



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

Versiune in vigoare incepand cu data de 15.04.2022

1. DEFINITII

1.1. In prezentul Contract, inclusiv toate documentele care formeaza Contractul, termenii folositi cu majuscula vor avea urmatorul inteles:

„**Abonament Lunar**” reprezinta suma fixa, stabilita in Euro conform documentelor Contractului, datorata lunar de catre Client catre Telekom, in schimbul dreptului de a folosi Serviciul sau Licenta aferent/a.

„**Activare**” reprezinta accesul Clientului la Serviciile/Extraoptiunile/Optiunile contractate in baza prezentului Contract.

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

„**Chiria**” reprezinta pretul datorat lunar de catre Client pentru dreptul de a folosi Echipamentul Telekom.

„**Client**” sau „**Profesionist**” reprezinta persoana juridica, profesionistul (astfel cum acesta este definit de Codul Civil) sau entitatea fara personalitate juridica, alta decat persoana fizica, semnatar a Contractului si ale carei date de identificare se regasesc in documentele Contractului.

„**Contractul**” reprezinta acordul incheiat intre Client si Telekom, prin intermediul caruia Telekom ofera Clientului Servicii si/sau Licente.

„**Echipament Telekom**” reprezinta orice dispozitiv sau echipament necesar furnizarii Serviciului mobil de date, pus la dispozitia Clientului de catre Telekom prin acordarea dreptului de folosinta asupra acestuia contra cost (cu chirie) sau in custodie.

„**EDGE**” (Enhanced Data rates for GSM Evolution) reprezinta o evolutie tehnologica a GPRS.

„**Extraoptiuni**” sau „**Optiuni**” reprezinta un set de beneficii suplimentare compatibile cu un plan tarifar/abonament.

„**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 Telekom, 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 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 sau 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.

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

„**Licenta**” reprezinta dreptul de folosire a unui program de calculator/aplicatie.

„**Limita de credit**” reprezinta valoarea stabilita de catre Telekom la Activare sau modificata pe parcursul executarii Contractului (in functie de solvabilitatea Clientului, de relatiile contractuale anterioare cu Telekom sau cu terte parti, valoarea consumului realizat de Client in ultimele luni, precum si in functie de planul tarifar ales), dupa depasirea careia Telekom poate solicita Clientului constituirea de Garantii suplimentare sau efectuarea de plati intermediare.

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

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

„Numarul mobil de telefon” sau „MSISDN” reprezinta numarul a carui folosinta este oferita Clientului fie de catre Telekom, in baza Contractului, fie de catre un alt furnizor de servicii de comunicatii electronice, in cazul in care Clientul se poartea in Retea pentru furnizarea Serviciilor contractate in baza Contractului.

„Pachet Promotional” reprezinta pachetul format dintr-un plan tarifar (abonament) ce include achizitia unuia sau mai multor echipamente, in conditii promotionale, astfel cum sunt mentionate in Fisa de Sinteza.

„Perioada Initiala” reprezinta perioada minima contractuala aferenta fiecarui Serviciu/Licenta contractat/a, agreata de Parti prin documentele Contractului.

„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 fraudă.

„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 rețeaua unui furnizor de servicii de comunicatii electronice in rețeaua unui alt furnizor de astfel de servicii, solicitand in mod expres pastrarea Numarului sau de telefon.

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

„Roaming Avantaj” reprezinta tarifele pentru Serviciul Roaming utilizat de Client in afara Spatiului Economic European, respectiv in Grupele 1-6.

„Roaming ca acasa” sau „Roaming Grupa 0” reprezinta dreptul Clientului de a utiliza Serviciile de care beneficiaza la nivel national conform Contractului, in tarile din Spatiul Economic European (Grupa 0) fara costuri suplimentare, cu conditia respectarii Politicii de Utilizare a Serviciilor in Roaming prevazuta in Contract si, in cazul Serviciilor de Date, cu observarea limitei maxime a volumului de date disponibil in Roaming („FUP” sau „Limita de date”), care poate fi aplicata Clientului si care este indicata in Informarea Contractuala.

„Serviciu” reprezinta fiecare plan tarifar (abonament) sau Extraoptiune ori Optiune continand Serviciul mobil de voce si/sau Serviciul mobile de date oferite de catre Telekom catre Client prin intermediul Retelei sau prin intermediul rețelelor partenerilor de Roaming ai Telekom (daca este cazul), in baza Contractului, si a caror descriere si denumire comerciala, precum si conditii de utilizare ale acestora, se regasesc in Fisa de sinteza, Informarea Contractuala si Clauzele Contractuale Esentiale, care se completeaza corespunzator cu prevederile prezentului document.

„Servicii de Administrare” reprezinta acele servicii, altele decat Serviciile, prestate de catre Telekom la solicitarea Clientului in vederea administrarii contului Clientului (ex: schimbarea numarului de telefon, transferul de responsabilitate/cesiunea Contractului, facturarea detaliata, schimbarea cartelei SIM etc.).

„Servicii de Continut” sau “servicii cu valoarea adaugata” reprezinta serviciile de acces la informatii si/sau servicii informationale si de divertisment oferite de Telekom sau de partenerii acestuia prin intermediul Retelei.

„Servicii mobile de date” reprezinta serviciile oferite de Telekom prin intermediul Retelei si care ofera Clientului posibilitatea de a avea acces la internet si de a transmite/receptiona date, folosind tehnologiile disponibile in Retea la momentul folosirii acestor servicii (cum ar fi, dar fara a se limita la LTE, UMTS, EDGE, GPRS si altele), in functie de aria de acoperire a tehnologiei folosite si celula la care Clientul/Utilizatorul final se conecteaza; prin Servicii mobile de date se intelege si transmiterea de mesaje scurte scrise (SMS).

„Servicii mobile de voce” reprezinta serviciile oferite la un punct mobil prin care Telekom asigura Clientului posibilitatea initiarii si/sau primirii de apeluri nationale si/sau internationale sau in Roaming si transportul direct si in timp real al vocii prin intermediul Retelei pana la un alt utilizator conectat la Retea sau pana la punctul de interconectare cu o alta rețea de comunicatii electronice.

„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 a incheiat un contract in acest sens. 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 rețelele carora este posibila folosirea acestui serviciu este pusa la dispozitia Clientului de catre Telekom prin site-ul <https://mobile.telekom.ro/> sau prin Departamentul de Relatii cu Clientii, la solicitarea expresa a Clientului. Telekom 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, nu sunt disponibile si in Roaming (de ex. accesul la Serviciile de Continut).

„UMTS” (Universal Mobile Telecommunications System) reprezintă o tehnologie de generația a 3-a (3G) ce permite conectarea și acces la servicii de comunicații electronice prin intermediul rețelei radio.

„Utilizator final” reprezintă persoana fizică desemnată de Client să beneficieze, în tot sau în parte, de Serviciile contractate de Client prin Contract.

„Viteza promovată de transfer al datelor” sau „Viteza promovată” reprezintă rata de transmitere a datelor pe care Telekom o utilizează în informările cu scop comercial, în promovarea ofertelor comerciale și care este egală cu viteza maximă estimată.

„Viteza maximă estimată de transfer al datelor” sau „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.

„Telekom” reprezintă societatea Telekom Romania Mobile Communications SA, cu sediul în Splaiul Independenței nr. 319G, Subsolul 1, Sector 6, București, înregistrată la Registrul Comerțului cu nr. J40/433/1999, CUI 11952970.

„Teritoriu” înseamnă teritoriul României.

„4G” (fourth generation) sau „LTE” reprezintă o tehnologie de generația a 4-a ce permite acces la servicii de comunicații electronice prin intermediul rețelei radio.

„4G+” sau „LTE+” sau „LTE Advanced” (carrier aggregation) reprezintă evoluții tehnologice ale 4G.

## 2. OBIECTUL CONTRACTULUI

2.1. Obiectul prezentului Contract îl reprezintă furnizarea de către Telekom către Client a Serviciilor și, după caz, a Licențelor, astfel cum acestea sunt descrise în documentele Contractului și pe care Telekom le furnizează 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 sunând la Departamentul Relații cu Clienții la numărul 1933 (gratuit din rețeaua Telekom) sau vizitând site-ul <https://mobile.telekom.ro/>.

2.3. 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.

2.4. 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 planul tarifar (abonament) și/sau Extraopțiuni.

## 3. DURATA CONTRACTULUI. PERIOADA INITIALĂ

3.1. 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 Fișa de Sinteză a Contractului.

3.2. 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 Carte SIM, Perioada Inițială a fiecărei Cartele SIM poate diferi în funcție de data activării.

3.3. În situația în care Clientul are deja suspendată furnizarea Serviciilor pe motiv de neplata, Perioada Inițială este suspendată pe perioada în care (i) furnizarea Serviciilor aferente este în continuare suspendată în vederea deconectării de la Rețea și (ii) Telekom nu mai facturează Abonamentul Lunar.

3.4. După expirarea Perioadei Ințiale, Contractul se prelungește pentru o perioadă nedeterminată în cuprinsul căreia Clientul are posibilitatea de a solicita încetarea Contractului fără obligația de a plăti costuri de încetare.

## 4. ARIA DE ACOPERIRE

4.1. Aria de acoperire, care reprezintă zona geografică în care sunt disponibile Serviciile, în conformitate cu licențele și autorizațiile deținute de Telekom pentru furnizarea Serviciilor, diferă în funcție de tehnologie, de tipul de serviciu oferit și de celula radio la care Utilizatorul final se conectează în momentul folosirii Serviciilor mobile de voce și/sau a Serviciilor mobile de date și se poate modifica în funcție de dezvoltarea Rețelei, 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 hartă

prezentata. Telekom va face publice și va comunica pe orice cale Clientului condițiile specifice de oferire a oricărui nou serviciu Telekom (reviziile, reparațiile și întreținerea Rețelei sunt suportate de Telekom).

4.2. Clientul se poate informa despre aria de acoperire a Serviciilor mobile de voce și/sau 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 <https://mobile.telekom.ro/>, precum și din magazinele Telekom și ale partenerilor Telekom.

4.3. 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 mobile de voce și a Serviciilor mobile de date.

## **5. CARTELA SIM**

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

5.2. 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, în caz contrar Telekom nefiind responsabil pentru eventualele daune produse.

5.3. 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.

5.4. Clientul va lua toate măsurile necesare pentru a evita utilizarea Cartelei SIM în mod neadecvat. Responsabilitatea atât față de Telekom, 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.

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

5.6. Clientul este obligat să informeze imediat Telekom, telefonic și/sau în scris, despre pierderea, furtul sau deteriorarea Cartelei SIM și să solicite restricționarea. În toate cazurile, Clientul este responsabil pentru apelurile și Serviciile utilizate prin intermediul Cartelei SIM până în momentul în care aceasta este restricționată. În cazul în care Clientul nu anunță Telekom despre Cartela SIM pierdută sau furată sau nu cere restricționarea Cartelei SIM, Clientul va fi responsabil pentru consecințele rezultate din folosirea Cartelei SIM pierdute sau furate.

5.7. Obligația Clientului de a plăti contravaloarea Abonamentelor Lunare și a costurilor suplimentare nu este suspendată pe perioada în care Cartela SIM este restricționată.

5.8. Înlocuirea Cartelei SIM pierdute, furate sau deteriorate va fi tarifată de către Telekom conform politicii comerciale în vigoare la momentul respectiv.

## **6. ECHIPAMENTELE FOLOSITE PENTRU ACCES LA SERVICIILE CONTRACTATE**

6.1. Pentru a avea acces la Serviciile contractate, Clientul va folosi numai echipamente autorizate, compatibile cu Rețeaua și caracteristicile Serviciilor contractate. Clientul este singur responsabil pentru alegerea, achiziționarea și utilizarea echipamentului terminal utilizat pentru accesul la Serviciile contractate, Clientul neavând dreptul la despăgubiri în cazul în care echipamentul ales nu permite accesul la Serviciile contractate sau accesul este limitat.

6.2. Clientul se obligă să folosească exclusiv echipamente autorizate, aflate în perfectă stare de funcționare. Este interzisă conectarea la aceste echipamente a oricărui instrument sau accesoriu ce ar putea produce interferențe cu Serviciile mobile de voce și/sau Serviciile mobile de date. Telekom este exonerat de orice răspundere pentru calitatea transmisiei în cazul în care Clientul instalează echipamente în vederea recepționării/retransmiterii Serviciilor mobile de voce și/sau a Serviciilor mobile de date. De asemenea, Telekom va putea solicita Clientului prezentarea echipamentului spre verificare iar, dacă se constată că echipamentul produce sau poate produce perturbări în Rețea, Telekom poate refuza conectarea la Rețea și la Serviciile mobile de voce și/sau a Serviciilor mobile de date.

6.3. Echipamentul de transmisie de date nu poate fi folosit decât pentru Serviciile mobile de date. Folosirea lui pentru Servicii mobile de voce este asimilată utilizării abuzive și va atrage consecințele ce decurg din acesta.

6.4. Clientul se obligă să achite toate costurile suportate de Telekom (daune, plăți ale tertilor, costuri ale reparațiilor etc.) ca o consecință a încălcării de către Client a prevederilor prezentei secțiuni.

## 7. NUMARUL DE TELEFON

7.1. 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, Telekom ii revin, in mod liber si automat, toate drepturile relationate Numarului de telefon sau, in cazul in care Clientul a fost portat din retea de la un alt furnizor de servicii de comunicatii electronice, toate drepturile relationate Numarului de telefon ii revin respectivului furnizor.

7.2. In cazul portarii unui Client din Retea in retea de la un alt furnizor de servicii de comunicatii electronice, Clientul va avea dreptul de a pastra Numarul de telefon pana la data incetarii relatiei contractuale cu acel furnizor de servicii de comunicatii electronice, iar in caz de portari succesive, pana la data incetarii relatiei contractuale cu ultimul furnizor de servicii de comunicatii electronice.

7.3. In cazuri exceptionale (cum ar fi ratiuni impuse de autoritatile competente si/sau de functionarea Serviciilor contractate), Telekom 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 dreptul la despagubiri.

7.4. In cazul in care Clientul detine un Numar de telefon portat in Retea, schimbarea Numarului de telefon se va face numai catre un Numar de telefon apartinand Telekom.

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

## 8. SERVICIUL DE ROAMING

8.1. Telekom va pune la dispozitie Clientului Serviciul de Roaming in baza prevederilor Contractului. Telekom 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.

8.2. 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 are incheiate acorduri).

8.3. 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, prin Departamentul de Relatii cu Clientii, la solicitarea expresa a Clientului, sau pe site-ul <https://mobile.telekom.ro/business/roaming/>.

8.4. Telekom 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 echipamentului sau, ca retea de la care este utilizata, in momentul initierii apelului/sesiunii de date sau a transmiterii unui SMS, este Reteaua, pentru a evita utilizarea accidentala a Serviciului de Roaming pe teritoriul Romaniei.

8.5. Telekom 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.

8.6. 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. 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 Servicii de Roaming si se proceseaza in termen de maxim 1 zi lucratoare (24h) de la data la care Telekom a primit solicitarea furnizorului alternativ de Servicii de Roaming; trecerea este posibila in cadrul oricarui plan tarifar. Prevederile Contractului cu privire la Serviciile de Roaming se suspenda pe perioada in care Clientul a optat pentru un alt furnizor alternativ de Servicii de Roaming si se aplica automat, fara alte formalitati, ori de cate ori Telekom furnizeaza Serviciile de Roaming. Incetarea sau suspendarea Contractului are drept consecinta incetarea Serviciilor de Roaming furnizate de catre furnizorii alternativi de Servicii de Roaming. Telekom, 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 si alte detalii sunt disponibile apeland Serviciul de Relatii cu Clientii gratuit la numarul 1933 sau in magazinele Telekom.

8.7. Cu excepția cazului în care Clientul optează explicit pentru o ofertă alternativă de roaming, se vor aplica tarifele standard de roaming ("Roaming ca acasă" și/sau "Roaming Avantaj").

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

9.1. Clientul 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".

9.2. "Roaming Grupa 0" este disponibil Clientilor care au reședința pe teritoriul României sau care au legături stabile în România determinând prezenta frecvență și substanțială a Clientului pe teritoriul României, în baza declarației Clientului în acest sens la încheierea/modificarea Contractului pentru Serviciile compatibile cu "Roaming Grupa 0". Orice modificare a situației Clientului trebuie să fie adusă la cunoștința Telekom 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.

9.3. În scopul prevenirii utilizării abuzive sau anormale, pe parcursul Contractului, Telekom 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 Cartela SIM își îndeplinesc atribuțiile de serviciu.

9.4. 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 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 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.

9.5. În scopul prevenirii utilizării abuzive sau anormale Telekom 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 – Serviciul mobil de voce, Serviciului mobil de 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.

9.6. 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 Servicii urmata de utilizarea succesivă a mai multor Cartele SIM, de către același Client, în Roaming.

9.7. Dacă în urma monitorizării profilului de trafic al Clientului, pe o durată de cel puțin 4 luni, Telekom constată un consum preponderent al Clientului în Roaming și prezenta preponderent în țările din Grupa 0, atunci Telekom are dreptul să considere că Clientul utilizează abuziv sau anormal Serviciul de Roaming respectiv. În acest caz, Telekom 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 evidențierii unui consum sau prezente naționale prevalente, Telekom va aplica suprataxa aplicabilă, retroactiv de la data transmiterii avertismentului către Client.

9.8. 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 nu va aplica suprataxa. Nu va constitui dovada temeinică în scopul acestei Politici simpla furnizare a documentației care indică reședința pe teritoriul României sau legături stabile în România.

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

9.10. În cazul în care Telekom constată că există Cartele SIM, utilizate în baza Contractului, ce au făcut obiectul unei revanzări organizate către persoane care nu au reședința sau legături stabile pe teritoriul României, Telekom are dreptul de a lua măsurile necesare opririi unei astfel de utilizări abuzive, inclusiv suspendarea furnizării Serviciilor și a Licențelor sau încetarea Contractului, imediat și fără notificare prealabilă.

9.11. Prevederile Politicii nu exclud aplicabilitatea pentru Serviciile de Roaming a prevederilor din Contract cu privire la utilizare abuziva si limitari. Orice reclamatie a Clientului cu privire la Politica se va putea face conform Procedurii de reclamatie prevazuta in Informarea Contractuala.

## 10. SERVICII DE CONTINUT (servicii cu valoare adaugata)

10.1. Telekom furnizeaza Clientului, prin echipamentul compatibil folosit de Client, acces la Serviciile de Continut ale Telekom sau ale oricarei terte parti cu care Telekom are o relatie contractuala in acest sens. Serviciile de Continut sunt furnizate "asa cum sunt" si nu sunt permise modificari sau alte interventii ale Clientului.

10.2. 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 sau oricarei terte persoane; (v) a produce pagube Retelei; (vi) a proceda in orice mod la promovarea de publicitate nesolicitata sau neautorizata sau mesaje electronice nesolicitate; (vii) a dezvalui informatii despre datele cu caracter personal ale oricarei persoane.

10.3. Telekom 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 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, deplinatarea, validitatea si/sau folosirea Serviciilor de Continut.

10.4. Telekom 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 respectivelor Servicii de Continut.

10.5. Telekom 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.

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

10.7. Telekom nu este raspunzator pentru pierderile si/sau costurile legate de utilizarea Serviciilor de Continut si nici pentru continutul, modul de inregistrare si/sau publicitatea apelurilor sau a mesajelor legate de Serviciile de Continut, in cazul in care acestea sunt accesibile Clientului prin intermediul Retelei, dar sunt oferite de terte parti.

10.8. Apelurile/SMS-urile/MMS-urile catre numerele utilizate pentru furnizarea Serviciilor de Continut (servicii cu valoare adaugata) nu sunt incluse intre beneficii planurilor tarifare contractate de Client, iar tarifele pentru apelurile/SMS-urile/MMS-urile catre aceste categorii de numere pot fi mai mari decat tarifele pentru apelurile/SMS-urile/MMS-urile in Retea sau nationale.

## 11. CONDITII DE FURNIZARE A SERVICIULUI MOBIL DE DATE

### A. Gestionarea traficului de date in Retea

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

11.2. **Telekom poate aplica urmatoarele masuri de gestionare a traficului:** (i) *Interconectarea multipla.* Telekom asigura Clientului aceeasi calitate a Serviciului mobil de date in Retea pana la punctele de interconectare cu furnizorii de servicii de acces la internet ai Telekom. Prin interconectarea multipla intre Telekom si furnizorii sai de servicii de acces la internet, Telekom evita situatia in care ar fi in imposibilitate de a oferi acces Clientului la internet din cauza indisponibilitatii link-urilor oferite de un anumit furnizor de servicii de acces la internet. (ii) *Asigurarea caili optime de acces la internet.*

Presupune alocarea discreționară a resurselor Rețelei, fără a avea ca scop diferențierea utilizatorilor sau serviciilor ori discriminarea unor aplicații sau categorii de aplicații în detrimentul altora. (iii) *Limitarea vitezei de transfer a datelor după consumarea traficului recomandat.* În cazul planurilor tarifare sau al Extraopțiunilor/Opțiunilor 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. Telekom va asigura o nouă cale de acces la internet pentru Utilizatorii finali prin redirecționarea traficului de date prin echipamente (situat 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) Telekom 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, Telekom 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.* 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 Utilizatorul final este informat explicit asupra imposibilității de rezolvare a solicitării, fie în cazul consumării beneficiilor de date incluse în planul tarifar (abonament)/ Extraopțiune/Opțiune caz în care Utilizatorul final 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, Telekom transmite către furnizorul de conținut independent, sub formă codată ce nu permite identificarea Utilizatorului final, un identificator temporar al sesiunii respectivului Utilizator final (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 Telekom, 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 retransmișilor 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, rată minimă a pierderii de pachete de date. (xi) *Cresterea 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 rezervă pentru creșteri neprevizionate ale traficului sau apariția unor defecțiuni.

**11.3. Efectele gestionării traficului de date.** Măsurile de gestionare a traficului pot duce la: (i) blocarea posibilității de accesare a anumitor conținuturi, site-uri aplicații sau servicii; (ii) întreruperea temporară a sesiunii de date sau imposibilitatea realizării unei sesiuni de date; (iii) degradarea Indicatorilor tehnici și chiar imposibilitatea realizării anumitor acțiuni (de ex. descărcare de fișiere cu volum mare); (vi) transmiterea de date cu caracter personal, inclusiv a unor date de trafic/localizare ale 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 Telekom.

#### **B. Indicatori de calitate tehnici ai Serviciului mobil de date în Rețea**

**11.4.** 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-sursă spre serverul de test și momentul în care ultimul bit al aceluiași pachet revine de la serverul de test la echipamentul-sursă; (ii) variația întârzierii de transfer al pachetelor de date, respectiv diferența,



calculata in milisecunde, intre intarzierile de transfer al pachetelor de date realizate de doua pachete de test consecutive; (iii) rata pierderii de pachete de date, respectiv raportul procentual dintre numarul de pachete de date expediate, dar nereceptionate sau incomplet receptionate la destinatie si numarul total de pachete de date expediate de sursa; (iv) Viteza de transfer al datelor, respectiv rata de transmitere a datelor, masurata in megabiti/secunda (Mbps), realizata separat pentru transmiterea fisierelor de test specificate pentru sensul de descarcare (downstream), respectiv incarcare (upstream), intre echipamentul terminal al utilizatorului final si un server de test.

### **C. Impactul Indicatorilor tehnici asupra furnizarii Serviciului de Date, in special in utilizarea continutului, aplicatiilor si serviciilor.**

11.5. Degradarea Indicatorilor tehnici poate influenta in ponderi variabile calitatea Serviciului de Date si, in special, utilizarea continutului, a aplicatiilor si a serviciilor (ex. viteza mica de transfer a fisierelor si imaginilor, cresterea timpului de incarcare a paginilor web, functionarea incompleta sau chiar imposibilitatea accesarii anumitor aplicatii sau servicii pentru care este necesara o anumita valoare minima a vitezei de transfer cum ar fi serviciile de audio si video streaming, serviciile de videoconferinta, plati online, televiziune pe mobil. Unele aplicatii pot fi afectate semnificativ la degradari ale Indicatorilor tehnici, cum sunt aplicatiile in timp real, voce si video care necesita o viteza de transfer ridicata si au cerinte foarte stricte referitoare la intarzierea de transfer. Alte aplicatii (HTTP, e-mail, transfer de fisier de dimensiuni mici) au un grad de afectare mai redus in cazul degradarii Indicatorilor tehnici.

### **D. Vitezele de transfer al datelor (definitii si valori, metodologie determinare, factorii care influenteaza obtinerea, procedura de masurare, masuri reparatorii)**

#### **11.6. Definitii. Valori.**

8.6.1 Viteza maxima estimata de transfer al datelor 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.

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

8.6.3 Tehnologiile utilizate pentru furnizarea Serviciului mobil de date sunt: (i) 4G (LTE) tehnologie de generatia a 4-a ce permite conectarea la internet prin intermediul Retelei, 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 mai jos.

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

#### **11.7. Descrierea metodologiei de determinare a Vitezelor Contractuale si a factorilor care influenteaza obtinerea acestora**

##### **8.7.1 Metodologia de determinare a Vitezelor Contractuale**

8.7.1.1 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).

8.7.1.2 Masuratorile se vor efectua cu un echipament smartphone care are specificatii tehnice ce ii permit sa atinga Vitezele Contractuale conform capabilitatilor tehnice ale Retelei, conform **Procedurii de masurare** descrise mai jos.

8.7.1.3 Hartile de acoperire a Retelei in functie de tehnologie, disponibile pe <https://mobile.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 mai jos.

##### **8.7.2 Factorii care influenteaza obtinerea Vitezei Contractuale**

8.7.2.1. Obtinerea Vitezelor Contractuale este influentata de diversi factori obiectivi, in afara controlului si raspunderii Telekom: (i) *Caracteristicile echipamentului utilizat* (capabilitatile tehnologice si limitarile impuse de sistemul de operare al echipamentului) – Viteza Contractuala nu poate fi atinsa daca echipamentul Clientului nu suporta viteza de transfer

respectiva (de ex. un echipament cu 2G nu poate atinge viteza de transfer corespunzătoare 4G) sau dacă sistemele de operare nu sunt actualizate la ultima versiune valabilă la momentul efectuării măsurătorilor. Utilizarea echipamentului în modul "economisire baterie" poate afecta în mod negativ valoarea vitezei de transfer. În plus, echipamentele cu care se fac măsurătorile trebuie să aibă capacități compatibile cu standardul de cumulare a capacității pe mai multe frecvențe (carrier aggregation). (ii) *Distanța dintre echipament și stația de bază.* Pentru atingerea Vitezei Contractuale este necesar ca numărul de liniute (cerculețe sau liniute pline ale indicatorului de semnal al echipamentului) să fie maxim. (iii) *Supraaglomerarea sau congestiunea traficului se poate produce atunci când mai mulți utilizatori finali accesează simultan serviciul de acces la internet, de regulă la ore de varf în intervalul 9:30 am – 21:00 pm.* Prin urmare probabilitatea atingerii Vitezei Contractuale este mai mare în intervalul 22:30 pm și 7:00 am; (iv) *Modul de utilizare al aplicațiilor/serviciilor de continut.* Viteza de transfer se va reduce în cazul descărcării și încărcării simultane de continut de pe internet, utilizării de aplicații care generează trafic de date (de exemplu, programe messaging, filesharing, browsing, videostreaming, videoconferință); (v) *Condițiile meteorologice nefavorabile* (vant puternic, furtuna, ninsoare etc.) pot afecta semnificativ viteza de transfer al datelor, deoarece aceste condiții afectează calitatea legăturilor la serviciul de acces la internet prin intermediul rețelelor 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 continutul 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) *Situarea în altă arie de acoperire decât cea pentru tehnologia a cărei viteză face obiectul măsurătorilor.* 8.7.2.2. Incidenta oricăruia 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.

**8.7.3 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").**

8.7.3.1. Procedura de măsurare nu se aplică Serviciului mobil de date în roaming.

8.7.3.2. 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.

**I) (1) Să verifice îndeplinirea următoarelor condiții prealabile efectuării măsurătorilor:**

**(i) 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 echipament mobil și utilizând aceeași Cartela SIM; (b) echipamentul 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 Cartela SIM compatibilă cu tehnologia aferentă vitezei contractuale contestate; (e) echipamentul să nu fie setat să funcționeze doar în tehnologii care permit atingerea unor viteze maxime inferioare celei contestate; (f) toate aplicațiile care rulează pe echipament și toate sesiunile de descărcări sunt oprite pe parcursul efectuării măsurătorilor; (g) numărul de liniute (cerculețe sau liniute pline ale indicatorului de semnal al echipamentului) să fie maxim; (h) pentru 4G echipamentul 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 echipamentul trebuie să fie capabil să utilizeze două purtătoare HSDPA, iar pentru 2G echipamentul trebuie să aibă capacitate EDGE. Echipamentele 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.

(ii) **Conditii care tin de mediul in care sunt efectuate masuratorile si pe care Clientul trebuie sa le indeplineasca in mod cumulativ pentru ca masuratorile sa fie valide:** (a) toate masuratorile se vor efectua din acelasi loc, respectiv de la aceleasi coordonate GPS – WGS84 (grade, minute, secunde - latitudine/longitudine); (b) sa se afle in exteriorul oricaror constructii (nu in interiorul cladirilor, in subteran sau orice alta locatie ingradita); (c) sa se afle in aria de acoperire aferenta tehnologiei a carei Viteza maxima contractuala este contestata pentru 4G Clientul trebuie sa se afle in aria de acoperire corespunzatoare 4G+ (“carrier aggregation”), conform hartilor de acoperire (harti disponibile pe <https://mobile.telekom.ro/>); (d) sa se asigure ca la momentul efectuarii masuratorilor nu sunt conditii meteorologice defavorabile de natura sa influenteze negativ vitezele reale; (e) masuratorile sa nu fie efectuate pe perioada existentei unor deranjamente sau lucrari planificate la Retea, comunicate ca atare.

(iii) **Conditii care tin de caracteristicile Serviciului mobil de date contractat si pe care Clientul trebuie sa le indeplineasca in mod cumulativ pentru ca masuratorile sa fie valide:** (a) sa fie un utilizator activ al Serviciului mobil de date, respectiv sa fi utilizat Serviciul mobil de date obiect al reclamatiei cel putin 60 de zile inainte de data de inceput a perioadei de efectuare a masuratorilor in dovedirea reclamatiei; (b) in cazul planurilor tarifare (abonamentelor) cu trafic de date recomandat, masuratorile 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.

**(2) 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.**

II) **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 mobile de date); (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 Serviciul mobil de date contractat); (c) masurarea vitezei de transfer a Serviciului mobil de date 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 masurare 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 de masurare); in cazul in care un Client reclama probleme de performanta ale Serviciului mobil de date contractat in mai multe locuri sau pentru mai multe Cartele SIM in acelasi loc, va efectua masuratori si va depune cate o reclamatie, cu respectarea Procedurii de masurare, pentru fiecare loc si fiecare Cartela SIM; (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 <https://mobile.telekom.ro/>.

III) **Transmiterea reclamatiei.** In cazul in care, in urma efectuarii masuratorilor conform prezentei Proceduri de masurare, 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 in baza caruia este furnizat Serviciul mobil de date obiect al reclamatiei); (b) reclamatia sa fie primita de Telekom in termen de maximum 30 de zile de la data la care Clientul a finalizat efecturarea tuturor masuratorilor necesare conform prezentei Proceduri de masurare 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 Clientului, elementele de identificare ale Clientului (sediul social, numar de inregistrare la Registrul Comertului, cod unic de inregistrare, cod fiscal sau cod de inregistrare fiscala, numele si prenumele reprezentantului legal al Clientului, (conform inregistrarilor de la Oficiul National al Registrului Comertului sau alte autoritati competente, in functie de forma de constituire a Clientului), sau a persoanei imputernicita de catre reprezentantul legal al Clientului (in baza documentelor doveditoare) sau de catre persoana de contact, in relatia cu Telekom, astfel cum a fost indicata in Contract; (d) mentionarea Vitezelor Contractuale contestate si a vitezelor constatate in urma efectuarii masuratorilor conform prevederilor prezentei Proceduri de masurare; (e) indicarea locului in care au fost realizate masuratorile (nume si numar strada, localitate sau coordonatele GPS – latitudine/ longitudine) si tehnologia prin

care se furnizează Serviciul mobil de date la momentul efectuării măsurătorilor; (f) reclamația se poate depune la sediul Telekom, în magazinele Telekom sau online la adresa [clientiB2B@telekom.ro](mailto:clientiB2B@telekom.ro); (g) reclamația va fi însoțită de rezultatele tuturor măsurătorilor efectuate conform prezentei proceduri, fie în formă tipărită (pe suport hârtie) dacă reclamația se depune în magazinele Telekom sau la sediul Telekom, fie vor fi încărcate online, împreună cu reclamația, la adresa [clientiB2B@telekom.ro](mailto:clientiB2B@telekom.ro).

**IV) Soluționarea reclamației.** Termenul de răspuns la o reclamație (cu respectarea prevederilor acestei Proceduri de măsurare) este de maximum 60 zile de la momentul la care toate informațiile și documentele necesare au fost furnizate de Client. În scopul soluționării reclamației, Clientul va furniza informațiile suplimentare solicitate de Telekom și va coopera pentru efectuarea verificărilor de către Telekom. Răspunsul va fi oferit prin intermediul canalului de comunicare indicat de către Client în cadrul reclamației. Clientul are posibilitatea de a solicita informații cu privire la stadiul reclamației prin intermediul aceluiași canal de comunicare utilizat pentru depunerea acesteia. În vederea furnizării răspunsului la reclamație, Telekom va putea realiza măsurători proprii. Înregistrarea unor viteze inferioare atunci când nu sunt îndeplinite condițiile respective nu echivalează cu o neconformitate între performanța efectivă a Serviciului mobil de date și Vitezele Contractuale. Dacă Clientul nu este mulțumit de modul de soluționare a reclamației, are dreptul de a utiliza calea de atac prevăzută în secțiunea *“Reclamații și Litigii”* din Contract, inclusiv pentru obținerea unor măsuri reparatorii disponibile conform legislației naționale.

**V) Efectele reclamației. Măsuri reparatorii.** Dacă, în urma verificărilor reclamației și a măsurătorilor valid efectuate, conform condițiilor de mai sus se constată că rezultatul a cel puțin 50% dintre măsurători nu indică atingerea unei viteze maxime estimate cu o valoare de minim 1% din viteza Contractuală, Telekom va verifica situația în vederea remedierii ei din punct de vedere tehnic; în caz contrar Clientul este îndreptățit să primească despăgubiri care se acordă prin reducerea cu 100% a valorii Abonamentului Lunar proporțional cu perioada în care s-au efectuat măsurătorile.

8.7.3.3. Prevederile Procedurii de măsurare se completează cu prevederile procedurii de reclamații din Contract, iar în caz de contradicție, prevederile Procedurii de măsurare prevalează.

## 12. SERVICIUL TELEKOM SELF CARE. SERVICIUL MYACCOUNT

### 9.1. Serviciul Telekom Self Care

9.2.1 Serviciul Telekom Self Care reprezintă un serviciu gratuit de auto-administrare a contului de către Client, disponibil în Rețea prin diverse canale, ce oferă, printre altele, posibilitatea de reincărcare credit de la abonament la o cartela preplatită Telekom sau de aflare a codului PUK al echipamentului Clientului. Serviciul Telekom Self Care, care poate fi modificat oricând de Telekom, este detaliat la adresa de internet <https://mobile.telekom.ro/>.

9.2.2 Prin intermediul Serviciului Telekom Self Care, Clientul va avea acces la informații referitoare la contul de client doar pe baza de parolă. Aceeași parolă, care poate fi modificată ulterior de către Client, va fi folosită de către Client și pentru accesarea altor servicii Self Care ce vor fi lansate ulterior de Telekom.

9.2.3 Persoana împuternicită de Client pentru accesarea Serviciului Telekom Self Care trebuie să posede cunoștințele tehnice necesare pentru a păstra securitatea și confidențialitatea datelor, acționând exclusiv pe riscul și răspunderea sa și a Clientului.

9.2.4 Clientul este singurul responsabil de păstrarea codurilor de acces/parolelor și este responsabil pentru toate acțiunile executate folosind codurile de acces/parolele primite și este obligat să notifice Telekom despre orice utilizare neautorizată și despre toate breșele de securitate (inclusiv de cele suspectate). Telekom nu are nici o responsabilitate legală în legătură cu orice pagubă care poate să apară ca rezultat al acestor acțiuni sau al folosirii neautorizate sau ilegale a datelor și/sau a Serviciului Telekom Self Care de către o terță persoană. De asemenea, Telekom își rezervă dreptul de a solicita compensații pentru posibilele pagube ce ar rezulta din folosirea ilegală sau improprie de către Client a Serviciului Telekom Self Care.

9.2.5 Telekom nu poate fi ținut responsabil în cazul în care Serviciul Telekom Self Care este indisponibil din orice motive. În anumite cazuri, Telekom își rezervă dreptul de a modifica sau închide temporar sau permanent Serviciul Telekom Self Care sau o parte din acest fără o notificare prealabilă a Clientului.

9.2.6 Orice utilizare a Serviciului Telekom Self Care implică din partea Clientului luarea la cunoștință a termenilor de folosire și condițiilor menționate mai sus și pe site-ul <https://mobile.telekom.ro/> și acceptarea necondiționată la acestora.

### 9.2. Serviciul My Account

9.2.1 Utilizatorul-administrator desemnat de către Client pentru a avea acces în contul MyAccount al Clientului, denumit în continuare Utilizator-administrator, va avea acces la toate operațiunile/acțiunile disponibile prin serviciul My Account asupra contului Clientului și tuturor numerelor de telefon asociate Contractului.

9.2.2 Orice informație care îi va fi furnizată Clientului prin intermediul serviciului MyAccount va fi utilizată de Client exclusiv în scop de informare personală.

9.2.3 Utilizatorul-administrator trebuie să posedă cunoștințele tehnice necesare pentru a păstra securitatea și confidențialitatea datelor, acționând exclusiv pe riscul și răspunderea Clientului.

9.2.4 Utilizatorul-administrator este singurul responsabil de păstrarea codurilor de acces și este responsabil pentru toate acțiunile executate folosind codurile de acces spuse și este obligat să notifice Telekom de orice utilizare neautorizată și de toate breșele de securitate (inclusiv de cele suspectate). Telekom nu are nicio responsabilitate legală pentru nicio pagubă care poate să apară ca rezultat al acestor acțiuni, folosirea neautorizată sau ilegală a datelor de către o terță persoană. De asemenea, Telekom își rezervă dreptul de a cere compensații pentru posibilele pagube ce ar rezulta din folosirea ilegală sau improprie de către Utilizatorul-administrator, Client sau ceilalți utilizatori ai contului My-Account al Clientului creat de Utilizatorul-administrator.

9.2.5 Telekom nu poate fi ținut responsabil pentru accesul neautorizat la acest serviciu sau dacă serviciul MyAccount este indisponibil din orice motive. În anumite cazuri, Telekom își rezervă dreptul de a modifica sau închide temporar sau permanent acest serviciu sau o parte din el fără o notificare prealabilă a Clientului.

9.2.6 Orice utilizare a Serviciului implică din partea Clientului luarea la cunoștință a Termenilor și Condițiilor de Utilizare a Serviciului, disponibile pe site-ul <https://mobile.telekom.ro/> și acceptarea necondiționată a acestora.

### **13. ACTIVAREA DE SERVICII/ LICENȚE NOI**

13.1. Accesul la noi Servicii/ Licențe disponibile în Rețea, solicitate de Client 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/ Licențele solicitate. Excepție de la termenul de activare de 10 zile fac Serviciile/ Licențele solicitate de către Client ulterior încheierii Contractului și care datorită caracteristicilor lor comerciale se activează începând cu prima dată de facturare după data contractării lor.

### **14. TARIFELE**

14.1. Tarifele pentru Serviciile și Licențele contractate de Client sunt stabilite în Euro (EUR) și în sub-unitatea Euro cent și sunt menționate în Fișa de Sinteză a Contractului și Informarea Precontractuală.

14.2. În cazul cererilor de portare în Rețea, Telekom nu va solicita Clientului, la data activării, niciun tarif pentru portarea Numarului de telefon.

### **15. FACTURARE. PLATA**

15.1. Pentru perioada cuprinsă între data Activării și data emiterii primei facturi, Clientul va beneficia numai de beneficiile incluse în tipurile de planuri tarifare (abonament) contractate, aferente/proportionale numărului de zile din această perioadă.

15.2. Ca regulă generală, prima factură după activare emisă de Telekom va conține (dar nu în mod limitativ): (i) contravaloarea Abonamentelor Lunare pentru Serviciile/Extraopțiunile/Opțiunile/Licențele contractate aferente/proportionale cu perioada cuprinsă între data Activării și data emiterii primei facturi; (ii) contravaloarea consumului suplimentar față de beneficiile incluse în planul tarifar (abonament) realizat de Client în perioada cuprinsă între data Activării și data emiterii primei facturi; (iii) contravaloarea Abonamentelor Lunare pentru Serviciile/Extraopțiunile/Opțiunile/Licențele contractate, aferente lunii în curs, calculate din ziua facturării; (iv) dacă este cazul, alte tarife aferente Serviciilor de Administrare; (v) sumele de plată pentru produsele achiziționate de către Client de la Telekom (terminale, accesorii, etc); (vi) dacă este cazul, contravaloarea cu minus a sumei percepute în avans de către Telekom la data semnării Contractului.

15.3. Ca regulă generală, Telekom va trimite lunar către Client factura cuprinzând (dar nu în mod limitativ): (i) contravaloarea Abonamentelor Lunare pentru Serviciile/Extraopțiunile/Opțiunile/Licențele contractate, aferente lunii în curs calculate din ziua facturării; (ii) contravaloarea consumului suplimentar față de beneficiile incluse în planul tarifar (abonament) realizat de Client în luna precedentă facturii respective; (iii) dacă este cazul, contravaloarea unor Servicii de Administrare a contului Clientului și a oricărui altor obligații financiare pe care Clientul le are față de Telekom (rate de plată, penalități, despăgubiri etc.).

15.4. Din motive de ordin tehnic, în cazuri excepționale, factura emisă Clientului va putea include și regularizări pentru corectarea unor erori apărute în facturile anterioare sau alte aspecte ce necesită corectii.

15.5. În cazul utilizării Serviciului de Roaming, din motive tehnice specifice funcționării acestui serviciu, factura emisă Clientului va putea include contravaloarea Serviciilor de Roaming utilizate în cursul lunilor precedente celei în care a fost emisă factura.

15.6. Facturile de Servicii sunt emise în lei, la ultimul curs de vânzare EUR/RON pentru persoane juridice al ING Bank N.V. Amsterdam Sucursala București din ziua lucrătoare anterioară datei facturării. Cursul va fi publicat zilnic pe site-ul <https://mobile.telekom.ro/>. Plata facturii se va efectua de către Client lunar, inclusiv TVA, în termen de maxim 14 zile de la data facturării.

15.7. Facturile vor fi trimise Clientului în format electronic, sau, în situația în care Clientul a optat pentru modalitatea de transmitere a facturii în format tipărit, prin poșta, la adresa specificată în Contract. Facturile în format electronic vor fi transmise prin email la adresa de email comunicată în acest sens de către Client. De asemenea, facturile pot fi vizualizate/accesate de către Client în format electronic prin contul creat în aplicația MyAccount (<https://mobile.telekom.ro/>). Clientul declară și acceptă ca notificările privind emiterea facturilor în format electronic se vor transmite numai prin email la adresa de email comunicată de către Client pentru primirea facturii în format electronic.

15.8. Clientul care reclamă că nu a primit factura sau nu a accesat contul prin intermediul aplicației MyAccount (<https://myaccount.telekom.ro/>) în vederea vizualizării facturii/nu a primit e-mail-ul de informare, nu este exonerat de la plata acesteia. Orice reclamații privind facturile vor respecta procedura de reclamații descrisă mai jos în prezentul document.

15.9. Telekom nu răspunde de neprimirea facturii de către Client din motive neimputabile Telekom, inclusiv din motive legate de modul de funcționare al serviciilor postale sau de curierat. Clientul care reclamă că nu a primit factura nu este exonerat de la plata sumelor datorate, având obligația de a se interesa la timp cu privire la sumele de plată pentru a asigura achitarea acestora înăuntrul termenului de plată.

15.10. În cazul în care Clientul depășește Limita de Credit, Telekom își rezervă dreptul de a solicita plăți intermediare pentru perioade mai scurte de o lună, cu termen de plată mai scurt decât cel prevăzut în prezentul Contract sau să plătească factura deja emisă înainte de data scadenței, după cum este cazul.

15.11. În cazul în care Clientul nu își achită obligațiile de plată până la termenul scadent, Clientul se află de drept în întârziere. Data efectuării plății se va considera data la care plata întregului debit a fost confirmată în contul Clientului din sistemul de evidență a facturilor și plăților aferente al Telekom.

15.12. Pentru sumele neplătite la termen, Telekom își rezervă dreptul de a aplica penalități, cu titlu de daune moratorii, în valoare de 0,5% calculate la aceste sume datorate, pentru fiecare zi de întârziere, începând cu ziua următoare datei scadenței până la data plății integrale a sumei datorate. Totalul penalităților pentru întârziere poate depăși cuantumul sumei asupra căreia sunt calculate.

15.13. Clientul declară și acceptă că facturile emise de către Telekom, precum și orice copii sau extrase păstrate de Telekom în forma electronică, constituie dovada a datoriei Clientului către Telekom.

15.14. Telekom va emite facturi detaliate, contra cost (acesta reprezentând un Serviciu de Administrare), pentru Serviciile consumate numai dacă Clientul solicită în mod expres aceasta fie la momentul încheierii Contractului, fie pe parcursul derulării lui. Facturile detaliate solicitate în timpul derulării Contractului se vor emite numai pentru perioada începând cu data precedentei facturi față de momentul solicitării. De asemenea, la cererea Clientului, Telekom emite factura detaliată retroactiv, contra cost și numai pentru ultimele 6 facturi emise.

15.15. În cazul în care Telekom i-a solicitat Clientului să plătească o sumă cu titlu de avans și acesta a fost plătită de Client, această sumă se va deduce din următoarele facturi emise către Client după data plății ei, până la concurența sumei plătite.

15.16. Clientul poate efectua plata facturilor emise de Telekom în baza prezentului Contract folosind una dintre următoarele modalități de plată: (a) numerar; (b) virament bancar; (c) debitare directă; (d) plată cu cardul prin bancomatele bancilor partenere cu care Telekom are încheiate contracte privind încasarea facturilor.

15.17. Pentru plata contravalorii facturii Telekom, Clientul nu datorează comisioane/costuri suplimentare, cu excepția plății prin ordin de plată, care poate fi purtătoare de costuri suplimentare/comisioane bancare.

15.18. Pentru mai multe informații/detalii cu privire la modalitățile de plată a facturilor Clientul poate accesa site-ul <https://mobile.telekom.ro/>.

## 16. GARANȚII/ PLĂȚI ÎN AVANS

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

16.2. Telekom își rezerva dreptul de a solicita Clientului constituirea unor Garanții suplimentare, care să depășească valoarea de 3000 lei, după cum urmează:

- (i) înainte de Activare, ținând cont de: (a) relațiile contractuale anterioare ale Clientului cu Telekom 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.
- (ii) pe parcursul derulării Contractului, în cazul în care: (a) Clientul întârzie efectuarea plății unei facturi emise în baza Contractului; (b) Clientul solicită furnizarea de Servicii sau Licențe 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 cazul achiziției de echipamente; (f) în orice alt caz în care acțiunile sau inacțiunile Clientului pot determina un risc pentru Telekom.

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

- a) pe parcursul derulării Contractului, la cererea scrisă a Clientului, cu condiția ca Clientul să fi făcut dovada credibilității sale prin efectuarea cu regularitate și fără întârzieri a plăților datorate către Telekom (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 va returna Garanția în termen de 30 zile lucrătoare de la data la care a primit și aprobat cererea Clientului în acest sens;
- b) Telekom va avea dreptul de a returna Clientului în mod automat Garanția, oricând după o perioadă de 6 luni de la depunerea acesteia, chiar dacă Clientul nu a solicitat restituirea până la acea dată. Valoarea Garanției returnate se va regăsi pe factura, cu valoare negativă; Telekom are dreptul de a reține din valoarea Garanției orice sume datorate de Client în baza prezentului Contract.
- c) după încetarea Contractului, în termen de 30 zile lucrătoare de la data la care Telekom a primit și aprobat cererea Clientului în acest sens, cu condiția ca Clientul să nu aibă datorii față de Telekom. În cazul în care Clientul nu și-a achitat toate datoriile față de Telekom, acesta din urmă va avea dreptul de a reține orice sume datorate de Client din valoarea Garanției depuse;
- d) în cazul în care Garanția a fost constituită pentru accesul la servicii aditionale (Serviciul de Roaming, facilitatea de a efectua convorbiri internaționale, etc) și dacă Clientul solicită returnarea acesteia în baza lit. a) de mai sus, Telekom va avea dreptul de a da curs acestei solicitări cu consecința dezactivării serviciului aditional pentru care a fost constituită Garanție returnată.

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

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

16.6. Pe parcursul derulării Contractului, Telekom 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.

16.7. Totodată, înainte de activarea Serviciilor ori a unei Licențe sau pe durata executării Contractului, Telekom 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

## 17. LIMITA DE CREDIT

17.1. Fără prejudicierea vreunui drept al Telekom, în momentul în care Limita de Credit este depășită, Telekom își rezerva dreptul de a solicita Clientului cu o utilizare intensă a Serviciilor, 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) să plătească factura deja emisă înainte de data scadenței, după cum este cazul și/sau (iv) să suspende imediat accesul la Servicii și Licențe, fără notificarea prealabilă a Clientului.

17.2. Clientul se poate informa despre Limita sa de Credit pe parcursul derulării Contractului contactând Departamentul Relații cu Clientii. Telekom are dreptul de a majora sau diminua, pe parcursul derulării Contractului, valoarea Limitei de Credit alocate Clientului.

17.3. Utilizarea Serviciilor și a Licențelor pentru o valoare mai mare decât Limita de Credit nu exonerează Clientul de la plata integrală a Serviciilor și Licențelor, întrucât monitorizarea și instituirea Limitei de Credit este un drept și nu o obligație a Telekom.

17.4. Până la momentul în care Garanția a fost constituită sau plata a fost efectuată, Telekom are dreptul să suspende accesul Clientului la Servicii și Licențe, fără drept de compensare sau alte despăgubiri.

17.5. Telekom are dreptul de a suspenda accesul la Servicii și Licențe imediat, fără notificarea prealabilă a Clientului, în cazul în care acesta înregistrează trafic intens într-o perioadă scurtă, implicând un risc atât pentru Telekom, cât și pentru Client. În acest caz, accesul la Servicii va fi restabilit în maximum 2 (două) zile lucrătoare de la data la care plata întregului debit sau a sumelor solicitate a fi achitate au fost confirmate în sistemul de evidență a facturilor și platilor aferente al Telekom.

17.6. Prevederile –referitoare la Limita de Credit nu vor fi afectate, în niciun fel, de limitările de trafic (pragurile) stabilite de Client în prealabil, în vederea controlului costurilor. În cazul în care Limita de Credit alocată Clientului este mai mică decât limita de trafic (pragul) stabilită de Client (inclusiv pentru utilizarea Serviciilor mobile de date în Roaming), Telekom va avea dreptul să ia orice măsuri în vederea aplicării prevederilor cuprinse în prezentul capitol referitor la Limita de Credit.

## **18. OBLIGAȚII ALE CLIENTULUI**

18.1. Clientul este obligat să notifice imediat Telekom 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. În cazul în care Clientul nu notifică Telekom cu privire la schimbarea sediului social sau a adresei de facturare, inclusiv a adresei de email furnizate în acest scop, orice notificări sau facturi ce vor fi trimise de către Telekom la adresele menționate în Contract sau la ultima adresă anunțată de Client, vor fi considerate a fi transmise în mod valabil.

18.2. Clientul este obligat să achite integral facturile emise de Telekom, la scadență, în conformitate cu termenii prezentului Contract. În cazul în care Clientul a achiziționat și echipamente, Clientul se obligă să plătească facturile aferente conform condițiilor prevăzute în documentele contractuale relevante.

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

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

18.5. Clientul este pe deplin responsabil de acțiunile oricărui terțe persoane care utilizează Serviciile sau Licențele pe care le-a contractat prin prezentul Contract, mai ales cu privire la utilizarea Serviciilor și/sau a Licențelor de către Utilizatorii finali.

18.6. Clientul este singur răspunzător pentru datele aferente contului sau de client Telekom introduse la momentul efectuării plății facturii Telekom. Telekom 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 platilor aferente Telekom 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.

18.7. Clientul este pe deplin răspunzător cu privire la respectarea termenilor și condițiilor aferente Licențelor contractate și cu privire la măsurile luate inclusiv de terțe parti în conformitate cu prevederile termenilor și condițiilor aferente Licențelor contractate, Telekom neavând nicio răspundere în acest sens.

## **19. DREPTURI SUPLIMENTARE ALE TELEKOM**

19.1. Telekom își rezervă dreptul de a limita accesul unui Număr de telefon sau a unei Cartele SIM la toate Serviciile Telekom, ca o consecință a folosirii abuzive a acestora sau în alte cazuri justificate, cu o instiințare prin SMS sau apel, dacă acest lucru este posibil.



19.2. Telekom poate restricționa sau suspenda temporar furnizarea Serviciilor dacă aceasta este absolut necesară pentru efectuarea unor lucrări de întreținere/modificare ce vor fi programate astfel încât să cauzeze cât mai puțin disconfort Clientului.

19.3. Telekom nu răspunde pentru funcționarea necorespunzătoare a Rețelei în zonele în care aceasta este în dezvoltare sau în situațiile în care Telekom face lucrări de îmbunătățire a Rețelei.

## **20. LIMITARI ALE RĂSPUNDERII TELEKOM**

20.1. Telekom nu va răspunde față de Client și/sau față de terțe parti pentru daune, pierderi de profit, castiguri nerealizate și/sau nefrustrificarea unor oportunități de afaceri sau orice alte pierderi suferite de către Client care rezultă direct sau indirect din, dar fără a se limita la: (i) folosirea neadecvată a Serviciilor, Licențelor și echipamentelor de către Client, (ii) nefuncționarea Serviciilor sau a Licențelor din motive de ordin tehnic și/sau din acțiunile terților, (iii) nefuncționarea adresei de email a Clientului pentru facturile/notificările care se transmit de către Telekom pe email, Clientul neputând invoca neprimirea facturii/notificării astfel transmise, (iv) caz fortuit sau caz de forță majoră.

20.2. Telekom nu va răspunde de acțiunile sau inacțiunile sale față de terțe persoane sau pentru prejudiciile create unor terțe persoane care beneficiază de (i) echipamentele utilizate de Client pentru folosirea Serviciilor sau a Licențelor ori de (ii) Servicii și/sau Licențe în afara prezentului Contract sau chiar în absența unui contract între acestea și Telekom. De asemenea, Telekom nu este răspunzător decât față de Client în limitele prezentului Contract, iar răspunderea sa nu se întinde și asupra Utilizatorilor finali.

20.3. Telekom nu răspunde față de Client și/sau față de terțe parti pentru niciun fel de daune indirecte inclusiv, dar fără a se limita la pierderi de profit, castiguri nerealizate și/sau nefrustrificarea unor oportunități de afaceri sau orice alte pierderi similare suferite de către Client ca urmare a lipsei de acces la Servicii sau furnizarea de Servicii de calitate necorespunzătoare.

20.4. Telekom este obligat să analizeze reclamațiile și cererile Clientului, inclusiv cele referitoare la valoarea facturilor emise de Telekom, și să le răspundă, în conformitate cu termenii prezentului Contract, în termen de cel mult 30 de zile de la data înregistrării lor.

20.5. În cazul intervenirii unor incidente, amenințări și vulnerabilități privind securitatea sau integritatea Rețelei și Serviciilor, Telekom va lua, fără a se limita la, următoarele categorii de măsuri:

- a) aplicarea unor mecanisme de protecție față de amenințări ale furnizării Serviciilor cum ar fi, fără a se limita la: mesaje de tip spam, cazuri de fraudă etc;
- b) metode de securitate standardizate în vederea protejării informațiilor confidențiale transmise prin intermediul Serviciilor;
- c) rerutarea traficului din zona afectată către o altă zonă și/sau transmiterea traficului pe alte linii, pentru situațiile în care incidentele, amenințările sau vulnerabilitățile afectează echipamentele Telekom necesare furnizării Serviciilor.

20.6. Telekom 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 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 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 clienților într-un interval de timp determinat și la nivelul întregii rețele).

## **21. DERANJAMENTELE**

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

- (i) Deranjamente cauzate de alimentarea cu energie a locațiilor în care Telekom are instalate echipamente de semnal, ca urmare a avariilor rețelei electrice;
- (ii) Deranjamente rezultate din imposibilitatea de a accesa locațiile în care Telekom are instalate echipamente de semnal (cauzate de drumuri impracticabile, de condițiile impuse de locatorii/propietarii locațiilor unde Telekom are instalate echipamente de semnal);

- (iii) Deranjamente pentru remedierea carora este necesara interventia in alte retele de comunicatii electronice interconectare cu Reteaua Telekom cu privire la care Telekom nu poate primi informatii privind remedierea Deranjamentului;
- (iv) Deranjamente cauzate de interferente si perturbatii produse de alti operatori de comunicatii electronice sau operatori radio sau TV;
- (v) Deranjamente pe arii geografice extinse, cauzate de evenimente meteo sau alte situatii speciale, conditii in care Telekom este nevoita sa prioritizeze solutionarea Deranjamentelor;
- (vi) Deranjamente cauzate de echipamentul folosit de catre Utilizatorului final (inclusiv probleme de configurare);
- (vii) Deranjamente cauzate de situatii de forta majora/caz fortuit, in conditiile legii.

21.2. In cazul nerespectarii termenului de remediere a deranjamentelor mentionat mai sus, cu exceptia situatiilor care sunt in afara controlului Telekom, Clientul poate solicita despagubiri in termen de maximum 15 zile lucratoare de la data primirii reclamatiei validate de catre Telekom. Acordarea despagubirii va fi conditionata de existenta unei reclamatii privind un deranjament valid, respectiv raportarea de catre Client a unei intreruperi in furnizarea Serviciilor si atribuita retelei prin intermediul careia se furnizeaza Serviciile necesitand efectuarea de reparatii.

21.3. In cazul in care Telekom constata ca solicitarea Clientului este intemeiata, despagubirea se va acorda prin reducerea Abonamentului Lunar aferent Serviciului reclamat, proportional cu perioada in care Clientul nu a beneficiat de respectivul Serviciu. Reducerea Abonamentului Lunar se va evidentia in factura din luna imediat urmatoare solutionarii in mod favorabil a cererii Clientului.

## **22. FORTA MAJORA. CAZUL FORTUIT**

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

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

## **23. TRANSFER. CESIUNE DE CREANTE**

23.1. Telekom are dreptul sa transfere unei terte parti, integral sau partial, drepturile si/sau obligatiile din prezentul Contract, fara a solicita consimtamantul Clientului si fara ca acesta sa aiba dreptul la compensatii de orice natura. Telekom se va asigura ca acest transfer nu va afecta negativ Serviciile oferite Clientului, asa cum au fost prevazute in prezentul Contract.

23.2. Clientul nu va avea dreptul de a transfera drepturile si obligatiile ce decurg din Contract fara consimtamantul scris prealabil al Telekom, cu exceptia cazurilor expres prevazute in Contract si in conditiile stabilite in Contract.

23.3. Transferul drepturilor si obligatiilor din Contract cu privire la toate sau doar la o parte din Cartele SIM activate/Numere de telefon, poate fi acceptat de catre Telekom numai dupa achitarea integrala de catre Client a tuturor datoriilor sale catre Telekom pana la data aprobarii de Telekom a transferului. Solicitarea de transfer nu se va face mai devreme de 30 de zile de la data Activarii Serviciilor care se vor a fi transferate.

23.4. Clientul se angajeaza sa semneze documentele, puse la dispozitia sa de catre Telekom, de transfer necesare impreuna cu viitorul client si sa informeze viitorul Client cu privir ela necesitatea semnarii de catre acestaaa unui nou contract cu Telekom. Clientul este informat ca pentru realizarea transferului, noul client va trebui sa indeplineasca conditiile cerute de Telekom pentru a deveni client al Telekom, in acest sens fiind necesara aprobarea Telekom.

23.5. Pana la momentul incheierii efective a procesului si al inregistrarii transferului, Clientul initial va suporta integral toate costurile referitoare la utilizarea Serviciilor si a Licentelor contractate.

23.6. Telekom isi rezerva dreptul de a cesiona oricand, atat pe durata Contractului, cat si dupa incetarea acestuia, creantele sale impotriva Clientului catre terte parti, fara a fi necesar a avea in prealabil acordul Clientului sau fara vreo alta formalitate prealabila in afara celor impuse in mod expres de lege, daca este cazul.

## **24. NOTIFICARI**

24.1. Clientul va trimite notificarile in baza Contractului la sediul social a Telekom, prin recomandata cu confirmare de primire.



24.2. Telekom va trimite notificările în baza Contractului la sediul social al Clientului, cu excepția cazului în care Clientul indică, în scris, o altă adresă de corespondență sau indică o adresă de e-mail, caz în care notificările vor fi transmise numai pe e-mail. Notificările la alte adrese nu vor fi opozabile părții notificate.

## **25. PREVEDERI FINALE**

25.1. Contractul este guvernat de legislația în vigoare din România.

25.2. Faptul că una din părți nu insistă pentru îndeplinirea strictă și întocmai a obligațiilor ce îi revin celeilalte părți, 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 părțile au acordat în scris în legătură cu o astfel de renunțare. În caz contrar, părțile contractante sunt obligate să își îndeplinească obligațiile prevăzute în respectiva prevedere contractuală.

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

Prezentul exemplar reprezintă originalul Termenilor Generali ai Contractului de Abonament pentru Serviciile Prestate Profesioniștilor de către Telekom.

