

## Versiune in vigoare incepand cu data de 3.04.2023

## 1. DEFINITII

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

„**2G » sau „GPRS” (General Packet Radio Service)** reprezinta 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.

„**4G” (fourth generation)** sau „**LTE**” reprezinta o tehnologie de generatia a 4-a ce permite acces la servicii de comunicatii electronice prin intermediul retelei radio.

„**4G+”** sau „**LTE+”** sau „**LTE Advanced**” (carrier aggregation) reprezinta evolutii tehnologice ale 4G.

„**5G**” reprezinta o tehnologie de generatia a 5-a ce permite acces la servicii de comunicatii electronice prin intermediul retelei radio.

„**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), 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.

„**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 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**” reprezintă pachetul format dintr-un plan tarifar (abonament) ce include achiziția unuia sau mai multor echipamente, în condiții promotionale, astfel cum sunt menționate în Fisa de Sinteză.

„**Perioada Initală**” reprezintă perioada minimă contractuală aferentă fiecărui Serviciu/Licență contractat/ă, agreată de Partener prin documentele Contractului.

„**Preventiv**” - reprezintă un sistem de evidență a clienților cu datorii rezultate din achitarea cu întârziere sau neachitarea facturilor sau în cazul săvârșirii unui caz de fraudă.

„**Portabilitatea numerelor**” reprezintă posibilitatea Clientului de a-și păstra Numărul de telefon, la cerere, atunci când acesta schimbă furnizorul de servicii de comunicații electronice.

„**Portarea**” reprezintă trecerea Clientului de la rețeaua unui furnizor de servicii de comunicații electronice în rețeaua unui alt furnizor de astfel de servicii, solicitând în mod expres păstrarea Numărului sau de telefon.

„**Rețea**” reprezintă rețeaua de comunicații electronice, aparținând Telekom, în care Telekom operează în conformitate cu autorizațiile și licențele sale sau rețeaua aparținând unui partener Telekom, prin intermediul căreia Telekom a dobândit dreptul de a furniza Serviciile.

„**Roaming Avantaj**” reprezintă tarifele pentru Serviciul Roaming utilizat de Client în afara Spațiului Economic European, respectiv în Grupele 1-6.

„**Roaming ca acasă**” sau „**Roaming Grupa 0**” reprezintă dreptul Clientului de a utiliza Serviciile de care beneficiază la nivel național conform Contractului, în țările din Spațiul Economic European (Grupa 0) fără costuri suplimentare, cu condiția respectării Politicii de Utilizare a Serviciilor în Roaming prevăzută în Contract și, în cazul Serviciilor de Date, cu observarea limitei maxime a volumului de date disponibil în Roaming („FUP” sau „Limita de date”), care poate fi aplicată Clientului și care este indicată în Informarea Contractuală.

„**Serviciu**” reprezintă fiecare plan tarifar (abonament) sau Extraopțiune ori Opțiune continuând Serviciul mobil de voce și/sau Serviciul mobil de date oferite de către Telekom către Client prin intermediul Rețelei sau prin intermediul rețelelor partenerilor de Roaming ai Telekom (dacă este cazul), în baza Contractului, și a căror descriere și denumire comercială, precum și condiții de utilizare ale acestora, se regăsesc în Fisa de sinteză, Informarea Contractuală și Clauzele Contractuale Esențiale, care se completează corespunzător cu prevederile prezentului document.

„**Servicii de Administrare**” reprezintă acele servicii, altele decât Serviciile, prestate de către Telekom la solicitarea Clientului în vederea administrării contului Clientului (ex: schimbarea numărului de telefon, transferul de responsabilitate/cesiunea Contractului, facturarea detaliată, schimbarea cartelei SIM etc.).

„**Servicii de Continut**” sau „servicii cu valoarea adăugată” reprezintă serviciile de acces la informații și/sau servicii informaționale și de divertisment oferite de Telekom sau de partenerii acestuia prin intermediul Rețelei.

„**Servicii mobile de date**” reprezintă serviciile oferite de Telekom prin intermediul Rețelei și care oferă Clientului posibilitatea de a avea acces la internet și de a transmite/recepționa date, folosind tehnologiile disponibile în Rețea la momentul folosirii acestor servicii (cum ar fi, dar fără a se limita la LTE, EDGE, GPRS și altele), în funcție de aria de acoperire a tehnologiei folosite și celula la care Clientul/Utilizatorul final se conectează; prin Servicii mobile de date se înțelege și transmiterea de mesaje scurte scrise (SMS).

„**Servicii mobile de voce**” reprezintă serviciile oferite la un punct mobil prin care Telekom asigură Clientului posibilitatea inițierii și/sau primirii de apeluri naționale și/sau internaționale sau în Roaming și transportul direct și în timp real al vocii prin intermediul Rețelei până la un alt utilizator conectat la Rețea sau până la punctul de interconectare cu o altă rețea de comunicații electronice. Serviciile mobile de voce pot fi furnizate și prin tehnologie 4G („VoLTE”), în condițiile prevăzute în Contract.

„**Serviciul Roaming**” reprezintă Serviciul care permite Clientului să primească și să efectueze convorbiri și/sau transmisii de date sau mesaje scrise când se află în străinătate, dacă se află în aria de acoperire aparținând unui operator cu care Telekom a încheiat un contract în acest sens. Cu excepția cazului în care Abonatul optează explicit pentru o ofertă alternativă de roaming, se vor aplica tarifele standard de roaming („Roaming Grupa 0” și/sau „Roaming Avantaj”). Lista actualizată a țărilor și operatorilor în rețelele cărora este posibilă folosirea acestui serviciu este pusă la dispoziția Clientului de către Telekom prin site-ul <https://mobile.telekom.ro/> sau prin Departamentul de Relații cu Clienții, la solicitarea expresă a Clientului. Telekom nu este răspunzătoare și nu va asigura în Roaming, inclusiv Grupa 0, acele beneficii disponibile național care, din motive ce nu sunt sub controlul Telekom, nu sunt disponibile și în Roaming (de ex. accesul la Serviciile de Continut).

„**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 B-dul Expoziției, nr 1C, Clădirea B1, Etajele 1, 2 și 3, sector 1, cod postal 012101, București, România, înregistrată la Registrul Comerțului cu nr. J40/433/1999, CUI 11952970.

„**Teritoriu**” înseamnă teritoriul României.

## 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 Rețea sunând la Departamentul Relații cu Clientii 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 Cartele 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 Inițiale, 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 din Teritoriul 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 harta prezentată. 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. Pentru a putea avea acces la anumite tehnologii prin care sunt furnizate Serviciile (de ex. 5G) este necesară utilizarea unei Cartele SIM compatibile cu tehnologia respectivă.

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 oricărui 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. Obligatia 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. Pentru a putea avea acces la anumite tehnologii prin care sunt furnizate Serviciile (de ex. 4G, 5G etc.) Clientul este singur responsabil pentru alegerea, achiziționarea și utilizarea echipamentului terminal utilizat pentru accesul la Serviciile contractate și trebuie să se asigure că utilizează un terminal compatibil cu tehnologia respectivă. Clientul nu va avea dreptul la despăgubiri în cazul în care echipamentul ales nu permite accesul la unul dintre, mai multe dintre sau toate 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 perturbari 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 terților, 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 activată, Clientului îi va fi alocat un Număr de telefon pentru care Clientul dobândește dreptul exclusiv de a folosi pe perioada prezentului Contract. Numărul de telefon nu este proprietatea Clientului și, la încetarea din orice motiv a Contractului, Telekom îi revin, în mod liber și automat, toate drepturile legate de Numărul de telefon sau, în cazul în care Clientul a fost portat din rețeaua unui alt furnizor de servicii de comunicații electronice, toate drepturile legate de Numărul de telefon îi revin respectivului furnizor.

7.2. În cazul portării unui Client din Rețea în rețeaua unui alt furnizor de servicii de comunicații electronice, Clientul va avea dreptul de a păstra Numărul de telefon până la data încetării relației contractuale cu acel furnizor de servicii de comunicații electronice, iar în caz de portări succesive, până la data încetării relației contractuale cu ultimul furnizor de servicii de comunicații electronice.

7.3. În cazuri excepționale (cum ar fi rațiuni impuse de autoritățile competente și/sau de funcționarea Serviciilor contractate), Telekom poate schimba Numărul de telefon, notificând Clientul cu cel puțin 30 de zile în prealabil. Modificarea Numărului de telefon nu poate constitui motiv de încetare a Contractului din partea Clientului și nici nu-i conferă acestuia dreptul la despăgubiri.

7.4. În cazul în care Clientul deține un Număr de telefon portat în Rețea, schimbarea Numărului de telefon se va face numai către un Număr de telefon aparținând Telekom.

7.5. La solicitarea Clientului, Numărul de telefon poate fi schimbat, dar numai în limita posibilităților tehnice, a prevederilor prezentei secțiuni și cu suportarea de către Client a tarifelor aplicabile.

## **8. SERVICIUL DE ROAMING**

8.1. Telekom va pune la dispoziție Clientului Serviciul de Roaming în baza prevederilor Contractului. Telekom nu este răspunzător de calitatea Serviciilor de Roaming, de tipul de Servicii de Roaming sau de gradul de acoperire al acestora, toate acestea depinzând de rețele și/sau sisteme de telecomunicații ale furnizorilor de comunicații electronice din afara țării.

8.2. Tarifele pentru Serviciile de Roaming vor fi facturate pe baza datelor transmise de furnizorii de comunicații electronice din afara țării (parteneri de Roaming cu care Telekom are încheiate acorduri).

8.3. Lista actualizată a țărilor și furnizorilor de comunicații electronice în rețelele cărora este posibilă folosirea Serviciilor de Roaming va fi pusă la dispoziție de către Telekom, prin Departamentul de Relații cu Clienții, la solicitarea expresă a Clientului, sau pe site-ul <https://mobile.telekom.ro/business/roaming/>.

8.4. Telekom nu este răspunzător pentru utilizarea accidentală a Serviciului de Roaming de către Client atunci când acesta se află pe teritoriul României, în zone de graniță. Clientul este obligat să se asigure, prin verificarea echipamentului său, că rețeaua utilizată, în momentul inițierii apelului/sesiunii de date sau a transmiterii unui SMS, este Rețeaua, pentru a evita utilizarea accidentală a Serviciului de Roaming pe teritoriul României.

8.5. Telekom nu poate controla și prin urmare nu va fi ținut răspunzător față de Client în cazurile în care Clientul primește apeluri din afara granielor României cu identitate incompletă, ascunsă sau modificată, inclusiv prin folosirea unei identități care aparține numerotației naționale.

8.6. Clientul care are Serviciul de Roaming activ poate opta pentru servicii de voce, SMS și comunicații de date în roaming reglementate, furnizate ca pachet de către oricare dintre furnizori alternativi de Servicii de Roaming care au încheiat contracte cu Telekom. Trecerea la un furnizor alternativ de Servicii de Roaming sau între furnizori de Servicii de Roaming se realizează prin introducerea de către Client a unei cereri la furnizorul alternativ de Servicii de Roaming și se procesează în termen de maxim 1 zi lucrătoare (24h) de la data la care Telekom a primit solicitarea furnizorului alternativ de Servicii de Roaming; trecerea este posibilă în cadrul oricărui plan tarifar. Prevederile Contractului cu privire la Serviciile de Roaming se suspendă pe perioada în care Clientul a optat pentru un alt furnizor alternativ de Servicii de Roaming și se aplică automat, fără alte formalități, ori de câte ori Telekom furnizează Serviciile de Roaming. Incetarea sau suspendarea Contractului are drept consecință încetarea Serviciilor de Roaming furnizate de către furnizorii alternativi de Servicii de Roaming. Telekom, în calitate de furnizor donor, nu percepe nicio taxă de transfer. În cazul schimbării furnizorului național, noul furnizor național nu are obligația de a asigura suport pentru Serviciile de Roaming furnizate de un anumit furnizor alternativ de Servicii de Roaming. Informații actualizate cu privire la furnizorii alternativi de Servicii de Roaming parteneri Telekom și alte detalii sunt disponibile apelând Serviciul de Relații cu Clientii gratuit la numărul 1933 sau în 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 Servicii 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: 0,022 Euro/min apel inițiat, 0,004 Euro/min apel primit, 0,004 Euro/SMS, 0,0018 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 detine 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 suprataxă 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 pana la data la care constata schimbarea profilului de trafic al Clientului in sensul in care acesta nu mai indica o utilizare abuziva sau anormala a Serviciului de Roaming pentru care s-a aplicat suprataxa sau pana la data la care Clientul furnizeaza dovezile temeinice mentionate mai sus. Clientul va fi informat cu privire la incetarea aplicarii suprataxei.

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

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 reclamatii 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, deplinatatea, 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 beneficiile 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 caii optime de acces la internet.* Presupune alocarea discreționara a resurselor Retelei, fara a avea ca scop diferentierea utilizatorilor sau

serviciilor ori discriminarea unor aplicatii sau categorii de aplicatii in detrimentul altora. (iii) *Limitarea vitezei de transfer a datelor dupa consumarea traficului recomandat.* In cazul planurilor tarifare sau al Extraoptiunilor/Optiunilor cu trafic recomandat intr-un anumit volum lunar, in situatia in care acest volum este depasit, se aplica reducerea automata a vitezei de transfer a datelor pentru tot traficul de date realizat ulterior de catre Client pana la urmatoarea data de reincarcare a beneficiilor lunare. (iv) *Limitarea vitezei de transfer al datelor pentru o anumita categorie obiectiva de trafic,* cum ar fi de exemplu traficul de videostreaming, in cazul ofertelor care implica o astfel de caracteristica tehnica. (v) *Redirectionarea traficului de date in caz de avarie.* In situatia in care un echipament sau un link devine nefunctional, traficul de date care trece prin acel punct poate fi afectat in totalitate. Telekom va asigura o noua cale de acces la internet pentru Utilizatorii finali prin redirectionarea traficului de date prin echipamente (situat chiar in locatii geografice diferite) functionale. (vi) *Inspectia traficului de date presupune contorizarea traficului de date realizat de Utilizatorul final prin folosirea anumitor aplicatii.* Inspectarea traficului de date se realizeaza pe diferite nivele ale protocoalelor de comunicatie, ajungand pana la nivelul la care se pot identifica adresele IP sursa/destinatia din respectiva comunicatie, precum si adresele URL destinate ale traficului de date. Pentru anumite aplicatii sau categorii de aplicatii (identificabile prin adrese IP si/sau prin adrese URL) Telekom contorizeaza volumul de date realizat de Utilizatorul final si raporteaza acest volum de date specific sub forma distincta fata de restul traficului de date realizat de respectivul Utilizator final prin intermediul fisierelor de tip "Call Data Records" (CDR). Pentru evitarea oricarui dubiu, Telekom nu inspecteaza si nu inregistreaza continutul specific aplicatiilor (de exemplu, text, imagini sau alte elemente care pot duce la identificarea continutului sau a Utilizatorului final), ci doar volumul realizat de Utilizatorul final prin intermediul acestor aplicatii. (vii) *Redirectionarea sesiunii web.* Redirectionarea sesiunii web se poate intampla fie in cazul solicitarii de accesare a unui domeniu inexistent caz in care se redirectioneaza catre o pagina web in care Utilizatorul final este informat explicit asupra imposibilitatii de rezolvare a solicitarii, fie in cazul consumarii beneficiilor de date incluse in planul tarifar (abonament)/Extraoptiune/Optiune caz in care Utilizatorul final este redirectionat catre o pagina web in care este informat cu privire la posibilitatile de achizitionare beneficii de date suplimentare; (viii) *Mecanismul "header enrichment".* Furnizarea Serviciilor de Continut implica un mecanism de control si verificare in vederea autorizarii accesului si tarifarii continutului respectiv. In acest scop, Telekom transmite catre furnizorul de continut independent, sub forma codata ce nu permite identificarea Utilizatorului final, un identificator temporar al sesiunii respectivului Utilizator final (user-ID) printr-un mecanism numit "header enrichment". Corespondenta dintre user-ID si orice informatie ce ar putea duce la identificarea Utilizatorului final este stocata strict in echipamentele Telekom, nefiind transferata catre furnizorii de continut independent. (ix) *Management-ul congestiei:* (a) Prevenirea – pentru a preveni aparitia congestiei severe pot fi aplicate masuri de reducere a fluxului de pachete de date. Masurile de prevenire a congestiei se bazeaza pe mecanismele protocolului TCP/IP de a adapta rata de transfer a pachetelor de date la banda disponibila; (b) Gestionare – in cazul aparitiei congestiei are loc eliminarea automata de pachete de date. In cazul in care congestia apare brusc, aceasta poate genera fenomene adiacente de amplificare datorate retransmisiilor de pachete de date. (x) Utilizarea de categorii de trafic cu QoS diferit care beneficiaza de tratament diferit in Retea: intarziere minima de transfer al pachetelor de date, rata minima a pierderii de pachete de date. (xi) *Cresterea capacitatii Retelei in concordanta cu utilizarea curenta si estimarea cresterii traficului de date.* Dimensionarea fiecarui domeniu de tehnologie in parte se realizeaza prin luarea in considerare a unei capacitati maxime necesare in vederea sustinerii unui profil de trafic normal la care se adauga o capacitate de rezerva pentru crestere neprevizionate ale traficului sau aparitia unor defectiuni.

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

#### **B. Indicatori de calitate tehnici ai Serviciului mobil de date in Retea**

11.4. Indicatorii de calitate tehnici ai Serviciilor de Date ("Indicatori tehnici") sunt: (i) intarzierea de transfer al pachetelor de date, respectiv intervalul de timp, calculat in milisekunde, dintre momentul in care primul bit al pachetului de date trece in linia de acces a echipamentului-sursa spre serverul de test si momentul in care ultimul bit al aceluiasi pachet revine de la serverul de test la echipamentul-sursa; (ii) variatia intarzierii de transfer al pachetelor de date, respectiv diferenta, calculata in milisekunde, 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, respectiv incarcare, 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 fisiere de dimenisuni 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 informarile 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) 5G tehnologie de generatia a 5-a ce permite conectarea la internet prin intermediul Retelei, precum si orice evolutie tehnologica a acesteia, (ii) 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); (iii) 2G (GPRS) tehnologie ce permite conectarea permanenta la internet prin intermediul Retelei radio, precum si orice evolutie tehnologica a acesteia, de ex. EDGE. Valorile Vitezelor Contractuale sunt mentionate in Clauzele Contractuale Esentiale si 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 Contractuala 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, este 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 corespunzatoare 4G) sau daca sistemele de operare nu sunt actualizate la ultima versiune valabila la momentul efectuării masuratorilor. Utilizarea echipamentului in modul “economisire baterie” poate afecta in mod negativ valoarea vitezei de transfer. In plus, echipamentele cu care se fac masuratorile trebuie sa aiba capabilitati compatibile cu standardul de cumulare a capacitatii pe mai multe frecvente (carrier aggregation). (ii) *Distanța dintre echipament si statia de baza*. Pentru atingerea Vitezei Contractuale este necesar ca numarul de liniute (cerculete sau liniute pline ale indicatorului de semnal al echipamentului) sa fie maxim. (iii) *Supraaglomerarea sau congestionarea traficului se poate produce atunci cand mai multi utilizatori finali acceseaza simultan serviciul de acces la internet, de regula la ore de varf in intervalul 9:30 am – 21:00 pm*. Prin urmare probabilitatea atingerii Vitezei Contractuale este mai mare in intervalul 22:30 pm si 7:00 am; (iv) *Modul de utilizare al aplicatiilor/serviciilor de continut*. Viteza de transfer se va reduce in cazul descarcarii si incarcarii simultane de continut de pe internet, utilizarii de aplicatii care genereaza trafic de date (de exemplu, programe messaging, filesharing, browsing, videostreaming, videoconferinta); (v) *Conditii meteorologice nefavorabile* (vant puternic, furtuna, ninsoare etc.) pot afecta semnificativ viteza de transfer al datelor, deoarece aceste conditii afecteaza calitatea legaturilor la serviciul de acces la internet prin intermediul retelelor mobile; (vi) *Conditii de propagare a semnalului radio*. Transmiterea semnalelor radio electrice poate fi perturbata de surse radio electrice externe, de diferite obstacole (de ex., interferente si perturbatii eventuale produse de alti operatori de comunicatii electronice sau operatori radio/TV, cladiri, tunele, denivelari accentuate ale solului, in prezenta lacurilor, marii, locatiilor cu anomalii geomagnetice etc.), inclusiv din cauza caracteristicilor topografice ale terenului (obstructii, vai, defileu etc. ce pot perturba receptia intr-o anumita locatie) sau alti factori, calitatea serviciului de acces la internet poate fi afectata si poate duce la scaderea vitezei de transfer. (vii) *Mobilitatea Utilizatorului final pe durata unei sesiuni de date* poate duce la intreruperi ale Serviciului de Date, dar si viteze de transfer mai scazute datorita limitarilor legate de tehnologie; (viii) *Viteza proprie a paginilor web accesate de Utilizatorul final*. Viteza de transfer va fi viteza celui mai incet segment din lantul de legatura dintre Utilizatorul final si continutul accesat. (ix) *Conexiunea la internet a serverelor accesate, calculatoarelor accesate* (de exemplu, calculatoare dotate cu porturi USB 1.0 avand o rata de transfer a datelor limitata la 1,5 Mbps, prin standardul constructiv); (x) *Situarea in alta arie de acoperire decat cea pentru tehnologia a carei viteza face obiectul masuratorilor*. 8.7.2.2. Incidenta oricaruia dintre factorii mentionati mai sus poate duce la diferente intre vitezele efective si Viteza Contractuala, efectele asupra utilizarii Serviciilor de Date fiind cele mentionate



in Sectiunea B de mai sus. Diferentele nesemnificative intre valorile vitezelor efective si Viteza Contractuala nu sunt de natura a afecta experienta utilizarii Serviciului de Date oferit.

### **8.7.3 Procedura pe care Clientul o poate urma pentru a masura Viteza maxima estimata si pentru a constata eventuale diferente importante, permanente sau care se repeta la intervale regulate intre Vitezele maxime estimate reale si Vitezele Contractuale ("Procedura de masurare").**

8.7.3.1. Procedura de masurare nu se aplica Serviciului mobil de date in roaming.

8.7.3.2. In cazul in care Clientul doreste sa masoare Viteza maxima estimata si sa transmita o reclamatie este necesar sa respecte urmatoarii pasi, in ordinea in care sunt mentionati mai jos.

#### **(1) Sa verifice indeplinirea urmatoarelor conditii prealabile efectuării măsurătorilor:**

**(i) Conditii care tin de echipamentul Clientului si pe care Clientul trebuie sa le indeplineasca in mod cumulativ pentru ca masuratorile sa fie valide:** (a) toate masuratorile utilizate pentru sustinerea unei reclamatii se vor efectua prin intermediul aceluiasi echipament mobil si utilizand aceeasi Cartela SIM; (b) echipamentul trebuie sa aiba sistem de operare licentiat actualizat si sa functioneze in parametri normali; (c) cerinte minime privind configuratia hardware pentru atingerea vitezelor contractuale aferente 4G sau 5G: ecran 4" cu rezolutie minima 480x854 pixeli, procesor Quad-Core cu frecventa minima de 1.1 GHz/nucleu Cortex-A53, memorie interna minim 8 GB (initiala, nu disponibila la momentul efectuării măsurătorilor), memorie RAM minim 1 GB; (d) sa utilizeze o Cartela SIM compatibila cu tehnologia aferenta vitezei contractuale contestate; (e) echipamentul sa nu fie setat sa functioneze doar in tehnologii care permit atingerea unor viteze maxime inferioare celei contestate; (f) toate aplicatiile care ruleaza pe echipament si toate sesiunile de descarcari sunt oprite pe parcursul efectuării măsurătorilor; (g) numarul de liniute (cerculete sau liniute pline ale indicatorului de semnal al echipamentului) sa fie maxim; (h) pentru 5G echipamentul trebuie sa permita 5G pentru a putea atinge Viteza Contractuala de descarcare si capabilitate 5G impreuna cu 64QAM la uplink pentru a putea atinge Viteza Contractuala de incarcare (i) pentru 4G echipamentul trebuie sa permita 4G+ pentru a putea atinge Viteza Contractuala de descarcare si capabilitate 4G+ impreuna cu 64QAM la uplink pentru a putea atinge Viteza Contractuala de incarcare, iar pentru 2G echipamentul trebuie sa aiba capabilitate EDGE. Echipamentele trebuie sa aiba capabilitati compatibile cu standardul de cumulare a capacitatii pe mai multe frecvente (carrier aggregation). in acest scop, la momentul efectuării măsurătorilor si sub conditia ca, Clientul sa se afle in aria de acoperire corespunzatoare, pe ecran este afisat 5G (pentru 5G), LTE+ sau 4G+ (pentru 4G), HSDPA+ sau EDGE (pentru 2G).

**(ii) Conditii care tin de mediul in care sunt efectuate măsurătorile si pe care Clientul trebuie sa le indeplineasca in mod cumulativ pentru ca măsurătorile sa fie valide:** (a) toate măsurătorile 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 Contractuala este contestata pentru 4G/4G+ Clientul trebuie sa se afle in aria de acoperire corespunzatoare 4G/4G+ carrier aggregation; (d) sa se asigure ca la momentul efectuării măsurătorilor nu sunt conditii meteorologice defavorabile de natura sa influenteze negativ vitezele reale; (e) măsurătorile 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 măsurătorile 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 măsurătorilor in dovedirea reclamatiei; (b) in cazul planurilor tarifare (abonamentelor) cu trafic de date recomandat, măsurătorile se vor efectua numai utilizand date din volumul recomandat; (c) pe perioada măsurătorilor Clientul va dezactiva, daca este posibil, serviciile/ofertele active care implica masuri de gestionare a traficului.

#### **(2) Neindeplinirea oricareia dintre conditiile prelabile din aceasta sectiune, necesare pentru ca măsurătorile sa fie considerate valide, are ca efect respingerea ca neintemeiata a reclamatiei Clientului.**

**I) Pasii necesari pentru efectuarea măsurătorilor si pe care Clientul trebuie sa ii urmeze pentru ca măsurătorile 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 măsurătorile prin aplicatia Netograf (rezultatele măsurătorilor 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 măsurătorii poate dura cateva zeci de secunde; (d) pentru a fi considerate valide, măsurătorile se vor efectua intr-un interval de 60 zile (interval inregistrat intre prima si ultima zi de efectuare a măsurătorilor), in cel putin 7 zile lucratoare, realizandu-se cel putin 28 de măsuratori, in intervalul mentionat; (e) in fiecare dintre zilele in care sunt efectuate măsurătorile (0:00 – 23:59) se vor efectua minim 4 măsuratori la interval de cel putin **patru ore** fiecare si **daca e posibil si unele măsuratori** in intervalul orar **21:00 pm – 9:00 am**; (f) măsurătorile 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 măsuratori 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 măsuratori si va depune cate o reclamatie, cu respectarea Procedurii de masurare, pentru fiecare loc si fiecare Cartela SIM; (g) sa salveze rezultatele măsurătorilor 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/>.

**II) Transmiterea reclamatiei.** In cazul in care, in urma efectuării masuratorilor conform prezentei Proceduri de masurare, Clientul dorește 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 efectuarea 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 efectuării 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 furnizeaza Serviciul mobil de date la momentul efectuării masuratorilor; (f) reclamatia se poate depune la sediul Telekom, in magazinele Telekom sau online la adresa clientiB2B@telekom.ro; (g) reclamatia va fi insotita de rezultatele tuturor masuratorilor efectuate conform prezentei proceduri, fie in forma tiparita (pe suport hartie) daca reclamatia se depune in magazinele Telekom sau la sediul Telekom, fie vor fi incarcate online, impreuna cu reclamatia, la adresa clientiB2B@telekom.ro.

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

**IV) Efectele reclamatiei. Masuri reparatorii.** Daca, in urma verificarilor reclamatiei si a masuratorilor valid efectuate, conform conditiilor de mai sus se constata ca rezultatul a cel puțin 50% dintre masuratori nu indica atingerea unei Viteze Contractuale cu o valoare de minim 1% din Viteza Contractuala, Telekom va verifica situatia in vederea remedierii ei din punct de vedere tehnic; in caz contrar Clientul este indreptatit sa primeasca despagubiri care se acorda prin reducerea cu 100% a valorii Abonamentului Lunar proportional cu perioada in care s-au efectuat masuratorile.

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

## 12. SERVICIUL TELEKOM SELF CARE. SERVICIUL MYACCOUNT

### 9.1. Serviciul Telekom Self Care

9.2.1 Serviciul Telekom Self Care reprezinta un serviciu gratuit de auto-administrare a contului de catre Client, disponibil in Retea prin diverse canale, ce ofera, printre altele, posibilitatea de reincarcare credit de la abonament la o cartela preplatita Telekom sau de aflare a codului PUK al echipamentului Clientului. Serviciul Telekom Self Care, care poate fi modificat oricand de Telekom, este detaliate la adresa de internet <https://mobile.telekom.ro/>.

9.2.2 Prin intermediul Serviciului Telekom Self Care, Clientul va avea acces la informatii referitoare la contul de client doar pe baza de parola. Aceeasi parola, care poate fi modificata ulterior de catre Client, va fi folosita de catre Client si pentru accesarea altor servicii Self Care ce vor fi lansate ulterior de Telekom.

9.2.3 Persoana imputernicita de Client pentru accesarea Serviciului Telekom Self Care trebuie sa posede cunostintele tehnice necesare pentru a pastra securitatea si confidentialitatea datelor, actionand exclusiv pe riscul si raspunderea sa si a Clientului.

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

9.2.5 Telekom nu poate fi tinut responsabil in cazul in care Serviciul Telekom Self Care este indisponibil din orice motive. In anumite cazuri, Telekom isi rezerva dreptul de a modifica sau inchide temporar sau permanent Serviciul Telekom Self Care sau o parte din acest fara o notificare prealabila a Clientului.

9.2.6 Orice utilizare a Serviciului Telekom Self Care implica din partea Clientului luarea la cunostinta a termenilor de folosire si conditiile mentionate mai sus si pe site-ul <https://mobile.telekom.ro/> si acceptarea neconditionata la acestora.

## 9.2. Serviciul My Account

9.2.1 Utilizatorul-administrator desemnat de catre Client pentru a avea acces in contul MyAccount al Clientului, denumit in continuare Utilizator-administrator, va avea acces la toate operatiunile/actiunile disponibile prin serviciul My Account asupra contului Clientului si tuturor numerelor de telefon asociate Contractului.

9.2.2 Orice informatie care ii va fi furnizata Clientului prin intermediul serviciului MyAccount va fi utilizata de Client exclusiv in scop de informare personala.

9.2.3 Utilizatorul-administrator trebuie sa poseze cunostintele tehnice necesare pentru a pastra securitatea si confidentialitatea datelor, actionand exclusiv pe riscul si raspunderea Clientului.

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

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

9.2.6 Orice utilizare a Serviciului implica din partea Clientului luarea la cunostinta a Termenilor si Conditilor de Utilizare a Serviciului, disponibile pe site-ul <https://mobile.telekom.ro/> si acceptarea neconditionata a acestora.

## 13. ACTIVAREA DE SERVICII/ LICENTE NOI

13.1. Accesul la noi Servicii/ Licente disponibile in Retea, solicitate de Client pe parcursul derularii Contractului, se va face in termen de cel mult 10 zile lucratoare de la data inregistrarii solicitarii Clientului, cu conditia ca acesta sa fie eligibil pentru Serviciile/ Licentele solicitate. Exceptie de la termenul de activare de 10 zile fac Serviciile /Licentele solicitate de catre Client ulterior incheierii Contractului si care datorita caracteristicilor lor comerciale se activeaza incepand cu prima data de facturare dupa data contractarii lor.

## 14. TARIFELE

14.1. Tarifele pentru Serviciile si Licentele contractate de Client sunt stabilite in Euro (EUR) si in sub-unitatea Euro cent si sunt mentionate in Fisa de Sinteza a Contractului si Informarea Precontractuala.

14.2. In cazul cererilor de portare in Retea, Telekom nu va solicita Clientului, la data activarii, niciun tarif pentru portarea Numarului de telefon.

## 15. FACTURARE. PLATA

15.1. Pentru perioada cuprinsa intre data Activarii si data emiterii primei facturi, Clientul va beneficia numai de beneficiile incluse in tipurile de planuri tarifare (abonament) contractate, aferente/proportionale numarului de zile din aceasta perioada.

15.2. Ca regula generala, prima factura dupa activare emisa de Telekom va contine (dar nu in mod limitativ): (i) contravaloarea Abonamentelor Lunare pentru Serviciile/Extraoptiunile/Optiunile/Licentele contractate aferente/proportionale cu perioada cuprinsa intre data Activarii si data emiterii primei facturi; (ii) contravaloarea consumului suplimentar fata de beneficiile incluse in planul tarifar (abonament) realizat de Client in perioada cuprinsa intre data Activarii si data emiterii primei facturi; (iii) contravaloarea Abonamentelor Lunare pentru Serviciile/Extraoptiunile/Optiunile/Licentele contractate, aferente lunii in curs, calculate din ziua facturarii; (iv) daca este cazul, alte tarife aferente Serviciilor de Administrare; (v) sumele de plata pentru produsele achizitionate de catre Client de la Telekom (terminale, accesorii, etc); (vi) daca este cazul, contravaloarea cu minus a sumei percepute in avans de catre Telekom la data semnarii Contractului.

15.3. Ca regula generala, Telekom va trimite lunar catre Client factura cuprinzand (dar nu in mod limitativ): (i) contravaloarea Abonamentelor Lunare pentru Serviciile/Extraoptiunile/Optiunile/Licentele contractate, aferente lunii in curs calculate din ziua facturarii; (ii) contravaloarea consumului suplimentar fata de beneficiile incluse in planul tarifar (abonament) realizat de Client in luna precedenta facturii respective; (iii) daca este cazul, contravaloarea unor Servicii de Administrare a contului Clientului si a oricaror altor obligatii financiare pe care Clientul le are fata de Telekom (rate de plata, penalitati, despagubiri etc.).

15.4. Din motive de ordin tehnic, in cazuri exceptionale, factura emisa Clientului va putea include si regularizari pentru corectarea unor erori aparute in facturile anterioare sau alte aspecte ce necesita corectii.

15.5. In cazul utilizarii Serviciului de Roaming, din motive tehnice specifice functionarii acestui serviciu, factura emisa Clientului va putea include contravaloarea Serviciilor de Roaming utilizate in cursul lunilor precedente celei in care a fost emisa factura.

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

15.7. Facturile vor fi trimise Clientului in format electronic, sau, in situatia in care Clientul a optat pentru modalitatea de transmitere a facturii in format tiparit, prin posta, la adresa specificata in Contract. Facturile in format electronic vor fi transmise prin email la adresa de email

comunicata 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 reclamează 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 reclamează 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 ca facturile emise de către Telekom, precum și orice copii sau extrase pastrate de Telekom în formă 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 rezervă 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 adiționale (Roaming, facilitățile 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 adiționale 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 lucratoare 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 adiționale (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 adițional 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 rezervă 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 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 plată 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 lucratoare de la data la care plată 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. OBLIGAȚIILE 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 reglementare 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 permisă 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 actiunile oricaror terte persoane care utilizeaza Serviciile sau Licentele pe care le-a contractat prin prezentul Contract, mai ales cu privire la utilizarea Serviciilor si/sau a Licentelor de catre Utilizatorii finali.

18.6. Clientul este singur raspunzator 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 plăților 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 raspunzator cu privire la respectarea termenilor și condițiilor aferente Licentelor contractate și cu privire la măsurile luate inclusiv de terte parti în conformitate cu prevederile termenilor și condițiilor aferente Licentelor contractate, Telekom neavând nicio răspundere în acest sens.

## 19. DREPTURI SUPLIMENTARE ALE TELEKOM

19.1. Telekom își rezerva dreptul de a limita accesul unui Numar 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 instiintare 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 RASPUNDERII TELEKOM

20.1. Telekom nu va răspunde față de Client și/sau față de terte parti pentru daune, pierderi de profit, castiguri nerealizate și/sau nefructificarea unor oportunități de afaceri sau orice alte pierderi suferite de către Client care rezulta direct sau indirect din, dar fără a se limita la: (i) folosirea neadecvată a Serviciilor, Licentelor și echipamentelor de către Client, (ii) nefuncționarea Serviciilor sau a Licentelor din motive de ordin tehnic și/sau din acțiunile tertilor, (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 terte persoane sau pentru prejudiciile create unor terte persoane care beneficiază de (i) echipamentele utilizate de Client pentru folosirea Serviciilor sau a Licentelor 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 raspunzator decat fata 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 terte parti pentru niciun fel de daune indirecte inclusiv, dar fără a se limita la pierderi de profit, castiguri nerealizate și/sau nefructificarea unor oportunități de afaceri sau orice alte pierderi similare suferite de către 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 60 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 congestiunea 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. DERANAJAMENTELE

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 locatiile in care Telekom are instalate echipamente de semnal (cauzate de drumuri impracticabile, de conditiile impuse de locatorii/proprietarii locatiilor 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 Utilizatorul 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 datorilor 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 la 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 notificările în baza Contractului la sediul social a Telekom, prin recomandată 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 partile

au agreat 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.

