.6.7 Telekom Romania Mobile nu este răspunzător pentru pierderile și/sau costurile legate de utilizarea Serviciilor de Continut și nici pentru conținutul, modul de înregistrare și/sau publicitatea apelurilor sau a mesajelor legate de aceste Servicii de Continut, în cazul în care acestea sunt accesibile Clientului prin Rețeaua Telekom Romania Mobile, dar sunt oferite de terțe parti.

1.2.6.8 Telekom Romania Mobile nu este răspunzător pentru pierderile și/sau costurile legate de utilizarea Serviciilor de Continut și nici pentru conținutul, modul de înregistrare și/sau publicitatea apelurilor sau a mesajelor legate de aceste Servicii de Continut, în cazul în care acestea sunt accesibile Clientului prin Rețeaua Telekom Romania Mobile, dar sunt oferite de terțe parti.

1.2.6.9 Apelurile/SMS-urile către numerele utilizate pentru furnizarea Serviciilor de Continut (servicii cu valoare adăugată) nu sunt incluse în abonament iar tarifele pentru apelurile/SMS-urile către aceste categorii de numere pot fi mai mari decât tarifele pentru apelurile/SMS-urile în rețea sau naționale.

1.2.7 NIVELURILE DE CALITATE

Nivelurile de calitate ale Serviciilor mobile de voce

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

1.2.7.2 Condiții de furnizare a Serviciului de Date”

A. Gestionarea traficului de date în Rețeaua TKRM

1.2.7.2. 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 intră 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.

1.2.7.3. TKRM poate aplica următoarele măsuri de gestionare a traficului: (i) Interconectarea multiplă. TKRM asigură Clientului 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 Clientului 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 discretă 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 al 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 Client până la următoarea dată de reincărcare a beneficiilor lunare. (iv) Limitarea vitezei de transfer al datelor pentru o anumită categorie obiectivă de trafic, cum ar fi de exemplu traficul de videostreaming, în cazul ofertelor care implică o astfel de caracteristică tehnică. (v) Redirecționarea traficului de date în caz de avarie. În situația în care un echipament sau un link (devine nefuncțional, traficul de date care trece prin acel punct poate fi afectat în totalitate. TKRM va asigura o nouă cale de acces la internet pentru utilizatorii finali prin redirecționarea traficului de date prin echipamente (situate chiar în locații geografice diferite) funcționale. (vi) Inspectia traficului de date presupune contorizarea traficului de date realizat de utilizatorul final prin folosirea anumitor aplicații. Inspectarea traficului de date se realizează pe diferite nivele ale protocoalelor de comunicație, ajungând până la nivelul la care se pot identifica adresele IP sursă/destinație din respectiva comunicație, precum și adresele URL destinate ale traficului de date. Pentru anumite aplicații sau categorii de aplicații (identificabile prin adrese IP și/sau prin adrese URL) TKRM contorizează volumul de date realizat de utilizatorul final și raportează acest volum de date specific sub forma distinctă față de restul traficului de date realizat de respectivul utilizator final prin intermediul fișierelor de tip “Call Data Records” (CDR). Pentru evitarea oricărui dubiu, TKRM nu

inspectează și nu înregistrează conținutul specific aplicațiilor (de exemplu, text, imagini sau alte elemente care pot duce la identificarea conținutului sau a utilizatorului final), ci doar volumul realizat de utilizatorul final prin intermediul acestor aplicații. (vii) Redirecționarea sesiunii web – se poate întâmpla fie în cazul solicitării de accesare a unui domeniu inexistent caz în care se redirecționează către o pagină web în care Clientul este informat explicit asupra imposibilității de rezolvare a solicitării, fie în cazul consumării beneficiilor de Date incluse în abonament/extraopțiune caz în care Clientul este redirecționat către o pagină web în care este informat cu privire la posibilitățile de achiziționare beneficii de Date suplimentare; (viii) Mecanismul "header enrichment". Furnizarea Serviciilor de conținut implică un mecanism de control și verificare în vederea autorizării accesului și tarifării conținutului respectiv. În acest scop, TKRM transmite către furnizorul de conținut independent, sub formă codată ce nu permite identificarea utilizatorului final, un identificator temporar al sesiunii respectivului utilizator (user-ID) printr-un mecanism numit "header enrichment". Corespondența dintre user-ID și orice informație ce ar putea duce la identificarea utilizatorului final este stocată strict în echipamentele TKRM, nefiind transferată către furnizorii de conținut independent. (ix) Management-ul congestiei: (a) Prevenirea – pentru a preveni apariția congestiei severe pot fi aplicate măsuri de reducere a fluxului de pachete de date. Măsurile de prevenire a congestiei se bazează pe mecanismele protocolului TCP/IP de a adapta rata de transfer a pachetelor de date la banda disponibilă; (b) Gestionare – în cazul apariției congestiei are loc eliminarea automată de pachete de date. În cazul în care congestia apare brusc, aceasta poate genera fenomene adiacente de amplificare datorate retransmisiilor de pachete de date. (x) Utilizarea de categorii de trafic cu QoS diferit care beneficiază de tratament diferit în Rețea: întârziere minimă de transfer al pachetelor de date, rata minimă a pierderii de pachete de date. (xi) Creșterea capacității Rețelei în concordanță cu utilizarea curentă și estimarea creșterii traficului de date. Dimensionarea fiecărui domeniu de tehnologie în parte se realizează prin luarea în considerare a unei capacități maxime necesare în vederea sustinerii unui profil de trafic normal la care se adaugă o capacitate de rezerva pentru creșteri neprevizionate ale traficului sau apariția unor defecțiuni.

1.2.7.4. 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); (iv) transmiterea de date cu caracter personal, inclusiv a unor date de trafic/localizare ale Clientului 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.

1.2.7.5 B. 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, respectiv intervalul de timp, calculat în milisecunde, dintre momentul în care primul bit al pachetului de date trece în linia de acces a echipamentului terminal-sursă spre serverul de test și momentul în care ultimul bit al aceluiași pachet revine de la serverul de test la echipamentul terminal-sursă; (ii) variația întârzierii de transfer al pachetelor de date, respectiv diferența, calculată în milisecunde, între întârzierile de transfer al pachetelor de date realizate de două pachete de test consecutive; (iii) rata pierderii de pachete de date, respectiv raportul procentual dintre numărul de pachete de date expediate, dar nereceptionate sau incomplet receptionate la destinație și numărul total de pachete de date expediate de sursă; (iv) Viteza de transfer al datelor, respectiv rata de transmitere a datelor, măsurată în megabiti/secundă (Mbps), realizată separat pentru transmiterea fișierelor de test specificate pentru sensul de descărcare (downstream), respectiv încărcare (upstream), între echipamentul terminal al utilizatorului final și 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 Serviciului de Date și, în special, utilizarea conținutului, a aplicațiilor și a serviciilor (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.

C. Vitezele de transfer al Datelor (definiții și valori, metodologie de determinare, factorii care influențează obținerea, procedura de măsurare, măsuri reparatorii)

1.2.7.6 . Definiții. Valori.

Viteza maxima estimata de transfer al datelor (“Viteza maxima estimata”) reprezinta rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta in conditii reale. Viteza maxima estimata de transfer al datelor este viteza calculata la nivel IP.

Viteza promovata de transfer al datelor reprezinta rata de transmitere a datelor pe care TKRM o utilizeaza in informariile cu scop comercial, in promovarea ofertelor comerciale. Viteza promovata este egala cu Viteza maxima estimata.

Tehnologiile utilizate pentru furnizarea Serviciului de Date sunt: (i) 4G (LTE) tehnologie de generatia a 4-a ce permite conectarea la internet prin intermediul Retelei radio precum si orice evolutie tehnologica a acesteia cum ar fi 4G+, LTE+ sau LTE Advanced (carrier aggregation); (ii) 3G (UMTS) tehnologie ce permite conectarea permanenta la internet prin intermediul Retelei radio precum si orice evolutie tehnologica a acesteia, de ex. HSDPA, HSDPA+, DC-HSDPA sau HSUPA; (iii) 2G (GPRS) tehnologie ce permite conectarea permanenta la internet prin intermediul Retelei radio precum si orice evolutie tehnologica a acesteia, de ex. EDGE. Vitezele maxime estimate oferite de TKRM pentru Serviciile de Date, in functie de tehnologia utilizata pentru furnizarea Serviciului de Date (“Viteze Contractuale”) sunt: (i) 4G: 150 Mbps descarcare (downstream) si 50 Mbps incarcare (upstream); (ii) 3G: 21,1 Mbps descarcare (downstream) si 4,6 Mbps incarcare (upstream); (iii) 2G: 200 kbps descarcare (downstream) si 100 kbps incarcare (upstream). Valorile Vitezelor contractuale au fost determinate si pot fi atinse strict in conditiile prevazute in sectiunea 2 de mai jos.

TKRM nu garanteaza o viteza minima a transferului de date specifica fiecarui tip de tehnologie.

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

1.2.7.7.1 Metodologia de determinare a Vitezelor Contractuale

Viteza maxima estimata se determina ca valoarea maxima a tuturor vitezelor masurate intr-un set de masuratori dintr-o anumita locatie. Toate masuratorile se efectueaza in Conditii de exterior (nu in interiorul cladirilor, subteran sau in orice alta locatie ingradita intrucat pot exista diferente intre parametrii de calitate determinati in exteriorul sau interiorul cladirilor, in special in zonele in care semnalul din interior este perturbat de un obstacol), in locuri degajate de obstacole (de ex. nu intre cladiri inalte apropiate), la intervale orare diferite (noaptea deoarece sunt mai putini utilizatori de date mobile activi e mai probabil sa se atinga Viteza Contractuala). Masuratorile se vor efectua cu un terminal smartphone care are specificatii tehnice ce ii permit sa atinga Vitezele Contractuale conform capabilitatilor tehnice ale retelei. Pentru 4G, terminalul trebuie sa permita 4G+ pentru a putea atinge Viteza Contractuala de descarcare de 150 Mbps si capabilitate 64QAM la uplink pentru a putea atinge Viteza Contractuala de incarcare de 50 Mbps, pentru 3G terminalul trebuie sa fie fie capabil sa utilizeze doua purtatoare HSDPA iar pentru 2G terminalul trebuie sa aiba capabilitate EDGE. In plus, pentru a se putea atinge Viteza Contractuala, terminalele cu care se fac masuratorile trebuie sa aiba capabilitati compatibile cu standardul de cumulare a capacitatii pe mai multe frecvente (carrier aggregation). In cazul in care terminalele au aceste capabilitati, iar Clientul se afla in aria de acoperire aferenta tehnologiei a carei Viteza maxima estimata este masurata (pentru 4G trebuie sa fie aria de acoperire corespunzatoare 4G+ carrier agregation) la momentul efectuarii masuratorilor pe ecran va apare afisat LTE+ sau 4G+ (pentru 4G), respectiv HSDPA+ sau DC-HSDPA in cazul 3G si UMTS sau EDGE in cazul 2G. Hartile de acoperire a Retelei in functie de tehnologie, disponibile pe www.telekom.ro, contin predictii ale ariei de acoperire estimate prin modele matematice. In efectuarea masuratorilor s-au avut in vedere si lipsa incidentei factorilor mentionati la capitolul 2.2 de mai jos.

1.2.7.7.2 Factorii care influenteaza obtinerea Vitezei Contractuale

Obtinerea Vitezelor Contractuale este influentata de diversi factori obiectivi, in afara controlului si raspunderii TKRM: (i) Caracteristicile echipamentului terminal utilizat (capabilitatile tehnologice si limitarile impuse de sistemul de operare al echipamentului terminal) – Viteza Contractuala nu poate fi atinsa daca echipamentul terminal al Clientului nu suporta viteza de transfer respectiva (de ex. un echipament terminal cu 2G nu poate atinge viteza de transfer corespunzatoare 4G) sau daca sistemele de operare nu sunt actualizate la ultima versiune valabila la momentul efectuarii masuratorilor. Utilizarea echipamentului terminal in modul “economisire baterie” poate impacta in mod negativ valoarea vitezei de transfer. In plus, terminalele cu care se fac masuratorile trebuie sa aiba capabilitati compatibile cu standardul de cumulare a capacitatii pe mai multe frecvente (carrier aggregation). (ii) Distanta dintre echipamentul terminal si statia de baza. Pentru atingerea Vitezei Contractuale este necesar ca numarul de liniute (cerculete sau liniute pline ale indicatorului de semnal al terminalului) sa fie maxim. (iii) Supraaglomerarea sau congestiunea traficului se poate produce atunci cand mai multi utilizatori finali acceseaza simultan serviciul de acces la internet, de regula la ore de varf in intervalul 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 descarcarii si incarcarii simultane de continut de pe internet, utilizarii de aplicatii care genereaza trafic de date (de exemplu, programe messaging, filesharing, browsing, videostreaming, videoconferinta);

(v) Conditii meteorologice nefavorabile (vant puternic, furtuna, ninsoare etc.) pot afecta semnificativ viteza de transfer al datelor, deoarece aceste conditii afecteaza calitatea legaturilor la serviciul de acces la internet prin intermediul retelelor

mobile; (vi) 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 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) Situația în altă arie de acoperire decât cea pentru tehnologia a cărei viteză face obiectul măsurătorilor. Incidența oricăreia dintre factorii menționați mai sus poate duce la diferențe între vitezele efective și Viteza Contractuală, efectele asupra utilizării Serviciilor de Date fiind cele menționate în Secțiunea B de mai sus. Diferențele nesemnificative între valorile vitezelor efective și Viteza Contractuală nu sunt de natură a afecta experiența utilizării Serviciului de Date oferit.

1.2.7.7.3. Procedura pe care Clientul o poate urma pentru a măsura Viteza maximă 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”).

În cazul în care Clientul dorește să măsoare Viteza maximă estimată și să transmită o reclamație este necesar să respecte următorii pași, în ordinea în care sunt menționați mai jos. Procedura nu se aplică serviciului de Date mobile în roaming.

1.2.7.7.3.1. Să verifice îndeplinirea următoarelor condiții prealabile efectuării măsurătorilor:

1.2.7.7.3.1.2. Condiții care tin de echipamentul Clientului și pe care Clientul 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 parametrii normali; (c) cerințe minime privind configurația hardware pentru atingerea vitezelor contractuale aferente 3G/4G: ecran 4” cu rezoluție minimă 480x854 pixeli, procesor Quad-Core cu frecvență minimă de 1.1 GHz/nucleu Cortex-A53, memorie internă minim 8 GB (initială, nu disponibilă la momentul efectuării măsurătorilor), memorie RAM minim 1 GB; (d) să utilizeze o cartelă SIM compatibilă cu tehnologia aferentă vitezei contractuale contestate; (e) terminalul să nu fie 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 măsurătorilor; (g) numărul de liniute (cerculețe sau liniute pline ale indicatorului de semnal al terminalului) să fie maxim; (h) Pentru 4G terminalul trebuie să permită 4G+ pentru a putea atinge viteza maximă estimată de descărcare de 150 Mbps și capacitate 64QAM la uplink pentru a putea atinge viteza maximă estimată 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. Terminalele trebuie să aibă

capacități compatibile cu standardul de cumulare a capacității pe mai multe frecvențe (carrier aggregation). În acest scop, la momentul efectuării măsurătorilor și sub condiția ca, Clientul să se afle în aria de acoperire corespunzătoare 4G+ (“carrier aggregation”), pe ecran este afișat LTE+ sau 4G+ (pentru 4G), respectiv HSDPA+ sau DC-HSDPA în cazul 3G și UMTS sau EDGE în cazul 2G.

1.2.7.7.3.1.3. Condiții care tin de mediul în care sunt efectuate măsurătorile și pe care Clientul 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 oricărui construct (nu în interiorul

clădirilor, în subteran sau orice altă locație îngrădită); (c) să se afle în aria de acoperire aferentă tehnologiei a cărei Viteză maximă contractuală este contestată pentru 4G Clientul trebuie să se afle în aria de acoperire corespunzătoare 4G+ (“carrier aggregation”), conform hărților de acoperire (hărți disponibile pe 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.

1.2.7.7.3.1.4. Condiții care tin de caracteristicile Serviciului de Date contractat și pe care Clientul 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 abonamentelor cu trafic de date recomandat, măsurătorile se vor

efectua numai utilizand date din volumul recomandat; (c) pe perioada masuratorilor Clientul va dezactiva serviciile/ofertele active care implica masuri de gestionare a traficului si care pot fi dezactivate de catre Client.

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

1.2.7.7.3.2 Pasii necesari pentru efectuarea masuratorilor si pe care Clientul trebuie sa ii urmeze pentru ca masuratorile sa fie valide: (a) Clientul trebuie sa-si creeze si sa fie titularul unui cont de utilizator in aplicatia **Netograf.ro** cu numele sau astfel incat Clientul sa fie identificabil (prin asigurarea concordantei intre contul din aplicatia Netograf si IMSI – titular contract de furnizare servicii de date mobile); (b) sa efectueze masuratorile prin aplicatia Netograf (rezultatele masuratorilor vor fi descarcate de catre Client in format Excel din Netograf/Rezultate/Istoric) traficul in aplicatia Netograf este gratuit (nu se tarifeaza si nu consuma din beneficiile de Date incluse in Contract); (c) masurarea vitezei de transfer a serviciului de date mobile consta in initierea descarcarii de date (pentru masurarea vitezei de descarcare), respectiv initierea incarcarii de date (pentru masurarea vitezei de incarcare). Realizarea masuratorii poate dura cateva zeci de secunde; (d) pentru a fi considerate valide, masuratorile se vor efectua intr-un interval de 60 zile (interval inregistrat intre prima si ultima zi de efectuare a masuratorilor), in cel putin 7 zile lucratoare, realizandu-se cel putin 28 de masuratori, in intervalul mentionat; (e) in fiecare dintre zilele in care sunt efectuate masuratorile (0:00 – 23:59) se vor efectua minim 4 masuratori la interval de cel putin **patru ore** fiecare si **daca e posibil si unele masuratori** in intervalul orar **21:00 pm – 9:00 am**; (f) Masuratorile efectuate in cadrul unui interval unic de masuratoare de 60 de zile pot fi utilizate de Client pentru sustinerea unei singure reclamatii (o noua reclamatie cu privire la contestarea aceleasi Viteze Contractuale poate fi valid facuta pe baza unui nou set de masuratori realizate conform Procedurii); in cazul in care un Client reclama probleme de performanta ale Serviciului de Date contractat in mai multe locatii sau pentru mai multe SIM-uri in aceeasi locatie, va efectua masuratori si va depune cate o reclamatie, cu respectarea Procedurii, pentru fiecare din locatii si fiecare dintre SIM-uri; (g) sa salveze rezultatele masuratorilor din aplicatia Netograf, Sectiunea “Rezultate/Istoric Rezultate” in format Excel (xls, xlsx).

Instructiuni detaliate pentru utilizarea Netograf se regasesc si pe www.telekom.ro.

1.2.7.7.3.3 Transmiterea reclamatiei. In cazul in care, in urma efectuarii masuratorilor conform prezentei Proceduri, Clientul doreste sa depuna o reclamatie, Clientul trebuie sa urmeze urmatorii pasi pentru ca reclamatia sa fie valida: (a) reclamatia se depune doar de catre Client (titularul contractului de abonament in baza caruia este furnizat Serviciul de Date obiect al reclamatiei); (b) reclamatia sa fie primita de TKRM in termen de maximum 30 de zile de la data la care Clientul a finalizat efectuarea tuturor masuratorilor necesare conform prezentei Proceduri in vederea sustinerii reclamatiei, in caz contrar reclamatia urmand a fi considerata ca fiind tardiv formulata si, drept consecinta, respinsa; (c) in reclamatie se vor mentiona denumirea societatii, elementele de identificare ale acesteia (sediul social, numar de inregistrare la Registrul Comertului, Cod de Inregistrare Fiscala, numele si prenumele reprezentantului legal al societatii, (conform inregistrarilor de la Oficiul National al Registrul Comertului), sau a persoanei imputernicita de catre reprezentantul legal al societatii (in baza documentelor doveditoare) sau de catre persoana de contact, in relatie cu Telekom Mobile, astfel cum a fost indicata in contract; (d) mentionarea Vitezelor Contractuale contestate si a vitezelor constatate in urma efectuarii masuratorilor conform prevederilor prezentei Proceduri; (e) Indicarea locatiei in care au fost realizate masuratorile (nume si numar strada, localitate sau coordonatele GPS – latitudine/ longitudine) si tehnologia prin care se furnizeaza Serviciul de Date la momentul efectuarii masuratorilor; (f) reclamatia se poate depune la sediul TKRM, in magazinele Telekom Romania Mobile sau online la adresa clientib2b@telekom.ro; (g) reclamatia va fi insotita de rezultatele tuturor masuratorilor efectuate conform prezentei proceduri, fie in forma tiparita (pe suport hartie) daca reclamatia se depune in magazinele Telekom Romania Mobile sau la sediul TKRM, fie vor fi incarcate online, impreuna cu reclamatia, la adresa clientib2b@telekom.ro.

1.2.7.7.3.4 Solutionarea reclamatiei. Termenul de raspuns la o reclamatie (cu respectarea prevederilor acestei Proceduri) este de maximum 60 zile de la momentul la care toate informatiile si documentele necesare au fost furnizate de Client. In scopul solutionarii reclamatiei, Clientul va furniza informatiile suplimentare solicitate de TKRM si va coopera pentru efectuarea verificarilor de catre TKRM. Raspunsul va fi oferit prin intermediul canalului de comunicare indicat de catre Client in cadrul reclamatiei. Clientul are posibilitatea de a solicita informatii cu privire la stadiul reclamatiei prin intermediul aceluiasi canal de comunicare utilizat pentru depunerea acesteia. In vederea furnizarii raspunsului la reclamatie, TKRM va putea realiza masuratori proprii. Inregistrarea unor viteze inferioare atunci cand nu sunt indeplinite conditiile respective nu echivaleaza cu o neconformitate intre performanta efectiva a Serviciului de Date si Vitezele Contractuale. Daca Clientul nu este multumit de modul de solutionare a reclamatiei, are dreptul de a utiliza caile de atac prevazute in sectiunea “Reclamatii si Litigii” din Contract, inclusiv pentru obtinerea unor masuri reparatorii disponibile conform legislatiei nationale.

1.2.7.7.4. Efectele reclamatiei. Masuri reparatorii.

Daca, in urma verificarilor reclamatiei si a masuratorilor valid efectuate, conform conditiilor din sectiunile 1.2.7.7.2. si 1.2.7.7.3.1 de mai sus se constata ca rezultatul a cel putin 50% dintre masuratori nu indica atingerea unei Viteze maxime estimate cu o valoare de minim 1% din Viteza Contractuala, TKRM va verifica situatia in vederea remedierii ei din punct de vedere tehnic; in caz contrar Clientul este indreptatit sa primeasca despagubiri care se acorda prin reducerea cu 100% a pretului lunar al abonamentului proportional cu perioada in care s-au efectuat masuratorile.

Prevederile Procedurii se completeaza cu prevederile procedurii de reclamatii din Contract, in caz de contradictie, prevederile Procedurii prevaleaza.

1.3 EXTRAOPTIUNI

1.3.1 Serviciul Telekom Romania Mobile Self Care ("Serviciile") reprezinta servicii gratuite de auto-administrare a contului de client, disponibile in reseaua Telekom Romania Mobile prin diverse canale, ce ofera clientilor, printre altele, posibilitatea de reincarcare credit de la abonament la Cartela Telekom Romania Mobile sau de aflare a codului PUK al telefonului. Serviciile, asa cum pot fi acestea modificate sau suplimentate ulterior, sunt detaliate la adresa de internet www.telekom.ro. Utilizatorul va avea acces la informatii referitoare la contul de client, prin intermediul Serviciilor doar pe baza de parola. Aceeasi parola, asa cum poate fi aceasta modificata ulterior de catre Utilizator, va fi folosita de catre Utilizator si pentru accesarea altor servicii Self Care ce vor fi lansate ulterior de Telekom Romania Mobile.

1.3.1.1 Persoana imputernicita de Utilizatorul persoana juridica trebuie sa posede cunostintele tehnice necesare pentru a pastra securitatea si confidentialitatea datelor, actionand exclusiv pe riscul si raspunderea sa si a Utilizatorului.

1.3.1.2. Utilizatorul este singurul responsabil de pastrarea codurilor de acces/parolelor si este responsabil pentru toate actiunile executate folosind codurile de acces/parolele primite si este obligat sa notifice Telekom Romania Mobile despre orice utilizare neautorizata si despre toate breslele de securitate (inclusiv de cele suspectate). Telekom Romania Mobile nu are nici o responsabilitate legala in legatura cu orice paguba care poate sa apara ca rezultat a acestor actiuni sau al folosirii neautorizate sau ilegale a datelor si/sau a Serviciilor de catre o terta persoana. De asemenea Telekom Romania Mobile isi rezerva dreptul de a solicita compensatii pentru posibilele pagube ce ar rezulta din folosirea ilegala sau improprie de catre Utilizator a Serviciilor.

1.3.1.3 Telekom Romania Mobile nu poate fi tinut responsabil in cazul in care Serviciile sunt indisponibile din orice motive. In anumite cazuri, Telekom Romania Mobile isi rezerva dreptul de a modifica sau inchide temporar sau permanent Serviciile sau o parte din acestea fara o notificare prealabila a Utilizatorului.

1.3.1.4. Orice utilizare a Serviciilor implica din partea Utilizatorului luarea la cunostinta a termenilor de folosire si conditiile mentionate in prezenta si pe site- ul www.telekom.ro si aderarea neconditionata la acestia.

1.3.2 Serviciul My Account Utilizatorul Administrator va avea acces la toate operatiunile/actiunile disponibile prin serviciul My Account asupra contului Societatii si tuturor numerelor de telefon asociate contractului de abonament pentru serviciile Telekom Romania Mobile.

1.3.2.1. Orice informatie care ii va fi furnizata prin intermediul serviciului va fi utilizata exclusiv in scop de informare personala.

1.3.2.2. Utilizatorul Administrator trebuie sa posede cunostintele tehnice necesare pentru a pastra securitatea si confidentialitatea datelor, actionand exclusiv pe riscul si raspunderea Societatii.

1.3.2.3. Utilizatorul Administrator este singurul responsabil de pastrarea codurilor de acces si este responsabil pentru toate actiunile executate folosind codurile de acces spuse si este obligat sa notifice Telekom Romania Mobile de orice utilizare neautorizata si de toate breslele de securitate (inclusiv de cele suspectate). Telekom Romania Mobile nu are nicio responsabilitate legala pentru nicio paguba care poate sa apara ca rezultat al acestor actiuni, folosirea neautorizata sau ilegala a datelor de catre o terta persoana. De asemenea, Telekom Romania Mobile isi rezerva dreptul de a cere compensatii pentru posibilele pagube ce ar rezulta din folosirea ilegala sau improprie de catre Utilizatorul Administrator, Societate sau ceilalti utilizatori creati de Utilizatorul Administrator.

1.3.2.4. Telekom Romania Mobile nu poate fi tinut responsabil pentru accesul neautorizat la acest serviciu sau daca serviciul este indisponibil din orice motive. In anumite cazuri, Telekom Romania Mobile isi rezerva dreptul de a modifica sau inchide temporar sau permanent acest serviciu sau o parte din el fara o notificare prealabila a Clientului.

1.3.2.5. Orice utilizare a Serviciului implica din partea Clientului luarea la cunostinta a Termenilor si Conditiiilor de Utilizare a Serviciului, disponibile pe site-ul www.telekom.ro si aderarea neconditionata la acestia..

1.3.3. Serviciul E- Bill -prin activarea serviciului E-bill se va putea accesa factura electronica cu valoare fiscala, iar factura tiparita nu se va mai transmite. Prima factura in format electronic va fi disponibila incepand cu urmatoarea data de facturare.

2. OBIECTUL CONTRACTULUI. SERVICIILE TELEKOM ROMANIA MOBILE



2.1 Obiectul prezentului Contract îl reprezintă furnizarea de către Telekom Romania Mobile către Client a Serviciilor de comunicații electronice în Rețeaua în care Telekom Romania Mobile operează în conformitate cu autorizațiile și licențele sale, 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână.

2.2 Clientul se mai poate informa despre Serviciile contractate sau despre alte servicii disponibile în Rețeaua Telekom Romania Mobile, sunând la Departamentul Relații cu Clienții la numărul 1933 (gratuit din rețeaua Telekom Romania Mobile) sau vizitând site-ul www.telekom.ro.

2.3 Aria de acoperire, așa cum este descrisă în materialele de prezentare ce pot fi găsite în magazinele Telekom Romania Mobile, diferă în funcție de tipul de serviciu oferit și se poate modifica în funcție de dezvoltarea rețelelor, de specificul propagării undelor radio și de existența obstacolelor naturale (munți, păduri, lacuri, precipitații etc) sau factori artificiali, (construcții, etc) precum și de specificațiile tehnice ale Rețelelor Telekom Romania Mobile și ale echipamentelor folosite de Client, care pot determina variații față de harta prezentată. Telekom Romania Mobile va face publice și va comunica pe orice cale Clientului condițiile specifice de oferire a oricărui nou serviciu Telekom Romania Mobile (reviziile, reparațiile și întreținerea Rețelei sunt suportate de Telekom Romania Mobile). Clientul se poate informa asupra ariei de acoperire, prin intermediul Departamentului de Relații cu Clienții sau accesând pagina de Internet www.telekom.ro. Clientul declară că acceptă aria de acoperire cu toate aceste variații și că harta are o valoare informativă.

2.4 Clientul poate accesa numărul unic pentru apeluri de urgență 112, neexistând nicio limitare a accesului la numărul unic. Clientul 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.

2.5 . Apelurile 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, asistență cetățeanului) nu se consumă din minutele naționale și/sau SMS-urile incluse în abonament și/sau extraoptiuni.

2.6. Deranjamentele survenite pe durata prezentului Contract vor fi remediate de către Telekom Romania Mobile în termen de 72 de ore din momentul primirii reclamației validate de către Telekom Romania Mobile, cu excepția situațiilor care sunt în afara controlului Telekom Romania Mobile, care pot fi, fără a se limita la:

- (i) Deranjamente cauzate de alimentarea cu energie a locațiilor în care Telekom Romania Mobile are instalate echipamente de semnal, ca urmare a avariilor rețelei electrice;
- (ii) Deranjamente rezultate din imposibilitatea de a accesa locațiile în care Telekom Romania Mobile are instalate echipamente de semnal (cauzate de drumuri impracticabile, de condițiile impuse de locatorii/prorietarii locațiilor unde Telekom Romania Mobile are instalate echipamente de semnal);
- (iii) Deranjamente pentru remedierea cărora este necesară intervenția în alte rețele de comunicații electronice interconectate cu Rețeaua Telekom Romania Mobile cu privire la care Telekom Romania Mobile 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 Telekom Romania Mobile 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.

2.7. În cazul nerespectării termenului de remediere a deranjamentelor menționat de art. 2.6 de mai sus, cu excepția situațiilor care sunt în afara controlului Telekom Romania Mobile, Clientul poate solicita despăgubiri în termen de maximum 15 zile lucrătoare de la data primirii reclamației validate de către Telekom Romania Mobile. Acordarea despăgubirii va fi condiționată de existența unei reclamații privind un deranjament valid, respectiv raportarea de către Client a unei întreruperi în furnizarea Serviciilor și atribuită rețelei prin intermediul careia se furnizează Serviciile necesitând efectuarea de reparații.

2.8 . În cazul în care Telekom Romania Mobile constată că solicitarea Clientului este întemeiată, despăgubirea se va acorda prin reducerea taxei lunare de abonament, proporțional cu perioada în care Clientul nu a beneficiat de Servicii. Reducerea taxei lunare de abonament se va evidenția în factura din luna imediat următoare soluționării în mod favorabil a cererii Clientului.

3. ACTIVAREA SERVICIILOR

3.1 Telekom Romania Mobile este îndreptățit să solicite în prealabil viitorului Client documentele necesare în vederea semnării Contractului precum și constituirea unor eventuale Garanții sau efectuarea de plăți în avans, dacă este cazul. În cazul în care viitorul Client nu prezintă documentele și garanțiile solicitate, sau nu plătește în avans suma solicitată



,Telekom Romania Mobile are dreptul de a nu încheia Contractul și de a nu livra Echipamentele solicitate de client până la data prezentării de către viitorul Client a tuturor documentelor și/sau până la efectuarea plăților solicitate.

3.2 Clientul va avea acces la Serviciile Telekom Romania Mobile și va primi Echipamentele solicitate numai după semnarea Contractului, în termenul de 7 zile lucrătoare care se va calcula: (i) de la data semnării Contractului, cu condiția ca respectivul Client să fi prezentat toate documentele, să fi constituit Garanția solicitată și, dacă este cazul, să plătească în avans o sumă calculată în funcție de planul tarifar Telekom Romania Mobile ales la data semnării Contractului; sau (ii) de la data la care Clientul a prezentat toate documentele, Garanția a fost constituită și, dacă e cazul, suma în avans calculată în funcție de planul tarifar Telekom Romania Mobile ales la data semnării Contractului a fost achitată, în situația în care Clientul nu a îndeplinit aceste condiții încă de la data semnării Contractului.

3.3 În situația excepțională în care Contractul a fost semnat, indiferent dacă SIM-urile aferente au fost sau nu activate, și Telekom Romania Mobile constată, într-un termen de 15 zile de la data semnării Contractului, ca respectivul Client tot nu și-a îndeplinit obligația de a prezenta toate documentele solicitate sau de a constitui Garanția, dacă este cazul, Telekom Romania Mobile va avea dreptul, oricând după împlinirea termenului menționat, de a constata rezilierea Contractului de plin drept, cu efecte imediate, fără punere în întârziere sau alte formalități prealabile și fără intervenția instanței judecătorești, Clientul neavând dreptul la despăgubiri. În acest caz Telekom Romania Mobile poate refuza livrarea Echipamentelor solicitate până la îndeplinirea obligațiilor clientului de a prezenta toate documentele solicitate și/sau de a constitui Garanția și/sau de a efectua plata în avans solicitată.

3.4 Accesul la noi Servicii disponibile în Rețeaua Telekom Romania Mobile, solicitate pe parcursul derulării Contractului, se va face în termen de cel mult 10 zile lucrătoare de la data înregistrării solicitării Clientului, cu condiția ca acesta să fie eligibil pentru Serviciile solicitate. Excepție de la termenul de activare de 10 zile fac Serviciile solicitate de către Client ulterior încheierii Contractului și care datorită caracteristicilor lor comerciale se activează începând cu prima dată de facturare după data solicitării lor.

3.5 Clientul declară că a luat cunoștința de politica de utilizare corectă a Serviciilor și că furnizarea Serviciilor este condiționată de acceptarea în întregime a prevederilor acesteia. Politica de utilizare corectă a Serviciilor se găsește și pe site-ul www.telekom.ro.

4. DURATA CONTRACTULUI

4.1 Prezentul Contract intră în vigoare la data semnării de către ambele părți contractante și se încheie pentru o perioadă nedeterminată dar nu mai mică decât Perioada Inițială menționată în Anexa de Conectări Multiple

4.2 Perioada Inițială a Contractului va curge de la data activării Serviciilor pentru fiecare Cartela SIM/Număr de telefon în parte (după cum este cazul). În cazul în care Clientul a solicitat activarea mai multor Cartele SIM, Perioada Inițială a fiecărei Cartele SIM poate diferi în funcție de data activării.

4.3 După expirarea Perioadei Inițiale, Contractul se prelungește pentru o perioadă nedeterminată în cuprinsul căreia Clientul are posibilitatea de a solicita încetarea Contractului fără obligația de a plăti costurile de încetare înainte de expirarea Perioadei Inițiale.

5. TARIFELE TELEKOM ROMANIA MOBILE

5.1 Tarifele pentru Serviciile Telekom Romania Mobile contractate de Client sunt stabilite în Euro (EUR) și în sub-unitatea Euro cent și sunt menționate în Anexa de Conectări Multiple.

5.2 Tarifele către alte rețele și/sau pentru alte Servicii decât cele menționate în Anexa de Conectări Multiple, precum și tarifele pentru Serviciile de Administrare se vor supune grilei de tarife standard a Telekom Romania Mobile, care poate fi modificată periodic. Clientul declară prin prezentul că a luat cunoștința și acceptă tarifele standard aplicabile. Detalii se găsesc și pe site-ul www.telekom.ro.

5.3 Telekom Romania Mobile va putea modifica tarifele Serviciilor sale în orice moment, cu respectarea legislației în vigoare, cu cel puțin 30 de zile calendaristice înainte ca modificarea să devină efectivă, sau cu un alt termen prevăzut de legislația în vigoare, dacă va fi cazul. În acest sens a se vedea și dispozițiile art. 19 de mai jos.

5.4 În cazul cererilor de portare în Rețeaua Telekom Romania Mobile, Telekom Romania Mobile nu va solicita Clientului, la data activării, niciun tarif pentru portarea Numărului de telefon.

6. FACTURARE. PLATA

6.1 Pentru perioada cuprinsă între data Activării și data emiterii primei facturi, Clientul va beneficia numai de minutele/Serviciile incluse în tipurile de abonamente contractate, aferente/proportionale numărului de zile din această perioadă.

6.2 Ca regula generala, Telekom Romania Mobile va trimite lunar catre Client factura cuprinzand (dar nu in mod limitativ): (i) contravaloarea abonamentelor lunare pentru Serviciile contractate, aferente lunii in curs calculate din ziua facturarii; (ii) contravaloarea Serviciilor utilizate de Client in luna precedenta facturii respective; (iii) daca este cazul, contravaloarea unor Servicii de Administrare a contului Clientului.

6.3 Din motive de ordin tehnic, in cazuri exceptionale, factura emisa Clientului va putea include si regularizari pentru corectarea unor erori aparute in facturile anterioare cu privire la calcularea valorii Serviciilor sau abonamentelor utilizate in lunile precedente celei in care a fost emisa factura respectiva. In cazul utilizarii Serviciului de Roaming, din motive tehnice specifice functionarii acestui Serviciu, factura emisa Clientului va putea include contravaloarea Serviciilor utilizate in cursul lunilor precedente celei in care a fost emisa factura.

6.4 Ca regula generala, prima factura dupa activare emisa de Telekom Romania Mobile va contine (dar nu in mod limitativ): (i) contravaloarea abonamentelor pentru Serviciile contractate aferente/proportionale cu perioada cuprinsa intre data Activarii si data emiterii primei facturi; (ii) contravaloarea Serviciilor utilizate in perioada cuprinsa intre data Activarii si data emiterii primei facturi; (iii) contravaloarea abonamentelor lunare pentru Serviciile contractate, aferente lunii in curs calculate din ziua facturarii; (iv) daca este cazul, alte tarife aferente Serviciilor de Administrare; (v) preturile produselor achizitionate de catre Client de la Telekom Romania Mobile (terminale, accesorii, etc); (vi) daca este cazul, contravaloarea cu minus a sumei percepute in avans de catre Telekom Romania Mobile la data semnarii Contractului, conform articolului 3.2 de mai sus.

6.5 Facturile de Servicii sunt emise in RON, la ultimul curs de vanzare EUR/RON pentru persoane juridice al ING Bank N.V. Amsterdam Sucursala Bucuresti din ziua lucratoare anterioara datei facturarii. Cursul va fi publicat zilnic pe site-ul www.telekom.ro. Plata facturii se va efectua de catre Client lunar, inclusiv TVA, in termen de maxim 14 zile de la data facturarii.

6.6 Facturile vor fi trimise Clientului prin posta la adresa specificata in Contract sau pot fi vizualizate/accesate de catre Client in format electronic prin contul creat in aplicatia MyAccount (www.telekom.ro) in situatia in care Clientul a optat pentru modalitatea de transmitere a facturii numai in format electronic. Clientul care reclama ca nu a primit factura sau nu a accesat contul prin intermediul aplicatiei MyAccount (<https://myaccount.telekom.ro>) in vederea vizualizarii facturii/nu a primit e-mail-ul de informare, nu este exonerat de la plata acesteia. Orice reclamatii privind facturile vor respecta procedura descrisa la art. 21.2 si 21.3 de mai jos.

6.7 In cazul in care Clientul depaseste Limita de Credit, Telekom Romania Mobile isi rezerva dreptul de a solicita plati intermediare pentru perioade mai scurte de o luna, cu termen de plata mai scurt decat cel prevazut in prezentul Contract sau sa plateasca factura deja emisa inainte de data scadentei, dupa cum este cazul.

6.8 In cazul in care Clientul nu isi achita obligatiile de plata in termenele stabilite in prezentul Contract, Clientul se afla de drept in intarziere. Data efectuarii platii se va considera data la care plata intregului debit a fost confirmata in contul Clientului din sistemul de evidenta a facturilor si platilor aferente al Telekom Romania Mobile.

6.9 Pentru sumele neplatite la termen, Telekom Romania Mobile isi rezerva dreptul de a aplica penalitati, cu titlu de daune moratorii, in valoare de 0,5% calculate la aceste sume datorate, pentru fiecare zi de intarziere, incepand cu ziua urmatoare datei scadentei pana la data platii integrale a sumei datorate. Totalul penalitatilor pentru intarziere poate depasi cuantumul sumei asupra careia sunt calculate.

6.10 Clientul, prin prezenta, declara si accepta ca facturile emise de catre Telekom Romania Mobile, precum si orice copii sau extrase pastrate de Telekom Romania Mobile in forma electronica, constituie dovada totala si imediata a datoriei Clientului catre Telekom Romania Mobile.

6.11 Clientul, prin prezentul, declara si accepta ca, in cazul in care acesta opteaza pentru transmiterea facturii numai in format electronic, notificările privind emiterea facturilor in format electronic se vor transmite numai prin email la adresa de email comunicata in acest sens de catre Client.

6.12 Telekom Romania Mobile va emite facturi detaliate, contra cost (Serviciu de Administrare), pentru Serviciile consumate numai daca Clientul solicita in mod expres aceasta atat la momentul incheierii Contractului cat si pe parcursul derularii lui. Facturile detaliate solicitate in timpul derularii Contractului se vor emite numai pentru perioada incepand cu data precedentei facturi fata de momentul solicitarii. De asemenea, la cererea Clientului, Telekom Romania Mobile emite factura detaliata retroactiv, contra cost si numai pentru ultimele 6 facturi emise.

6.13 La data semnarii Contractului Telekom Romania Mobile ii poate solicita Clientului sa plateasca o suma cu titlu de avans, calculata in functie de planul tarifar ales de catre Client. Suma respectiva se va deduce din urmatoarele facturi emise catre Client, pana la concurenta sumei platite.

6.14 Clientul poate efectua plata facturilor emise de Telekom Romania Mobile in baza prezentului Contract folosind una dintre urmatoarele modalitati de plata:

6.14.1. numerar;

6.14.2. virament bancar;

6.14.3. debitare directa;

6.14.4. plata cu cardul prin bancomatele bancilor partenere cu care Telekom Romania Mobile are incheiate contracte privind incasarea facturilor. Pentru plata contravalorii facturii Telekom Romania Mobile, Clientul nu datoreaza comisioane/costuri suplimentare, cu exceptia platii prin ordin de plata, care poate fi purtatoare de costuri suplimentare/comisioane bancare.

Pentru mai multe informatii/detalii cu privire la modalitatile de plata a facturilor Clientul poate accesa site-ul www.telekom.ro.

7. RASPUNDEREA TELEKOM ROMANIA MOBILE

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

7.2 Telekom Romania Mobile isi rezerva dreptul de a limita accesul unui Numar de telefon sau a unei Cartele SIM la toate Serviciile Telekom Romania Mobile, ca o consecinta a folosirii abuzive a acestora sau in alte cazuri justificate, cu o instiintare prin SMS sau apel, daca acest lucru este posibil.

7.3 Telekom Romania Mobile raspunde exclusiv pentru Serviciile sale si, prin urmare, nu raspunde pentru serviciile oferite de terte parti, care fac uz, in orice forma, de Serviciile sale. Pentru evitarea oricarui dubiu, Telekom Romania Mobile nu raspunde pentru prejudiciile, de orice natura, suferite de Client in legatura cu serviciile tertilor.

7.4 Telekom Romania Mobile poate restrictiona sau suspenda temporar furnizarea Serviciilor oferite, daca aceasta este absolut necesara pentru efectuarea unor lucrari de intretinere/modificare ce vor fi programate astfel incat sa cauzeze cat mai putin disconfort Clientului. Telekom Romania Mobile nu raspunde pentru functionarea necorespunzatoare a Retelei in zonele in care aceasta este in dezvoltare sau in situatiile in care Telekom Romania Mobile face lucrari de imbunatatire a Retelei.

7.5 Telekom Romania Mobile nu va raspunde fata de Client si/sau fata de terte parti pentru daune, pierderi de profit, castiguri nerealizate si/sau nefructificarea unor oportunitati de afaceri sau orice alte pierderi suferite de catre Client care rezulta direct sau indirect din, dar fara a se limita la: (i) folosirea neadecvata a Serviciilor si echipamentelor de comunicatii de catre Client, (ii) nefunctionarea Serviciilor din motive de ordin tehnic si/sau din actiunile tertilor, (iii) nefunctionarea adresei de email a Clientului pentru notificari care se transmit de catre Telekom Romania Mobile pe email, Clientul neputand invoca neprimirea notificarii astfel transmise, (iv) caz fortuit sau caz de forta majora, sub rezerva obligatiilor de diligena prevazute la articolul 16.1. de mai jos.

7.6 Telekom Romania Mobile nu va raspunde de actiunile sau inactiunile sale fata de terte persoane sau pentru prejudiciile create unor terte persoane care beneficiaza de Serviciile Telekom Romania Mobile in afara prezentului Contract sau chiar in absenta unui contract intre acestea si Telekom Romania Mobile. De asemenea, Telekom Romania Mobile nu este raspunzator decat fata de Client in limitele prezentului Contract, iar raspunderea sa nu se intinde si asupra Utilizatorilor Finali ai Serviciilor Telekom Romania Mobile, asa cum au fost acestia desemnati de Client.

7.7 Telekom Romania Mobile nu raspunde fata de Client 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 Client ca urmare a lipsei de acces la Servicii sau furnizarea de Servicii de calitate necorespunzatoare.

7.8 Telekom Romania Mobile este obligat sa analizeze reclamatii si cererile Clientului, inclusiv cele referitoare la valoarea facturilor emise de Telekom Romania Mobile Communications S.A., si sa le raspunda, in conformitate cu termenii prezentului Contract, in termen de cel mult 30 de zile de la data inregistrarii lor.

7.9 In cazul intervenirii unor incidente, amenintari si vulnerabilitati privind securitatea sau integritatea Retelei si Serviciilor, Telekom Romania Mobile va lua, fara a se limita la, urmatoarele categorii de masuri:

7.9.1. aplicarea unor mecanisme de protejare fata de amenintari ale furnizarii Serviciilor cum ar fi, fara a se limita la: mesaje de tip spam, cazuri de fraudă, etc;

7.9.2. metode de securitate standardizate in vederea protejarii informatiilor confidentiale transmise prin intermediul Serviciilor;

7.9.3. 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 Telekom Romania Mobile necesare furnizarii Serviciilor.

7.10 Telekom Romania Mobile folosește pentru măsurarea și gestionarea traficului indicatori de performanță generați în nodurile de rețea, conform specificațiilor furnizorilor de echipamente. Performanța acestor indicatori este monitorizată în mod regulat în scopul de a evita congestionarea segmentelor de rețea sau pentru utilizarea acestora la capacitate maximă. În acest sens, Telekom Romania Mobile folosește metode de proiectare a rețelei ce au ca scop îndeplinirea statistică a criteriilor din licența de operare. Clientul înțelege și acceptă că nivelul calității Serviciilor poate fi afectat în situațiile în care se iau măsurile sus-menționate, Telekom Romania Mobile asigurând un nivel maxim de blocare și întrerupere a apelurilor în proporție de 2% în medie pe Rețea (această valoare trebuie înțeleasă în sens statistic prin raportare la numărul total al abonaților într-un interval de timp determinat și la nivelul întregii rețele).

8. RĂSPUNDEREA CLIENTULUI

Obligații generale

8.1 Clientul este obligat să notifice imediat Telekom Romania Mobile despre orice modificare a informațiilor furnizate în momentul în care a încheiat Contractul, modificări aparute pe perioada derulării Contractului și, în mod special, despre schimbări ale sediului social, ale adresei de e-mail, ale statutului juridic, ale denumirii sau ale persoanei împuternicite să reprezinte Clientul în relația cu Telekom Romania Mobile. În cazul în care Clientul nu notifică Telekom Romania Mobile cu privire la schimbarea sediului social sau a adresei de facturare, orice notificări sau facturi ce vor fi trimise de către Telekom Romania Mobile la adresele menționate în Contract sau la ultima adresă anunțată de Client, vor fi considerate a fi transmise în mod valabil.

8.2 Clientul este obligat să achite integral facturile pentru furnizarea Serviciilor, la scadență, în conformitate cu termenii prezentului Contract. În cazul în care Clientul a achiziționat și terminale, Clientul se obligă să plătească facturile aferente conform condițiilor prevăzute în Anexa de conectări multiple.

8.3 Clientul nu poate folosi și/sau permite vreunei terțe persoane să folosească Serviciile Telekom Romania Mobile pentru scopuri imorale sau ilegale și de asemenea, este singur răspunzător pentru acțiunile și inacțiunile sale care au drept consecință încălcarea oricăror reglementări referitoare la condițiile de accesare și/sau utilizare a Serviciilor, inclusiv în ceea ce privește Serviciile sale care, conform reglementărilor în vigoare, nu este permis a fi accesate de către toate categoriile de consumatori.

8.4 Clientul este singur răspunzător pentru orice încălcare a reglementărilor aplicabile în ceea ce privește modul de utilizare a Serviciilor, scopul utilizării acestora sau conținutul transmis, stocat, expus sau care face, în orice mod, obiectul unor operațiuni efectuate cu sprijinul sau prin intermediul Serviciilor.

8.5 Clientul este pe deplin responsabil de acțiunile oricăror terțe persoane care utilizează Serviciile Telekom Romania Mobile prin intermediul prezentului Contract de abonament, mai ales cu privire la utilizarea Serviciilor de către Utilizatorii Finali desemnați de Client.

8.6 Clientul este singur răspunzător pentru datele aferente contului său de client Telekom Romania Mobile introduse la momentul efectuării plății facturii de Servicii sau terminale. Telekom Romania Mobile nu va fi ținută responsabilă în situația în care, în urma introducerii de către Client a unor date inexistente, incorecte sau incomplete pentru efectuarea plății, plata nu a fost alocată în contul Clientului din sistemul de evidență a facturilor și plăților aferente Telekom Romania Mobile sau a fost alocată cu întârziere și astfel sunt demarate/continuate acțiuni de recuperare a sumelor datorate de către Client, respectiv sunt calculate și aplicate penalități de întârziere.

8.7 Clientul declară că semnează prezentul Contract cunoscând toate prevederile legale esențiale (ex.: protecția consumatorilor, comunicatii electronice, etc) în vigoare aplicabile prezentului Contract.

Folosirea abuzivă a Serviciilor

8.8 Clientul este obligat să utilizeze Rețeaua Telekom Romania Mobile și Serviciile furnizate în conformitate cu termenii prezentului Contract. Serviciile care fac obiectul prezentului Contract sunt destinate utilizării de către Client numai pentru nevoile proprii și nu cu scopul de a obține un profit sau de a atrage avantaje comerciale.

8.9 Clientul înțelege și acceptă că oricare din modurile de utilizare a Serviciilor conform prezentului articol sunt considerate a fi utilizări abuzive și sunt complet interzise Clientului, sub sancțiunile prevăzute în prezentul Contract:

8.9.1. folosirea de echipamente neautorizate de către autoritățile de reglementare competente sau care nu sunt compatibile cu Rețeaua Telekom Romania Mobile precum și utilizarea Serviciilor în vederea testării unor echipamente;

8.9.2. folosirea Serviciilor Telekom Romania Mobile în scopul săvârșirii unei Fraude (cum ar fi, dar fără a se limita la, activitate abuzivă identificată pe baza analizei de trafic: trafic permanent către destinații distincte (trafic artificial) etc);



- 8.9.3. oferirea, cu titlu oneros sau gratuit, a posibilitatii unor terte parti de a folosi Serviciile Telekom Romania Mobile, in alte scopuri decat cele agreate prin prezentul Contract, inclusiv prin recomercializarea Serviciilor Telekom Romania Mobile catre terte parti;
- 8.9.4. folosirea Serviciilor Telekom Romania Mobile in scop de comercializare a Clientului sau a unor terte persoane;
- 8.9.5. sicanarea sau agresarea in orice fel a altor clienti Telekom Romania Mobile sau ai altor furnizori de comunicatii electronice, parteneri ai Telekom Romania Mobile sau a angajatilor Telekom Romania Mobile (inclusiv prin serviciul Relatii cu Clientii) sau a unor terte persoane, prin apelarea sau trimiterea de mesaje cu continut de natura sa calomnieze, hartuiasca, deranjeze, defaimeze sau prin care se dezvaluie informatii personale sau confidentiale in legatura cu o terta parte;
- 8.9.6. inducerea in eroare a altor clienti Telekom Romania Mobile sau ai altor furnizori de comunicatii electronice, parteneri ai Telekom Romania Mobile, prin apelare sau prin transmiterea de SMS-uri cu un continut fals (promisiune de castiguri, participari la concursuri, etc);
- 8.9.7. utilizarea Serviciilor in vederea intermediarii si/sau transferului de date si/sau de convorbiri telefonice si/sau SMS-uri, incluzand, fara limitare, transferuri de apeluri si/sau SMS-uri nationale/internationale in Reteaua Telekom Romania Mobile sau in alte retele;
- 8.9.8. utilizarea Serviciilor in vederea intermediarii si/sau transferului de convorbiri telefonice si/sau SMS-uri internationale folosind ca mediu de propagare internetul;
- 8.9.9. redirectionarea cu titlu oneros prin intermediul Serviciilor Telekom Romania Mobile a traficului (de voce , date sau SMS-uri) generat de catre un tert precum si pentru ascunderea si/sau modificarea identitatii apelantului in aceste scopuri;
- 8.9.10. folosirea numerelor cu tarif special avand ca scop generarea de venituri ilicite pentru Client.
- 8.9.11. desfasurarea activitatilor de tip call center/telesales/telemarketing de pe abonamentele ce ofera servicii nelimitate;
- 8.9.12. pentru abonamentele ce ofera acces nelimitat la serviciile de Vocesi/sau SMS, se va considera utilizare abuziva traficul ce depaseste 5000 minute /SMS pe luna, indiferent de destinatie, precum si expedierea de mesaje de tip reclame comerciale, anunturi comerciale cu privire la serviciile ce fac obiectul de activitate al Clientului . Pentru astfel de nevoii proprii , ale Clientului, Telekom Romania Mobile ofera servicii speciale.
- 8.10 De asemenea, Clientul intelege si accepta ca ii sunt interzise:
- 8.10.1. expedierea de mesaje nesolicitate (incluzand date, informatii, text, muzica, sunet, imagini, grafice, materiale video, programe sau alte materiale) sau afisarea de mesaje de tip pachete de reclame comerciale sau anunturi de informatii (in general mesaje de tip Spam), Clientul fiind singurul raspunzator pentru expedierea sau afisarea unor astfel de mesaje;
- 8.10.2. continuarea expedierii de mesaje electronice catre un adresant care a indicat ca nu doreste sa mai primeasca asemenea mesaje;
- 8.10.3. expedierea sau afisarea de mesaje care contin virusi si/sau „cai troieni”, mesaje ilegale sau expedierea sau afisarea de mesaje indecente, obscene sau pornografice, cu incalcarea prevederilor legale in vigoare;
- 8.10.4. expedierea sau afisarea de mesaje care violeaza dreptul de proprietate intelectuala sau industrială Telekom Romania Mobile, a unui tert sau de mesaje continand informatii pentru care Clientul nu are dreptul legal de transmitere sau difuzare in orice conditii, conform oricarei legi aplicabile.

9. DESPAGUBIRI

Despagubiri datorate de Telekom Romania Mobile

- 9.1 In cazul in care Clientul nu poate folosi Serviciile Telekom Romania Mobile ca urmare a unor nefunctionalitati in Reteaua Telekom Romania Mobile si cauzate culpei/neglijentei Telekom Romania Mobile, Clientul poate fi despagubit, dupa analizarea solicitarii sale in acest sens, conform articolului 9.5 de mai jos.
- 9.2 De asemenea, in cazul nerespectarii termenului de Activare a Serviciilor, ca urmare a culpei Telekom Romania Mobile, Clientul poate solicita despagubiri in termen de maxim 15 zile de la data semnarii Contractului, respectiv de la data inregistrarii solicitarii pentru activarea noilor Servicii sau de la data la care Clientul a devenit eligibil pentru activarea noilor Servicii.
- 9.3 Prin derogare de la articolul 9.2, daca activarea in Reteaua Telekom Romania Mobile a unui Client portat nu poate fi realizata sau se realizeaza cu intarziere, din motive ce nu se afla sub controlul Telekom Romania Mobile (de exemplu din motive tehnice sau din motive ce se afla sub controlul furnizorului din a carui retea se face portarea), Clientul nu va fi indreptatit sa solicite despagubiri din partea Telekom Romania Mobile.
- 9.4 Despagubirea se va face numai la solicitarea Clientului 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 Telekom Romania

Mobile a existentei defectiunii notificate in aria geografica indicata de catre Client si daca Clientul isi are sediul sau punctele de lucru in zonele afectate, Telekom Romania Mobile avand dreptul de a cere actele doveditoare in acest sens.

9.5 In cazul in care Telekom Romania Mobile constata ca solicitarea Clientului este intemeiata, despagubirea se va acorda prin reducerea tarifulor lunare de abonament, proportional cu perioada in care Clientul nu a beneficiat de Servicii sau prin acordarea de Servicii gratuite, in functie de serviciul neprestat. Reducerea tarifulor lunare de abonament se va evidentia in factura din luna imediat urmatoare solutionarii in mod favorabil a cererii Clientului.

Despagubiri datorate de Client

9.6 In cazul in care Cartelele SIM/Echipamentele/Serviciile Telekom Romania Mobile sunt utilizate in alte scopuri decat cele pentru care au fost oferite Clientului, prin oricare din mijloacele prevazute la articolele 8.9 si 8.10 de mai sus, Telekom Romania Mobile este indreptatit la o despagubire de 3.500 RON per Cartela SIM daca nu se prevede altceva, contrar, specific unui anumit tip de Serviciu. In cazul in care prejudiciul suferit de catre Telekom Romania Mobile este mai mare decat despagubirea aratata anterior, Clientul, in vederea repararii integrale a prejudiciului, este de acord ca despagubirea prevazuta anterior sa fie completata cu despagubiri pana la acoperirea integrala a prejudiciului. Fara prejudicierea vreunui alt drept, Telekom Romania Mobile poate retine aceste despagubiri din Garantiile constituite de Client si/sau sumele platite in avans de catre acesta, indiferent de Contractul in baza caruia au fost constituite si/sau platite.

9.7 Prevederile articolului 9.6 nu inlatura obligatia Clientului de a plati costurile de incetare pentru incetarea Contractului inainte de Perioada Initiala, asa cum sunt stabilite la art.13.4 de mai jos.

10. SUSPENDAREA SERVICIILOR / REACTIVARE

10.1 Telekom Romania Mobile are dreptul de a suspenda sau restrictiona accesul Clientului la Servicii, cu notificarea Clientului (inclusiv prin factura, apel direct la numarul de telefon de contact, acolo unde este posibil, SMS sau email sau fara notificarea Clientului, in functie de motivul suspendarii, fara drept la despagubiri pentru Client, in cel putin una din urmatoarele situatii: (i) Clientul nu a achitat integral factura la termen, indiferent daca aceasta factura este aferenta Serviciilor sau terminalelor achizitionate; (ii) Clientul a depasit Limita de Credit; (iii) Clientul se face vinovat de oricare din situatiile prevazute la articolele 8.9 si 8.10 din prezenta Termeni Generali; (iv) in cazul efectuarii unui trafic intens catre numere cu tarif special intr-un interval de timp scurt (ore/zile); (v) in cazul in care Telekom Romania Mobile suspenda accesul Clientului la Servicii in baza unui alt contract incheiat intre Telekom Romania Mobile si Client; (vi) in orice alt caz in care actiunile sau inactiunile Clientului pot determina un risc pentru Telekom Romania Mobile.

10.2 Telekom Romania Mobile poate aplica aceleasi masuri pentru orice alte Numere de telefon si orice alte Servicii furnizate de Telekom Romania Mobile si activate in contul aceluiasi Client, indiferent daca acestea sunt in intarziere la plata sau nu, chiar daca motivele aratate la art. 10.1 au intervenit doar pentru un singur Numar de telefon sau in legatura cu un singur Serviciu oferit de Telekom Romania Mobile. Daca Clientul a fost suspendat pentru motiv de neplata, pentru ca Serviciile sa fie reactivate, Clientul va plati toate sumele datorate catre Telekom Romania Mobile si neachitate la momentul solicitarii de reactivare a Serviciilor.

10.3 Suspendarea temporara a Serviciilor nu exonereaza Clientul de la plata valorii lunare a abonamentului sau a oricaror sume datorate catre Telekom Romania Mobile.

10.4 In situatia in care accesul Clientului la Serviciile Telekom Romania Mobile a fost suspendat ca urmare a aparitiei unei situatii mentionate la art. 10.1 (i), (ii), (v), fara ca acesta sa fi fost deconectat de la Reteaua Telekom Romania Mobile, reconectarea Serviciilor se va face in maxim 2 (doua) zile lucratoare de la data la care plata intregului debit sau a sumelor solicitate a fi achitate au fost confirmate in sistemul de evidenta a facturilor si platilor aferente al Telekom Romania Mobile.

10.5 Daca in perioada suspendarii, Clientul a fost deconectat de la Reteaua Telekom Romania Mobile pentru motiv de neplata, dar fara ca incetarea din orice motiv a Contractului (inclusiv rezilierea din partea Telekom Romania Mobile) sa fi intervenit, Clientul va fi reconectat automat in termen maxim 4 zile lucratoare de la data la care plata intregului debit a fost confirmata in contul Clientului din sistemul de evidenta a facturilor si platilor aferente al Telekom Romania Mobile, cu conditia platii tuturor datoriilor catre Telekom Romania Mobile precum si a eventualelor Garantii. Contractul se va considera a fi continuat, toate prevederile acestuia aplicandu-se in mod corespunzator.

10.6 Daca in perioada suspendarii, Clientul a fost deconectat de la Reteaua Telekom Romania Mobile iar Contractul a incetat, indiferent de motiv (inclusiv rezilierea din partea Telekom Romania Mobile), Clientul va putea fi reconectat in Reteaua Telekom Romania Mobile in urma cererii sale, cu conditia platii tuturor datoriilor catre Telekom Romania Mobile precum si a eventualelor Garantii. Clientul va semna un nou contract de abonament. Clientul nu va mai avea posibilitatea de a se reconecta in Reteaua Telekom Romania Mobile cu vechiul Numar de telefon, in situatia in care acesta apartinea unui alt furnizor de servicii de comunicatii electronice decat Telekom Romania Mobile sau a fost deja alocat unui alt client Telekom Romania Mobile.



11. GARANTII/ PLATI IN AVANS

11.1 La data semnării Contractului sau în timpul derulării lui, Clientul are obligația, la cererea Telekom Romania Mobile, de a furniza Garanții nu mai mare de 3000 lei.

11.2 Telekom Romania Mobile își rezervă dreptul de a solicita constituirea unor Garanții suplimentare, care să depășească valoarea de 3000 lei, după cum urmează:

11.2.1. înainte de Activare, ținând cont de: (a) relațiile contractuale anterioare ale Clientului cu Telekom Romania Mobile respectiv cu terțe parti (conform informațiilor din Preventel); (b) bonitatea Clientului; (c) în cazul în care Clientul a cerut accesul la Servicii aditionale (Roaming, facilitatea de a efectua convorbiri internaționale etc.); (d) în caz de conectări multiple; (e) în cazul în care Clientul a fost identificat ca, anterior cererii de Activare, a săvârșit o Frauda sau o tentativă de Frauda, etc.

11.2.2. pe parcursul derulării Contractului, în cazul în care: (a) întârzie efectuarea plății facturii pentru Servicii; (b) Clientul solicită furnizarea de Servicii aditionale față de cele activate la momentul semnării Contractului; (c) în cazul săvârșirii unei Fraude sau a unei tentative de Frauda; (d) în cazul depășirii Limitei de Credit; (e) în orice alt caz în care acțiunile sau inacțiunile Clientului pot determina un risc pentru Telekom Romania Mobile.

11.3 Garanțiile depuse sunt în lei, nu sunt purtătoare de dobânzi și vor fi returnate Clientului în următoarele condiții:

11.3.1. pe parcursul derulării Contractului cu condiția ca Clientul să fi făcut dovada credibilității sale prin efectuarea cu regularitate și fără întârzieri a plăților datorate către Telekom Romania Mobile (minim ultimele 4 facturi anterioare datei la care se solicită returnarea sumei, cu condiția ca aceste facturi să fi fost emise cu o valoare pozitivă). Telekom Romania Mobile va returna Garanția în termen de 30 zile lucrătoare de la data la care a primit și aprobat cererea Clientului în acest sens;

11.3.2. Telekom Romania Mobile va avea dreptul de a returna Clientului în mod automat Garanția, oricând după o perioadă de 6 luni de la depunerea acesteia, dacă Clientul nu a solicitat restituirea până la acea dată. Valoarea Garanției returnate se va regăsi pe următoarea factură, cu valoare negativă; Telekom Romania Mobile are dreptul de a reține din valoarea Garanției orice sume datorate de Client în baza prezentului Contract.

11.3.3. după încetarea Contractului, în termen de 30 zile lucrătoare de la data la care Telekom Romania Mobile a primit și aprobat cererea Clientului în acest sens, cu condiția ca Clientul să nu aibă datorii față de Telekom Romania Mobile. În cazul în care Clientul nu și-a achitat toate datoriile față de Telekom Romania Mobile, acesta din urmă va avea dreptul de a reține orice sume datorate de Client din valoarea Garanției depuse;

11.3.4. în cazul în care Garanția a fost constituită pentru accesul la Servicii aditionale (Roaming, facilitatea de a efectua convorbiri internaționale, etc) și dacă Clientul solicită returnarea acesteia în baza articolului 11.3. 1, Telekom Romania Mobile va avea dreptul de a da curs acestei solicitări cu consecința dezactivării Serviciului Aditionale pentru care a fost constituită Garanție returnată.

11.4 Dacă suma depusă cu titlu de Garanție care se eliberează Clientului este mai mică decât debitul datorat către Telekom Romania Mobile, compensarea va opera în limitele sumei celei mai mici iar Clientul rămâne obligat la plata diferenței din suma datorată.

11.5 Telekom Romania Mobile garantează ca sumele depuse de Client cu titlu de Garanție sunt depozitate în conturi bancare de garanții, accesibile de către Telekom Romania Mobile doar pentru returnarea lor către Client sau acoperirea debitelor Clientului, conform Contractului.

11.6 Pe parcursul derulării Contractului, Telekom Romania Mobile poate solicita constituirea succesivă sau concomitentă a mai multor Garanții, dacă Clientul se află în cel puțin două din cazurile pentru care se solicită constituirea Garanției sau în situația apariției redundante a aceluiași caz.

11.7 Totodată, înainte de activarea Serviciilor Telekom Romania Mobile sau pe durata executării Contractului, Telekom Romania Mobile are dreptul de a solicita Clientului plata unor sume de bani care vor constitui un avans de plată al sumelor datorate de Client în baza Contractului. În acest sens, suma plătită de Client cu titlu de plată în avans va stinge, până la epuizare, sumele datorate de Client (cu orice titlu: debit principal, penalități, etc) conform facturilor emise de Telekom Romania Mobile

12. LIMITA DE CREDIT

12.1 Fără prejudicierea vreunui drept al Telekom Romania Mobile, în momentul în care Limita de Credit este depășită, Telekom Romania Mobile își rezervă dreptul de a solicita Clientului cu o utilizare intensă a Serviciilor Telekom Romania Mobile, într-un interval de timp scurt (ore/zile), (i) să constituie o Garanție sau (ii) să facă o plată intermediară, înainte de



emiterea facturii curente, sau (iii) sa plateasca factura deja emisa inainte de data scadentei, dupa cum este cazul si/sau (iv) sa suspende imediat accesul la Servicii, fara notificarea prealabila a Clientului.

12.2 Clientul se poate informa despre Limita sa de Credit pe parcursul derularii Contractului contactand Departamentul Relatii cu Clientii. Telekom Romania Mobile are dreptul de a majora sau diminua, pe parcursul derularii Contractului, valoarea Limitei de Credit alocate Clientului.

12.3 Utilizarea Serviciilor pentru o valoare mai mare decat Limita de Credit nu exonereaza Clientul de la plata integrala a Serviciilor, intrucat monitorizarea si instituirea limitei de credit este un drept si nu o obligatie a Telekom Romania Mobile.

12.4 Pana la momentul in care Garantia a fost constituita sau plata a fost efectuata, Telekom Romania Mobile are dreptul sa suspende accesul Clientului la Serviciile Telekom Romania Mobile, fara drept de compensare sau alte despagubiri.

12.5 Telekom Romania Mobile are dreptul de a suspenda accesul la Servicii imediat, fara notificarea prealabila a Clientului, in cazul in care acesta inregistreaza trafic intens intr-o perioada scurta, implicand un risc atat pentru Telekom Romania Mobile cat si pentru Client. In acest caz accesul al Servicii va fi restabilit in maxim 2 (doua) zile lucratoare de la data la care plata intregului debit sau a sumelor solicitate a fi achitate au fost confirmate in sistemul de evidenta a facturilor si platilor aferente al Telekom Romania Mobile.

12.6 Prevederile capitolului 12 - Limita de Credit nu vor fi afectate, in niciun fel, de limitarile de trafic (pragurile) stabilite de Client in prealabil, in vederea controlului costurilor. In cazul in care Limita de Credit alocata Clientului este mai mica decat limita de trafic (pragul) stabilita de Client (inclusiv pentru utilizarea Serviciilor mobile de date in Roaming), Telekom Romania Mobile va avea dreptul sa ia orice masuri in vederea aplicarii prevederilor cuprinse in prezentul capitol 12.

13. INCETAREA CONTRACTULUI/SERVICIILOR LA INITIATIVA CLIENTULUI

13.1 Clientul poate solicita incetarea Contractului sau a unei parti din Serviciile contractate (de exemplu dezactivarea doar in parte a unor Cartele SIM sau a unor Fluxuri E1), printr-o notificare scrisa si a carei dovada poate fi facuta, adresata Telekom Romania Mobile la sediul din Bucuresti, Splaiul Independentei nr. 319G, SEMA Parc, Cladirea Atrium House, etajele 1 si 2, sector 6, cod postal 060044, cu cel putin 30 de zile inainte de data de la care doreste ca incetarea sa-si produca efectele.

13.2 Daca Clientul doreste sa se porteze din Reteaua Telekom Romania Mobile in reseaua unui alt furnizor de servicii de comunicatii electronice, Clientul va solicita acest lucru direct furnizorului in a carui retea doreste sa aiba loc portarea, incetarea Contractului intervenind la data realizarii portarii, cu respectarea tuturor conditiilor prevazute in Contract. Pentru evitarea oricarui dubiu, incetarea Contractului intervenita la data realizarii portarii nu inlatura obligatia Clientului de a achita toate sumele datorate in baza prezentului Contract, precum si eventualele costuri de incetare. In masura in care cererea de Portare a Clientului in reseaua unui alt furnizor de servicii de comunicatii electronice nu se finalizeaza cu realizarea Portarii, prezentul Contract isi va produce efectele in continuare in aceeasi termeni si conditii.

13.3 Contractul inceteaza la initiativa Clientului si atunci cand Clientul care: (i) a facut o cerere de Portare in Reteaua Telekom Romania Mobile, si (ii) nu a cerut, prin selectarea optiunii corespunzatoare prevazuta in cererea de portare, continuarea furnizarii serviciilor de comunicatii electronice prin intermediul numerelor temporare, a solicitat in scris anulara cererii sale de Portare, in conditiile si termenul stabilit de lege si conform procedurii de portare. Depunerea cererii de anulare a portarii in termenul prevazut de lege si in conditiile mentionate mai sus, atrage incetarea de drept a Contractului.

13.4 **In cazul in care Clientul doreste incetarea Contractului inainte de sfarsitul Perioadei Initiale**, acesta va fi obligat sa plateasca costurile de incetare inainte de expirarea Perioadei Initiale, reprezentand suma tuturor abonamentelor lunare si a extraoptiunii activate (extraoptiune pentru care nu a expirat Perioada Initiala), pana la expirarea Perioadei initiale.

13.4.1 Prevederile articolului 13.4 de mai sus face referire atat la Contractele incheiate pe o Perioada Initiala de 12 luni, cat si de 24 de luni sau mai mult.

13.4.2 In cazul in care Contractul inceteaza in conformitate cu prevederile articolelor 13.1, 13.2 sau 14.1 din Termenii Generali ai Contractului, Telekom Romania Mobile poate percepe si costuri suplimentare de incetare a Contractului inainte de expirarea Perioadei Initiale, egale cu valoarea subventiilor oferite de Telekom Romania Mobile pentru achizitionarea de terminale si/sau pentru ofertele de servicii de voce.

13.4.3 In termen de maxim 14 zile de la data emiterii facturii sau de la data notificarii Clientului de catre Telekom Romania Mobile, ca urmare a incetarii Contractului sau dezactivarii uneia sau mai multor Cartele SIM, Clientul trebuie sa achite toate sumele datorate catre Telekom Romania Mobile si eventualele costuri de incetare inainte de expirarea Perioadei Initiale, asa cum rezulta din factura emisa sau din notificarea trimisa.

13.5 In orice caz de incetare totala a Contractului la initiativa Clientului sau partiala (de exemplu dezactivarea unor Cartele SIM in cazul in care pe contul Clientului sunt activate mai multe Cartele SIM), cu exceptia Clientului care a solicitat Portarea

sa catre un alt furnizor de comunicatii electronice, precum si cu exceptia situatiei prevazute la articolul 13.3 de mai sus, Contractul inceteaza in termen de maxim 30 de zile de la data la care Telekom Romania Mobile a luat cunostinta de notificare.

13.6 Incetarea Contractului nu inlatura obligatia Clientului de a-si achita debitele ce se vor regasi in facturile emise ulterior acceptarii de catre Telekom Romania Mobile a solicitarii de incetare a Contractului, pentru Serviciile consumate dar nefacturate pana la data incetarii, precum si pentru eventualele costuri de incetare.

13.7 Telekom Romania Mobile poate refuza, in conditiile stabilite de lege, realizarea Portarii din Reteaua sa in reseaua unui alt furnizor de comunicatii electronice.

13.8 In cazul incetarii Contractului, daca ulterior emiterii ultimei facturi dupa incetarea Contractului, Telekom Romania Mobile constata ca in contul Clientului exista un sold creditor si nu exista alte datorii catre Telekom Romania Mobile, Telekom Romania Mobile va returna sumele respective in baza unei solicitari exprese scrise a Clientului, in termen de 30 de zile lucratoare de la data aprobarii solicitarii de catre Telekom Romania Mobile.

14. INCETAREA CONTRACTULUI LA INITIATIVA TELEKOM ROMANIA MOBILE

14.1 Fara a aduce atingere dreptului Telekom Romania Mobile de a rezilia unilateral Contractul, pentru incalcarea de catre Client a obligatiilor sale contractuale, Clientul fiind de drept in intarziere prin simpla neexecutare a obligatiilor, Telekom Romania Mobile este indreptatit sa considere Contractul reziliat de drept, fara punere in intarziere si/sau preaviz, drept de compensatie sau despagubiri pentru Client, in urmatoarele situatii: (i) Clientul nu isi respecta obligatiile de plata chiar si in urma suspendarii sau deconectarii Serviciilor de catre Telekom Romania Mobile; (ii) Clientul se face vinovat de oricare din situatiile prevazute la articolele 8.9 si 8.10 din prezentul Contract sau pentru orice alt motiv de fraudă; (iii) Clientul foloseste echipamente neautorizate de catre autoritatile de reglementare competente sau care nu sunt compatibile cu Reteaua Telekom Romania Mobile; (iv) in cazul neindeplinirii oricarei obligatii de plata a Clientului fata de Telekom Romania Mobile, in acest caz rezilierea de drept urmand sa intervina pentru toate Cartelele SIM/Serviciile activate in contul aceluiasi Client, indiferent daca pentru acestea exista sau nu intarzieri la plata, Telekom Romania Mobile fiind indreptatita sa nu mai incheie un nou Contract cu Clientul inainte de indeplinirea integrala a obligatiilor de plata ale Clientului; (v) in cazul in care ulterior incheierii Contractului se constata ca actele prezentate de Client in vederea incheierii Contractului au fost false sau modificate; (vi) in cazul rezilierii de catre Telekom Romania Mobile a unor alte contracte de abonament incheiate cu Clientul; (vii) in alte cazuri prevazute expres in Contract.

14.2 Contractul va fi incetat de drept, fara punere in intarziere si/sau preaviz, drept de compensatie sau despagubiri pentru Client, si in urmatoarele situatii: (i) in cazul in care a intervenit procedura de dizolvare, lichidare, sau sechestrul impotriva Clientului, sau, dupa caz, aceste proceduri au intervenit la cererea Clientului respectiv; (ii) in cazul in care portarea Clientului din reseaua unui alt furnizor de servicii de comunicatii electronice in Retea, nu se poate realiza din motive ce nu depind de sau nu se afla sub controlul Telekom Romania Mobile si Clientul nu a cerut, prin selectarea optiunii corespunzatoare prevazuta in cererea de portare, continuarea furnizarii serviciilor de comunicatii electronice prin intermediul numerelor temporare. In situatiile mai sus mentionate, Clientul intelege si este de acord ca incetarea Contractului nu a fost cauzata de actiunea sau inactiunea Telekom Romania Mobile si prin urmare, in acest caz, Telekom Romania Mobile nu este raspunzator fata de Client pentru niciun prejudiciu pe care acesta din urma l-ar putea suferi si nici nu datoreaza Clientului vreo despagubire.

14.3 Incetarea Contractului in cazurile enumerate la art. 14.1 si 14.2 de mai sus se va produce prin deconectare incepand cu sau oricand dupa data constatarii de catre Telekom Romania Mobile a oricarui dintre cazuri. Aceasta incetare opereaza de plin drept, punerea in intarziere a Clientului rezultand din simplul fapt al neexecutarii, fara nicio interventie din partea instantei, fara preaviz, fara drept de compensatie sau despagubiri sau alte formalitati prelabile. Telekom Romania Mobile va instiinta Clientul cu privire la incetarea Contractului, pentru unul sau mai multe din motivele aratate mai sus.

14.4 In toate cazurile de incetare mentionate in prezentul articol 14, in termen de maxim 30 zile de la data emiterii ultimei facturi dupa deconectare, Clientul trebuie sa achite toate sumele datorate catre Telekom Romania Mobile si eventualele costuri de incetare inainte de expirarea Perioadei Initiale. Costurile de incetare inainte de expirarea Perioadei Initiale sunt datorate pentru fiecare Cartela SIM dezactivata inainte de sfarsitul Perioadei Initiale si ca urmare a aparitiei vreunui din situatiile mentionate in art. 13.1, 13.2, 14.1 sau 14.2.

14.5 Telekom Romania Mobile poate denunța prezentul Contract, prin transmiterea unei notificari catre Client, sub forma unei scrisori recomandate cu confirmare de primire, cu 30 de zile inainte de incetarea efectiva a Contractului. Clientul nu este indreptatit la plata niciunei penalitati sau orice alte despagubiri, in cazul in care aceasta denuntare unilaterală intervine dupa expirarea Perioadei Initiale.



15. CLAUZE - NULITATE

În cazul în care oricare din prevederile prezentului Contract este contrară legii și/sau unor dispoziții legale imperative, ordinii publice sau bunelor moravuri, toate celelalte prevederi ale prezentului Contract rămân valabile și se vor aplica în continuare, iar clauzele nule vor fi înlocuite de drept cu dispoziții legale aplicabile.

16. FORTA MAJORA. CAZUL FORTUIT

16.1 Telekom Romania Mobile va lua toate măsurile necesare pentru a asigura disponibilitatea maximă a Serviciilor în caz de forta majora și pentru cazurile fortuite, respectiv pentru evenimente care sunt dincolo de controlul său, cât și pentru operarea și conexiunea altor rețele naționale sau străine și pentru activitățile și acțiunile lor în general.

16.2 Caz de forta majora/caz fortuit poate fi, de exemplu dar nu limitativ: stare de război (fie declarat sau nu), conflict armat, revoluție, insurecție, acțiuni sau amenințări militare sau teroriste, sabotaj, tulburări civile, greve sau alte acțiuni în câmpul muncii, legi, regulamente, decizii sau directive, catastrofe naturale, cutremur, incendiu, explozie, tulburări solare sau meteorologice, urgente publice sau orice altă întâmplare, care este dincolo de controlul rezonabil al Telekom Romania Mobile.

17. TRANSFERUL DE RESPONSABILITATE ȘI CESIUNEA DE CREANȚE

17.1 Telekom Romania Mobile are dreptul să transfere unei terțe parti, integral sau parțial, drepturile și/sau obligațiile din prezentul Contract, fără a solicita consimțământul Clientului și fără ca acesta să aibă dreptul la compensații de orice natură. Telekom Romania Mobile se va asigura că acest transfer nu va afecta negativ Serviciile oferite Clientului, așa cum au fost prevăzute în prezentul Contract. Clientul va fi notificat despre transferul drepturilor și/sau obligațiilor din Contract cu cel puțin 30 de zile înainte ca acesta să-și producă efectele.

17.2 Clientul nu va avea dreptul de a transfera drepturile și obligațiile ce decurg din Contract fără consimțământul scris prealabil al Telekom Romania Mobile. În cazul în care Telekom Romania Mobile aprobă solicitarea de transfer, regulile articolului 17.3 și 17.4 se vor aplica în mod corespunzător.

17.3 Transferul drepturilor și obligațiilor din Contract, cu privire la toate sau doar la o parte din Cartele SIM activate/Numere de telefon, poate fi acceptat de către Telekom Romania Mobile numai după achitarea integrală de către Client a tuturor datoriilor sale către Telekom Romania Mobile până la data aprobării de Telekom Romania Mobile a transferului de responsabilitate. Solicitarea de transfer nu se va face mai devreme de 30 de zile de la data Activării Serviciilor Telekom Romania Mobile care se vor a fi transferate.

17.4 Clientul se angajează să semneze acordul de transfer împreună cu viitorul Client și, de asemenea, viitorul Client va semna un nou contract de abonament cu Telekom Romania Mobile. Clientul este informat că pentru realizarea transferului Contractului, noul client va trebui să îndeplinească condițiile cerute de Telekom Romania Mobile pentru a deveni Client Telekom Romania Mobile, în acest sens fiind necesară aprobarea Telekom Romania Mobile.

17.5 Până la momentul încheierii efective a operării transferului de responsabilitate, Clientul inițial va suporta integral toate costurile referitoare la utilizarea Serviciilor.

17.6 Telekom Romania Mobile își rezervă dreptul de a cesiona oricând pe durata Contractului creanțele sale împotriva Clientului către terțe parti, fără a avea în prealabil acordul Clientului sau fără vreo altă formalitate prealabilă în afara celor impuse în mod expres de lege, dacă este cazul.

18. EFECTELE PREZENTULUI CONTRACT

18.1 Prezentul Contract conține toate înțelegerile intervenite între parti și înlocuiește orice înțelegeri sau acorduri prealabile, scrise sau verbale, cu Telekom Romania Mobile sau cu partenerii autorizați ai acestuia, referitoare la obiectul prezentului Contract.

18.2 Faptul că una din parti nu insistă pentru îndeplinirea strictă și întocmai a obligațiilor ce îi revin celeilalte parti, prevăzute de prezentul Contract sau de lege, nu va fi interpretată ca o anulare sau o renunțare la dreptul respectiv, cu excepția cazului în care în mod expres partile au acordat în scris în legătură cu o astfel de renunțare. În caz contrar, partile contractante sunt obligate să își îndeplinească obligațiile prevăzute în respectiva prevedere contractuală.

19. MODIFICĂRI ALE PREZENTULUI CONTRACT

19.1 Telekom Romania Mobile își rezervă dreptul de a modifica unilateral termenii prezentului Contract cum ar fi tarife, penalități/costuri de încetare, caracteristici Servicii, încetare/suspendare Contract, despăgubiri, condiții de folosire a Serviciilor, facturare/plată, garanții/plăți în avans, în conformitate cu legislația română în vigoare la momentul respectiv.

19.2 Telekom Romania Mobile va informa Clientul despre modificările aduse la Contract cu cel puțin 30 de zile înainte de data la care modificările vor intra în vigoare.

19.3. În cazul în care Clientul nu acceptă modificările propuse, acesta are posibilitatea de a rezilia prezentul Contract fără obligația de a plăti costurile de încetare înainte de expirarea Perioadei Initale. Clientul trebuie să-și exercite dreptul de denunțare cu bună-credință. Notificarea va fi trimisă la sediul Telekom Romania Mobile din București, Splaiul Independenței nr. 319G, SEMA Parc, Clădirea Atrium House, etajele 1 și 2, Sector 6, 060044, în termen de cel mult 30 zile de la data notificării din partea Telekom Romania Mobile cu privire la modificările aduse, în caz contrar considerându-se că a acceptat modificările propuse.

19.4 Telekom Romania Mobile va notifica modificarea Contractului prin orice mijloc prin care se poate considera, în mod rezonabil, că această notificare ajunge la cunoștința Clientului (de ex.: SMS, e-mail, scrisoare sau prin intermediul facturii care pot fi însoțite de informații prin anunțuri radio, TV, pagina web).

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

20.1 Abonatul 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 clienților Telekom Romania Mobile care au reședința pe teritoriul României sau care au legături stabile în România determinând prezenta frecvență și substanțială a cliențului pe teritoriul României, în baza declarației Clientului în acest sens la încheierea/modificarea Contractului pentru servicii compatibile cu "Roaming Grupa 0". Orice modificare a situației Clientului trebuie să fie adusă la cunoștința Telekom Romania Mobile 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: 0,033 Euro/min apel inițiat, 0,0072 Euro/min apel primit, 0,01 Euro/SMS, 0,0025 Euro/MB, fără TVA.

20.3 În scopul prevenirii utilizării abuzive sau anormale, pe parcursul Contractului, Telekom Romania Mobile are dreptul să solicite Clientului, prezentarea de dovezi privind reședința pe teritoriul României sau existența unor legături stabile în România, cum ar fi: prezentarea certificatului de înregistrare la Registrul Comerțului, documente atestând locul efectiv de desfășurare a activității economice principale sau locul unde angajații persoanei juridice identificați ca folosind o anumită cartelă SIM își îndeplinesc atribuțiile de serviciu.

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

20.5 În scopul prevenirii utilizării abuzive sau anormale Telekom Romania Mobile va aplica mecanisme de control bazate pe indicatori obiectivi care să determine dacă Clientul 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 prezenta preponderent pe teritoriul României (mai mult de 50% din totalul perioadei monitorizate). Perioada minimă de monitorizare a consumului și prezentei clientului, 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 sunt: perioada lungă de inactivitate națională a unei cartele SIM însoțită de utilizare preponderentă sau chiar exclusivă în Roaming sau abonarea la serviciile Telekom Romania Mobile urmata de utilizarea succesivă a mai multor cartele SIM de către același Client în Roaming.

20.7 Dacă în urma monitorizării profilului de trafic al Clientului, pe o durată de cel puțin 4 luni, Telekom Romania Mobile constată că Clientul are consum preponderent în roaming sau prezenta preponderent în țările din Grupa 0, atunci Telekom Romania Mobile are dreptul să considere că Clientul utilizează abuziv sau anormal Serviciul respectiv de Roaming. În acest caz, Telekom Romania Mobile va avertiza Clientul 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 acestuia, în termen de 14 zile de la data transmiterii avertismentului, în sensul evidentierii unui consum sau prezente naționale prevalente, Telekom Romania Mobile va aplica suprataxa menționată la art. 20.2 de mai sus, retroactiv de la data transmiterii avertismentului către Client.

20.8 În urma primirii avertismentului, Clientul 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 Telekom Romania Mobile nu va aplica suprataxa menționată în 20.2 de mai sus. Nu va constitui dovada temeinică în



scopul acestei Politici simpla furnizare a documentatiei care indica resedinta pe teritoriul Romaniei sau legaturi stabile in Romania.

20.9 Telekom Romania Mobile are dreptul de a aplica suprataxa pana la data la care constata schimbarea profilului de trafic al Clientului in sensul in care acesta nu mai indica o utilizare abuziva sau anormala a Serviciului de Roaming pentru care s-a aplicat suprataxa sau pana la data la care Clientul furnizeaza dovezile temeinice mentionate la 20.8 de mai sus. Clientul va fi informat cu privire la incetarea aplicarii suprataxe.

20.10 In cazul in care Telekom Romania Mobile constata ca exista cartele SIM, utilizate in baza Contractului, ce au facut obiectul unei revanzari organizate catre persoane care nu au resedinta sau legaturi stabile pe teritoriul Romaniei, Telekom Romania Mobile are dreptul de a lua masurile necesare opririi unei astfel de utilizari abuzive, inclusiv suspendarea furnizarii Serviciilor sau incetarea Contractului, imediat si fara notificare prealabila.

20.11 Prevederile Politicii nu exclud aplicabilitatea pentru Serviciile de Roaming a prevederilor din Contract cu privire la utilizare abuziva si limitari. Orice reclamatie a Abonatului cu privire la Politica se va putea face conform Procedurii de reclamatii, parte a Contractului.

21. PREVEDERI FINALE

21.1 Contractul este guvernat de legislatia in vigoare din Romania.

21.2 Prevederile prezentului Contractului continand Prima Pagina a Contractului, Clauze Contractuale Esentiale pentru Profesioniști, Termenii Generali ai Contractului de Abonament pentru Serviciile Prestate Profesioniștilor de catre Telekom Romania Mobile se completeaza cu cele din Anexa de Conectari Multiple. In caz de discrepante intre documente, urmatoarea ordine de prevalare se va aplica:

21.2.1. Anexa de Conectari Multiple;

21.2.2. Clauze Contractuale Esentiale pentru Profesioniști;

21.2.3. Termenii Generali ai Contractului de Abonament pentru Serviciile Prestate Profesioniștilor de catre Telekom Romania Mobile;

21.2.4. Prima Pagina a Contractului

21.3 Documentele care reglementeaza achizitia si modalitatea de plata a terminalului de catre Client la data semnarii Contractului completeaza Contractul si constituie, in acelasi timp, un accesoriu al acestuia

Prezentul exemplar reprezinta originalul Termenilor Generali ai Contractului de Abonament pentru Serviciile Prestate Profesioniștilor de catre Telekom Romania Mobile.

