



**CLAUZE CONTRACTUALE ESENTIALE**  
**AFERENTE CONTRACTULUI PRIVIND FURNIZAREA PACHETULUI DE SERVICII SI/SAU A ECHIPAMENTELOR**  
NR. \_\_\_\_\_ din \_\_\_\_\_ [data semnării]

**1.1.1 Informatii generale** Tarifele sunt exprimate pe minut, iar pentru taxare apeluri voce fixa, fractiunea de minut neincheiat se rotunjeste la un minut intreg. Apelurile catre numerele pentru servicii cu valoare adaugata nu sunt incluse in Abonament; pentru aceste categorii de numere se aplica tarife mai mari decat tarifele pentru orice tip de apel in retele nationale. Apelurile catre numerele nationale scurte pentru servicii de interes public la nivel national implementate in reseaua TKR sunt incluse in Abonament, cu exceptia apelurilor catre numerele nationale scurte pentru servicii de interes general; pentru aceasta ultima categorie tarifele pot fi mai mari decat tarifele catre orice tip de apel in retele nationale. Apelurile catre numerele pentru servicii cu valoare adaugata sunt disponibile in masura in care TKR are incheiate acorduri cu furnizorii de continut. Informatii actualizate despre tarife sunt disponibile pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro), la 1234 (apel gratuit din reseaua TKR si TKRM.) si in orice magazin TKR/partener TKR.

**1.2 Nivelurile de calitate** privind furnizarea Serviciilor de Voce si TV si despagubirile in caz de nerespectare sunt prevazute in TC.

**1.3 Functionalitatea FON** este oferita fara tarif suplimentar ca parte integranta a serviciului de Internet (a) **Beneficii:** Functionalitatea FON acorda Clientului dreptul de a accesa gratuit o retea internationala de puncte de acces WiFi (Fonspots) atat in Romania cat si in strainatate, folosind datele de autentificare (nume utilizator si parola) primite de la TKR prin intermediul contului MyAccount, accesibil pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro). (b) **Mod de Functionare:** Functionalitatea FON este disponibila numai daca Echipamentul Clientului este compatibil. Lista de echipamente compatibile disponibila pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro). Dupa activarea functionalitatii FON, Echipamentul Clientului va furniza doua retele WiFi separate: o retea privata ce va putea fi accesata doar de catre Client si o retea publica cu numele "Telekom Fon" ce va putea fi accesata de orice membru al comunitatii FON sau de terte persoane care achizitioneaza acces cu utilizare limitata. Cele doua retele (privata și publica) sunt separate de un firewall astfel încât datele personale ale clientului nu pot fi accesate din exterior Pe reseaua publica sunt permise maxim 2 conexiuni simultane care pot accesa maxim 2Mbps in cazul tehnologiilor ADSL / VDSL / FTTB sau 5Mbps in cazul tehnologiei FTTH 1 Mbps (de tip best-effort) sau de maxim 10% din banda de Internet contractata de catre Client. (c) **Conditii de Dezactivare:** Functionalitatea FON poate fi dezactivata in orice moment de catre Client, fie din contul MyAccount, fie prin apel telefonic gratuit, fara plata nici unei despagubiri. La dezactivarea functionalitatii FON, Clientul va pierde dreptul de a accesa gratuit reseaua globala WiFi FON. Reactivarea functionalitatii FON se va putea face dupa 30 de zile de la dezactivare. Termenii si conditiile de utilizare pentru FON sunt mentionate pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro).

**1.4** In cazul in care Contractul nu prevede altfel, Serviciile TKR sunt de tip "best effort", caracteristicile tehnice si parametrii de calitate din descrierile acestor Servicii din Contract fiind masurati in conditii ideale.

**1.5 Serviciul Telekom TV Web & Mobile** (1) Telekom TV Web & Mobile este disponibil online prin intermediul website-ului [www.telekomtv.ro](http://www.telekomtv.ro) si pe dispozitivele mobile prin intermediul aplicatiilor mobile, inclusiv aplicatia Telekom TV, ce pot fi descarcate gratuit din App Store si Google Play. (2) In situatia in care Clientul detine doar un Serviciu, Serviciul Telekom TV Web & Mobile se activeaza automat, iar pentru a avea acces la continut, Clientul trebuie sa foloseasca numele de utilizator si parola MyAccount si sa acceseze [www.telekomtv.ro](http://www.telekomtv.ro) sau aplicatiile mobile Telekom TV. In situatia in care Clientul are mai multe Servicii, fiecare cu cate un Serviciu Telekom TV Web & Mobile asociat, activarea automata conform pasilor de mai sus se face pentru Serviciul cu cele mai multe beneficii, iar Serviciul Telekom Web & Mobile aferent celorlalte Servicii trebuie activat de Client din contul personal MyAccount – sectiunea Telekom TV Web & Mobile si ulterior sa acceseze [www.telekomtv.ro](http://www.telekomtv.ro) sau aplicatiile mobile Telekom TV. Ca o conditie pentru functionarea Telekom TV Web & Mobile, minimul de capacitate de transfer al liniei suport (conectivitate la internet) este de 2 Mb/sec (3) Clientul poate accesa continutul Telekom TV Web & Mobile achizitionat(e) de pe un numar de maxim 3 dispozitive, printre care computer, laptop, smartphone si tableta. Administrarea dispozitivelor, prin aceasta intelegandu-se adaugarea sau stergerea unui dispozitiv din lista Clientului, se poate face de catre Client din contul lui din website-ul [www.telekomtv.ro](http://www.telekomtv.ro) (4) Telekom TV Web & Mobile poate fi utilizat in conditii optime de pe dispozitive fixe si mobile cu urmatoarele sistemele de operare: Windows 7 sau OSX> 10 si versiunile mai noi (browser-ele Chrome, Internet Explorer, Firefox si Safari), Android de la 5.0 la 7.0 (pe dispozitivele Samsung Galaxy Tab 7/10", Samsung Galaxy Tab 2, Samsung Galaxy S4 / S5/S6/S7/S8 /Note 3 Nexus 3/Nexus 5), IOS 7 (pe dispozitivele Ipad 3, Ipad Retina, Iphone 4 /4s/5s/6/7/8/X. TKR nu garanteaza functionarea Telekom TV Web & Mobile pe alte dispozitive sau sisteme de operare decat cele mentionate anterior. (5) Lista canalelor TV disponibile in pachetele, precum si numarul acestora sunt stabilite in functie de drepturile obtinute pentru distribuirea lor online si pe mobil si poate suferi modificari. In plus, continutul canalelor TV incluse poate fi restrictionat in functie de drepturile de difuzare pentru online si mobil detinute de canalele TV.

**1.6 Inregistrari in cloud** poate fi utilizata pentru inregistrarea de emisiuni, filme, competitii sportive sau orice alt tip de continut TV pentru care TKR a obtinut drepturi de inregistrare de la furnizorii de continut. Spatiu de stocare oferit prin Functionalitatea **Inregistrari in Cloud** este calculat la un maxim de ore de continut standard definition, respectiv HD si poate varia in functie de calitatea transmisiunii canalului.

**1.7** TKR isi rezerva dreptul de a aplica anumite restrictii asupra Serviciului de acces la internet, fie din motive de securitate (in acest caz TKR va bloca porturile 23 si 80 in cazul in care Clientul beneficiaza de Serviciul de acces la Internet prin tehnologia ADSL - cu posibilitatea deblocarii la cererea Clientului), fie pentru a evita transmiterea de mesaje nedorite de pe statia Clientului (spam) (in acest caz Telekom Romania va bloca portul 25, in cazul in care Clientul beneficiaza de Serviciul de acces la Internet prin tehnologia ADSL cu IP dinamic).

**2.LUCRARI INSTALARE SI ACTIVARE.** Tariful pentru instalarea Serviciului de Voce fixa, Serviciului de Acces la Internet, Serviciului TV este 23,8 Euro cu TVA per Serviciu, iar pentru activarea fiecaruia dintre aceste Servicii este de 47,6 Euro cu TVA; tariful pentru instalarea si activarea Serviciului Telekom Analog este de 23,8 Euro cu TVA; tariful promotional de instalare si activare este redus cu 100%. Clientul suporta contravaloarea lucrarilor si materialelor suplimentare solicitate la instalare/ulterior instalarii, conform devizului intocmit de TKR, cost ce se va regasi pe prima factura emisa de TKR ulterior instalarii Serviciului. Tariful de reconectare Servicii dupa suspendarea pentru neplata: 1,11 Euro cu TVA.

**3.TERMEN DE ACTIVARE A PACHETULUI DE SERVICII:** Maxim 30 de zile lucratoare de la semnarea Contractului (termen in care TKR face si verificarea aspectelor tehnice disponibile si in zona aferenta Locatiei pentru furnizarea Pachetului de Servicii contractat de Client) sau conform

dipozitiilor TS in cazul Contractului incheiat la distanta. Daca activarea nu se poate face in acest termen din motive tehnice (ex. Conditii tehnice din Locatie/zona aferenta Locatiei nu mai sunt permise furnizarii), Contractul inceteaza automat, fara despagubiri, la expirarea termenului, fara a fi necesara o notificare prealabila. Activarea se certifica prin procesul/procesele verbale de activare a tuturor Serviciilor contractate. La data Activarii, Clientul va primi prin procesul/procesele verbale de activare si numarul de telefon serviciu fix si/sau parola si user adsl, daca este cazul.

**4.GARANTIE/PLATI INTERMEDIARE.** TKR poate solicita Clientului o garantie (nepurtatoare de dobanda, minim 3 Abonamente/Chirii) in contul TKR /plati intermediare inainte de emiterea facturii, daca Clientul se afla in cel putin una dintre urmatoarele situatii: a)nu este deja client TKR la data semnarii prezentului; b)nu a efectuat la timp platile; c)este pe liste de datornici; d)are debite la TKR la data semnarii prezentului; e)inregistreaza o crestere brusca a traficului intr-o perioada scurta; f)depaseste prin trafic limita de credit stabilita de TKR aceasta limita fiind stabilita in functie de bonitatea Clientului, valoarea Serviciilor consumate in ultimele luni, precum si de eventuala inregistrare in baza de date a debitorilor care au efectuat plati cu intarziere; g)prezinta risc financiar prin analiza TKR. TKR poate deduce din garantie datoriile scadente ale Clientului. Garantia este returnata Clientului la cerere, dupa minim 6 luni de la depunere, daca la data solicitarii, Clientul a platit integral facturile emise TKR in ultimele 5 luni de contract. Plata intermediara se face pe baza unei facturi/notificari catre Client, sumele fiind evidentiate intr-o factura ulterioara. Daca Clientul nu depune garantia/nu efectueaza plata intermediara pana la data solicitata, TKR poate sa suspende total/partial Serviciile sau sa considere Contractul incetat de drept, fara interventia instantei sau alte formalitati.

**5.PLATA.** Pachetul de Servicii si Chiria sunt facturate lunar. Factura contine contravaloarea Serviciilor furnizate in perioada de facturare anterioara, Abonamentul Pachetului de Servicii si al Serviciului/Pachetului Suplimentar pentru luna in curs si Chiria. Tarifele sunt cele din Oferta si Lista de tarife, sunt in Euro cu TVA. Plata se face in lei, la cursul de schimb Leu/Euro comunicat de BNR ca valabil pentru prima zi a perioadei de facturare in scris pe factura. Clientul poate plati factura: 1)online prin MyAccount conform [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro); 2)prin debit direct; 3)la bancomat; 4)in numerar in Magazinele TKR si la parteneri; 5)prin ordin de plata (intocmit conform cerintelor bancii unde Clientul are contul din care face plata). Pentru plata facturii TKR, Clientul nu datoreaza comisioane/costuri suplimentare, cu exceptia platii prin ordin de plata, care poate fi purtatoare de costuri suplimentare/comisioane bancare. TKR nu raspunde de neprimirea facturii de catre Client. Clientul care reclama ca nu a primit factura nu este exonerat de plata sumelor datorate, fiind obligat a se interesa asupra sumei de plata. Reclamatia privind factura se face in maxim 30 de zile de la emitere cf. art. 11, fara a suspenda obligatia de plata a Clientului. Daca reclamatia e justificata, TKR restituie Clientului sumele incasate in plus, prin creditare in factura urmatoare. Termenul de plata a facturii este de maxim 14 zile de la emitere. Pentru neplata facturii la scadenta Clientul este de drept in intarziere, fara vreo formalitate si datoreaza, pana la plata integrala a datoriei, penalitati de 0,5%/zi, calculate asupra valorii nechitate. Penalitatile de intarziere pot depasi cuantumul sumei asupra careia sunt calculate. Neplata totala/partiala a facturii la scadenta da dreptul TKR sa suspende furnizarea Pachetului de Servicii, iar intarzierea cu 60 zile fata de scadenta da dreptul TKR sa rezilieze Contractul de drept, fara instanta sau alte formalitati, cu notificare prealabila scrisa de 15 zile. In cazul suspendarii Pachetului de Servicii ca urmare a neplatii totale/particiale a facturii la scadenta, Clientul va avea obligatia de a achita contravaloarea Abonamentului pe intreaga perioada de suspendare. Clientul poate solicita efectuarea de plati in avans. Clientul este de acord sa plateasca in avans DAU NU (Marcati optiunea privind acordul la plata in avans). Clientul consimte sa primeasca factura: Gratuit prin <http://myaccount.telekom.ro> conform Codului Fiscal (detalii in TC MyAccount); SAU In format tiparit, prin posta, fara confirmare de primire, si Clientul va achita un tarif de 0,54 Euro, pe luna, cu TVA.

**6. FUNCTIONAREA SERVICIILOR.** TKR remediază deranjamentele Serviciului, aparute exclusiv din culpa sa, in maxim 72 de ore de la notificarea de catre Client, in caz contrar rambursand Clientului Abonamentul proportional cu durata nefunctionarii si cu numarul de Servicii afectate (ex. 2 Servicii afectate din Pachet de 3 Servicii: Abonament/zi x 2/3 x nr. zile defectiune).TKR poate suspenda total/partial furnizarea Pachetului de Servicii pentru maxim 30 de zile, pentru lucrari de intretinere/dezvoltarea retelei, rambursand Clientului Abonamentul proportional cu durata nefunctionarii si cu numarul de Servicii afectate din Pachetul de Servicii. Rambursarea se face prin creditare cu valoarea in lei in factura urmatoare.

**7. MODIFICARE.** TKR poate modifica unilateral Contractul (cum ar fi tarife, penalitati/costuri de incetare, caracteristici Servicii, incetare/suspendare Contract, despagubiri, conditii de folosire a Serviciilor, facturare/plata, garantii/plati in avans, raspundere, prelucrare date cu caracter personal, procedura de reclamatii, termenele de remediere a deranjamentelor) in conformitate cu legislatia romana in vigoare la momentul respectiv, pentru motive intemeiate care depind de imposibilitatea continuarii furnizarii Serviciilor in parametrii contractati, schimbari in politica comerciala a TKR, dezvoltari tehnologice, schimbari ale parteneriatelor cu tertii, de situatii cu potential risc financiar sau alte situatii similare care conduc la un dezechilibru economic intre parti. Asemenea modificari se vor realiza cu notificarea in scris in prealabil a Clientului prin scrisoare, e-mail, prin contul de MyAccount insotit de SMS de avertizare la numarul furnizat de Client, mesaj pe STB (in privinta Serviciului TV), conform legii. Clientul beneficiaza de cel mult 30 de zile de la primirea notificarii pentru a decide daca denunta Contractul; daca Clientul nu este de acord cu modificarea, poate denunta unilateral Contractul, fara despagubiri, printr-o notificare scrisa trimisa TKR conform art. 8. Altfel, modificarea se aplica de drept, fara act aditional. Clientul trebuie sa-si exercite dreptul de denuntare cu buna-credinta.

**8. INCETARE.** 8.1) TKR poate denunta unilateral Contractul, cu notificare prealabila scrisa de 2 zile, pentru: a)decesul Clientului; b)Clientul vinde Locatia; c)forta majora ce dureaza de mai mult de 30 de zile; d) TKR nu mai dispune de solutie tehnica pentru furnizarea Pachetului de Servicii in Locatie, cu o notificare prealabila a Clientului si fara despagubiri; e)orice alta situatie mentionata in Contract. 8.2) Clientul poate denunta unilateral Contractul: a)oricand, cu o notificare prealabila scrisa, Contractul incetand de plin drept in prima zi a lunii urmatoare celei in care se implinesc 30 de zile de la primirea notificarii de catre TKR; b)daca TKR devine insolubil, isi inceteaza activitatea/este in faliment/lichidare, cu o notificare prealabila scrisa de 2 zile; c) Retragerea consimtamantului cu privire la prelucrarea codului numeric personal sau a altor date cu caracter personal necesare executarii Contractului de catre TKR echivaleaza cu rezilierea contractului de catre Client, TKR fiind in imposibilitate de a mai continua furnizarea serviciilor si executarea Contractului, incetarea Contractului intervenind la data procesarii cererii de reziliere a Clientului.8.3) Daca o parte nu-si indeplineste obligatiile, cealalta poate considera Contractul reziliat de plin drept, fara interventia instantei, putand solicita daune. Daca nu se prevede altfel in Contract, rezilierea opereaza printr-o notificare prealabila scrisa, Contractul incetand de plin drept in prima zi a lunii urmatoare celei in care termenul de 30 de zile se implineste, daca partea in culpa nu a inlaturat in cele 30 de zile situatia ce a atras notificarea. 8.4) Daca Contractul inceteaza, pentru unul/toate Serviciile, inainte de expirarea PM,(daca este cazul) prin reziliere de catre TKR sau denuntare unilaterală de catre Client (altfel decat potrivit art.7 si 7.2 b) si d)), inclusiv in cazul portarii, TKR are dreptul sa solicite plata

unei juste despagubiri pentru incetare prematura, in cuantumul de la art. 3 din Oferta. La calculul despagubirilor in Euro se foloseste cursul de schimb Leu/Euro comunicat de BNR ca valabil pentru prima zi a perioadei de facturare mentionate pe factura. 8.5) Daca Clientul solicita portarea numarului asignat Clientului de catre TKR, Contractul inceteaza in privinta intregului Pachet de Servicii. 8.6) Clientul va trimite notificările mentionate in art. 8 la sediul TKR, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire. TKR va trimite notificările mentionate in acest articol la adresa Clientului din Oferta. Notificările la alte adrese nu vor fi opozabile partii notificate.

**9. LIMITAREA RASPUNDERII.** Nicio parte nu raspunde fata de cealalta pentru daune indirecte (ex. beneficiul nerealizat, pierderi profit/abonati, pierderea unor oportunitati de afaceri). TKR raspunde pana la Punctul terminal. TKR nu raspunde pentru apelurile cu tarif mare (international, SVA) generate prin fenomenul de „modem hijacking” sau „VoIP hacking”, nici daca transmiterea si/sau receptionarea Serviciilor sunt alterate de factori ca: a) fenomene naturale; b) intreruperi/bruiaje/variatii mari de curent afectand reseaua de distributie a semnalului; c) instalarea/utilizarea de Client de echipamente neautorizate/performante inferioare ale traseului de cablu; d) interferente cu alte sisteme de comunicatie; e) lipsa de vizibilitate intre antena si satelit; f) utilizarea necorespunzatoare/frauduloasa a Serviciilor/Echipamentului TKR; g) actiunea unor terti, nici pentru software-ul instalat de Client prin Serviciu sau defectarea/pierderea informatiilor din echipamentul(ui) Clientului; h) lucrarile furnizorilor de utilitati publice. TKR retransmite canalele TV si SVA asa cum sunt difuzate de furnizorii lor si nu raspunde pentru continutul/calitatea semnalului acestora, daca legea nu prevede altfel.

**10. LEGEA APLICABILA.LITIGII.** Contractul e guvernata de legea romana. Orice neintelegere privind executarea Contractului va fi rezolvata amiabil, iar daca nu este posibil, litigiul va fi inaintat instantelor judecatoresti. Clientul se poate adresa ANCOM pt solutionarea litigiilor ocazionate de aplicarea OUG 111/2011 si privind clauzele referitoare la exercitarea drepturilor conferite de aceasta si prevazute in Contract/pentru executarea acestor clauze. Litigiul va fi inaintat ANCOM la sediul: Str. Delea Noua, nr. 2 Sector 3, Cod 030925, Bucuresti, Romania.

**11. PROCEDURA PRIVIND SOLUTIONAREA RECLAMATIILOR.** Deranjamentele se anunta la Asistenta Deranjamente, oricand, la 1234, apel gratuit din retelele TKR SI TRKM. Reclamatii: Inaintarea reclamatiei se face: a) oricand la 1234 b) pe site-ul [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro), sectiunea „Contact”/prin MyAccount; c) prin fax, la 0219255; d) prin e-mail, la [sesizari@telekom.ro](mailto:sesizari@telekom.ro); e) la orice magazin TKR din judetul/sectorul Clientului (<https://www.telekom.ro/magazine/>); f) prin posta, la Piata Presei Libere nr 3-5 City Gate Turnul de Nord 013702 sector 1 Bucuresti. Reclamatia trebuie sa cuprinda datele Clientului, telefonul si adresa la care asteapta raspunsul. Reclamatia se depune in 30 de zile de la evenimentul reclamat, daca nu se prevede altfel in Contract. Reclamatia se solutioneaza in maxim 30 de zile de la inregistrare; in cazuri exceptionale (dezvoltare retea, reorientari de echipamente, implicare terti etc.), termenul este de 60 de zile. Dupa tratarea reclamatiei, Clientul e contactat la acelasi numar pentru a i se comunica modul de solutionare. Daca verificarile impun prelungirea termenului standard de raspuns, cu cel mult 3 zile inainte de expirarea acestuia, Clientul este contactat telefonic pentru a i se preciza stadiul si noul termen de raspuns. In caz de nesolutionare a reclamatiei in termen din culpa TKR, TKR va rambursa Clientului, la cerere acestuia, cu titlu de despagubiri, o cota-parte din valoarea Abonamentului lunar, proportional cu perioada de depasire a termenului mentionat, dar nu mai mult de valoarea unui Abonament lunar, conform conditiilor din Procedura privind solutionarea reclamatiiilor disponibila pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro)

**12.FRAUDE/ABUZ/LIMITARI SERVICII.** 12.1) Pachetul de Servicii si Echipamentele sunt furnizate Clientului numai ca utilizator final si pentru uz privat, si nu pentru a obtine un profit sau avantaje comerciale. Sunt activitati frauduloase/abuzive, dar fara a se limita la, urmatoarele situatii: a) furnizarea de informatii/documente eronate/false pentru incheierea/pe parcursul derularii Contractului; b) mutarea Echipamentului din Locatie fara acordul TKR; c) utilizarea Pachetului de Servicii pentru furnizarea/redistribuirea de servicii de comunicatii electronice catre terti (contra cost sau gratuit) sau pentru transfer de trafic in reseaua TKR si/sau alte retele (ex. transferurile de apeluri nationale/internationale in reseaua TKR si/sau alte retele); d) expedierea de mesaje electronice nesolicitate (incluzand date, informatii, text, muzica, sunet, imagini, grafice, materiale video, programe sau alte materiale) sau afisarea de mesaje de tip pachete de reclame comerciale sau anunturi de informatii (in general mesaje de tip Spam); e) continuarea expedierii de mesaje electronice catre un adresant care a indicat ca nu doreste sa mai primeasca asemenea mesaje; f) expedierea sau afisarea de mesaje electronice care contin virusi si/sau „cai troieni”, mesaje ilegale, expedierea/afisarea de mesaje indecente, obscene sau pornografice, cu incalcarea prevederilor legale in vigoare; g) expedierea sau afisarea de mesaje electronice care violeaza dreptul de proprietate intelectuala sau industriala al TKR sau al unui tert, sau de mesaje continand informatii pentru care Clientul nu are dreptul legal de transmitere/ difuzare in orice conditii, conform legilor aplicabile; h) inducerea in eroare a altor clienti TKR sau ai altor furnizori de comunicatii electronice, parteneri ai TKR, prin transmiterea de mesaje electronice cu un continut fals (promisiune de castiguri, participari la concursuri, etc); i) utilizarea Pachetului de Servicii/Echipamentului cu incalcarea legii sau a Politicii de Internet TKR; j) redirectionarea cu titlu oneros prin intermediul Serviciilor a traficului generat de catre un tert precum si pentru ascunderea si/sau modificarea identitatii apelantului in aceste scopuri; k) folosirea numerelor cu tarif special avand ca scop generarea de venituri ilegale pentru Abonat. Orice incercare de a copia datele tehnice de identificare ale Smart Card-ului sau continutul canalelor TV/programele din SVA e considerata activitate frauduloasa. Clientul poate utiliza Smart Card-ul numai impreuna cu Echipamentul. Receptia in afara Romaniei, retransmisia in scopuri private/comerciale si/sau copierea pentru multiplicare sau multiplicarea Serviciului de televiziune TKR sunt considerate activitati frauduloase/abuzive. Clientul intelege si accepta ca oricare dintre modurile de utilizare a Serviciilor mentionate in continuare sunt complet interzise Clientului, sub sanctiunile prevazute in Contract: (i) folosirea de echipamente neautorizate de catre legislatia in vigoare si neconforme cu standardele existente sau care nu sunt compatibile in Retea, precum si utilizarea Serviciilor in vederea testarii unor echipamente; (ii) sicanarea sau agresarea in orice fel a altor clienti TKR sau ai altor furnizori de comunicatii electronice, parteneri ai TKR sau a angajatilor TKR (inclusiv prin serviciul Relatii cu Clientii) sau a unor terte persoane, prin trimiterea de mesaje cu continut de natura sa calomnieze, hartuiasca, deranjeze, defaimeze sau prin care se dezvaluie informatii personale sau confidentiale in legatura cu o terta parte; (iii) initierea de apeluri sau utilizarea de date cu ajutorul unor sisteme care permit generarea automata si/sau rutarea automata de apeluri, in orice alte scopuri care sunt contrare utilizarii rezonabile pentru nevoi proprii a Serviciilor; (iv) generarea de trafic artificial in reseaua TKR sau catre alte retele, nationale sau internationale sau a unui volum de trafic care nu putea fi realizat in conditiile unei utilizari normale a serviciilor in dauna TKR si/sau cu scopul de a obtine un folos material pentru sine sau pentru o terta persoana; (v) activitate abuziva identificata pe baza profilului de trafic al Utilizatorului, respectiv generarea unui volum de trafic national si/sau international care nu putea fi realizat in conditiile unei utilizari normale si rezonabile a Serviciilor pentru nevoile proprii. In analiza profilului de trafic al Utilizatorului, se vor avea in vedere, fara a se limita la, de exemplu, obiceiurile de comunicare neobisnuite, apelurile regulate de scurta durata, apelurile catre mai multe numere într-o perioada scurta de timp, apelurile simultane catre aceeasi destinatie sau catre mai multe destinatii, sau apeluri

consecutive cu durata mare generate permanent sau cvasipermanent pe perioada unei zile sau generarea de trafic voce spre mai mult de 300 destinatii distincte in decurs de 30 de zile; vi) in cazul Serviciilor care includ beneficii nelimitate (apeluri și/sau mesaje scrise) se considera utilizare abuziva si identificarea unui profil de trafic al Utilizatorului discrepant, luandu-se in considerare, printre altele, apelurile în Retea sau în afara rețelei, respectiv apelurile primite și cele initiate, într-o perioada scurta de timp. Se va considera, cu caracter exemplificativ dar nelimitat la, drept utilizare abuziva a Serviciilor de catre Client daca traficul cumulat de voce in Retea sau catre alte rețele, nationale sau internationale, depaseste 5.000 de minute pe luna, cu un raport de minim 3 la 1 pentru traficul de voce efectuat fata de traficul de voce primit pe luna. Daca identifica o activitate frauduloasa/abuziva, TKR are dreptul: a)sa suspende Pachetul de Servicii /sa rezilieze Contractul de plin drept, fara interventia instantei sau alte formalitati; b)sa refuze furnizarea unui nou Pachet de Servicii/s-o conditioneze de depunerea unei garantii; c)sa retraga Clientului orice beneficii/promotii acordate; si/sau d)sa ia masurile din Politica de Internet TKR. In cazul suspendarii Pachetului de Servicii ca urmare a unor activitati frauduloase/abuzive ale Clientului, acesta va avea obligatia de a achita contravaloarea Abonamentului pe intreaga perioada de suspendare.

**13. Procedura pentru a masura performanta reala a Serviciului de Acces la Internet si pentru a constata eventuale diferente importante, permanente sau care se repeta la intervale regulate intre vitezele reale de transfer de date si vitezele contractuale ("Procedura").** (a) Indicatorii de calitate tehnici ai Serviciului de Acces la Internet sunt: (i) Intarzierea de transfer al pachetelor de date (ii) Variatia intarzierii de transfer al pachetelor de date; (iii) Rata pierderii de pachete de date (iv) Viteza de transfer al datelor. (b) Vitezele de transfer al datelor sunt definite in TC. Din ratiuni ce tin de supraaglomerarea traficului (mai multi utilizatori finali acceseaza simultan Serviciul de Acces la Internet), probabilitatea atingerii vitezei maxime este mai mare in intervalul 00:00 am si 10:00 am, in conditiile respectarii conditiilor din Procedura pentru Efectuarea Masuratorilor. (i) Valoarea vitezei maxime este viteza contractuala stabilita conform profilului comercial al Clientului si calificarea liniei de acces la Internet (pentru liniile de acces de tip XDSL). (ii) Viteza de transfer al datelor disponibila in mod normal poate fi obtinuta de catre Client in majoritatea timpului, dar cu precadere in perioada din afara orelor de varf (11:00 – 14:00 si 20:00 – 23:00), in conditiile respectarii Procedurii Pentru Efectuarea Masuratorilor si este intre 60% si 100% din viteza maxima (definita mai sus). (iii) **Viteza minima de transfer al datelor:** reprezinta cea mai mica rata de transmitere a datelor pe care un Client o poate experimenta in accesarea Serviciului de Acces la Internet, chiar si in conditiile cele mai defavorabile: orele cu trafic de varf, conditii atmosferice deosebite, interferente electromagnetice. In principiu, valoarea este de 1% din valoarea vitezei maxime de transfer al datelor. (iv) **Viteza promovata de transfer al datelor:** Viteza promovata de transfer al datelor este egala cu viteza maxima de transfer al datelor. Valorile vitezelor contractuale pot fi atinse strict in conditiile prevazute in Procedura. (c) Descrierea condițiilor în care se pot obține vitezele contractuale: Obținerea vitezelor contractuale este influentata de diversi factori obiectivi, in afara controlului si raspunderii TKR care determina o serie de conditionari: caracteristicile Echipamentului terminal utilizat, supraaglomerarea traficului de date, modul de utilizare al aplicatiilor/serviciilor de continut care implica transfer de date. Astfel, vitezele contractuale pot fi obtinute in cazul in care Serviciul de Acces la Internet nu este influentat de niciunul dintre factorii mentionati mai sus si sunt indeplinite urmatoarele conditii aferente acestora: (i) Caracteristicile Echipamentului terminal utilizat: Viteza maxima contractuala de transfer al datelor poate fi atinsa daca Echipamentul suporta aceasta viteza (se vor lua in considerare atat capabilitatile tehnologice, cat si limitarile impuse de sistemul de operare al Echipamentului) si daca Echipamentul ruleaza sisteme de operare in ultima versiune actualizata. (ii) Supraaglomerarea traficului de date: Viteza maxima contractuala de transfer al datelor poate fi atinsa daca traficul de date in Retea nu este supraaglomerat, in caz contrar Clientul putand experimenta viteze scazute de transfer de date. Congestionarea locala a Serviciului de Acces la Internet poate determina, de asemenea, viteze mai lente de transfer de date. (iii) Inchiderea aplicatiilor / serviciilor de continut: Viteza maxima contractuala de transfer al datelor poate fi atinsa daca sunt inchise **toate** aplicatiile si serviciile de continut deoarece atunci cand Clientul descarca si incarca simultan continut de pe Internet, utilizeaza aplicatii care genereaza trafic de date (de exemplu, programe messaging, filesharing, browsing, videostreaming, videoconferinta) sau efectueaza orice alta operatiune care implica transfer de date, va experimenta viteze mai lente de transfer de date. Incidenta oricareia dintre conditiile mentionate mai sus poate duce la diferente intre vitezele reale si vitezele contractuale. Diferentele nesemnificative intre valorile vitezelor reale si vitezele contractuale nu sunt de natura a afecta experienta utilizarii Serviciului de Acces la Internet contractat.

Clientul care doreste sa efectueze masuratori ale vitezelor Serviciului de Acces la Internet si sa transmita o reclamatie in cazul in care, din masuratorile valid efectuate, reiese o diferenta importanta, permanenta sau care se repeta la intervale regulate, este necesar sa indeplineasca in mod cumulativ toate conditiile prevazute mai jos, precum si sa respecte, in ordinea in care sunt mentionati, pasii descrisi mai jos: **13.1. Conditii prealabile efectuării măsurătorilor:** 13.1.1. Conditii privind Echipamentul: (a) toate masuratorile utilizate pentru sustinerea unei reclamatii se vor efectua prin intermediul aceluiasi Echipament (laptop/desktop) conectat la modem cu cablu de retea; (b) Echipamentul trebuie sa aiba caracteristicile minime hardware, in functie de tehnologie, conform instructiunilor prevazute in Conditii tehnice masurare a vitezelor serviciului de date fixe, disponibile pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro), respectiv de sistem de operare original (care nu a fost modificat, Open source sau instalat fara licenta) si sa functioneze in parametrii normali; (c) toate aplicatiile care ruleaza pe Echipament si toate sesiunile de transfer de date trebuie sa fie oprite pe parcursul efectuării măsurătorilor. 13.1.2. Conditii care tin de mediul in care sunt efectuate măsurătorile: masuratorile nu trebuie sa fie efectuate pe perioada existentei unor deranjamente sau lucrari planificate la Retea, comunicate ca atare. 13.1.3. Conditii care tin de utilizarea Serviciului de Acces la Internet contractat: (a) Clientul trebuie sa fi utilizat Serviciul de Acces la Internet obiect al reclamatiei cel putin 60 de zile inainte de data de inceput a perioadei de efectuare a masuratorilor; (b) pe perioada masuratorilor Clientul nu va utiliza serviciile care sunt optimizate pentru a indeplini nivelul de calitate necesar functionarii. Neindeplinirea oricareia dintre conditiile prealabile necesare pentru ca masuratorile sa fie considerate valide conduce la respingerea ca neintemeiata a reclamatiei respective. **13.2. Pasii necesari pentru efectuarea măsurătorilor:** (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 IP/MAC router – titular contract de furnizare al Serviciului de Acces la Internet, obiect al reclamatiei); (b) Clientul trebuie sa efectueze masuratorile prin aplicatia Netograf (rezultatele masuratorilor vor fi descarcate de catre Client in format Excel din Netograf/Rezultate/Istoric); (c) masurarea vitezei de transfer al datelor 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) masuratorile se vor efectua într-un interval de 60 zile (interval inregistrat între prima si ultima zi de efectuare a masuratorilor), in cel putin 5 zile lucratoare si cel putin cate o zi de sambata si duminica din saptamani diferite, realizandu-se cel putin 28 de masuratori, in intervalul mentionat; (e) in fiecare dintre zilele in care sunt efectuate masuratorile (00:00 – 23:59) se





vor efectua minim 4 masuratori, la interval de minim 4 ore; pentru evaluarea vitezei maxime de transfer al datelor se vor efectua cel puțin 2 masuratori in perioada de trafic scazut ( 00:00 am -10:00 am); **(f)** masuratorile efectuate in cadrul unui interval unic de masuratoare de 60 de zile pot fi utilizate de Client pentru sustinerea unei singure reclamatii; in cazul in care un Client reclama probleme de performanta ale Serviciului de Acces la Internet contractat in mai multe locatii, va efectua masuratori si va depune cate o reclamatie, cu respectarea Procedurii, pentru fiecare din locatii; **(g)** sa salveze rezultatele masuratorilor din aplicatia Netograf, Sectiunea 'Rezultate/Istoric Rezultate' in format Excel (xls, xlsx).

Instructiuni detaliate pentru utilizarea Netograf se regasesc si pe [www.telekom.ro//netograf](http://www.telekom.ro//netograf). **13.3 Transmiterea reclamatiei** In cazul in care, in urma efectuării masuratorilor conform prezentei Proceduri, Clientul doreste sa depuna o reclamatie, acesta trebuie sa urmeze pasii detaliiati mai jos, astfel incat aceasta sa fie valida: **(a)** reclamatia se depune doar de catre Client; **(b)** reclamatia sa fie primita de TKR in termen de maximum 30 de zile de la data la care Clientul a finalizat efectuarea tuturor masuratorilor, in caz contrar reclamatia urmand a fi considerata ca fiind tardiv formulata si, drept consecinta, respinsa; **(c)** in reclamatie se vor mentiona numele si prenumele Clientului, impreuna cu elementele de identificare (adresa, numar contract, cod abonat, numar de telefon); **(d)** mentionarea vitezelor contractuale contestate si a vitezelor constatate in urma efectuării masuratorilor conform prevederilor prezentei Proceduri; **(e)** indicarea adresei unde au fost realizate masuratorile (nume si numar strada, localitate); **(f)** reclamatia se poate depune la sediul TKR, in magazinele TKR, online pe [www.telekom.ro/contact](http://www.telekom.ro/contact); **(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 TKR sau la sediul TKR, fie vor fi incarcate, impreuna cu reclamatia, pe pagina de reclamatii de pe [www.telekom.ro/contact](http://www.telekom.ro/contact). **13.4**

**Solutionarea reclamatiei** Termenul de raspuns este de maximum 60 zile de la depunerea reclamatiei si a tuturor documentelor necesare. In scopul solutionarii reclamatiei, Clientul va furniza informatiile suplimentare solicitate de TKR si va coopera pentru efectuarea verificarilor de catre TKR. Raspunsul va fi oferit prin intermediul canalului de comunicare indicat de catre Client in cadrul reclamatiei. Clientul are posibilitatea de a solicita informatii cu privire la stadiul reclamatiei prin intermediul aceluiasi canal de comunicare utilizat pentru depunerea acesteia. Inregistrarea unor viteze inferioare atunci cand nu sunt indeplinite conditiile din Procedura nu echivaleaza cu o neconformitate intre performanta efectiva a Serviciului de Acces la Internet si valorile indicate in Contract. In vederea furnizarii raspunsului, TKR va putea realiza masuratori proprii. In cazul in care Clientul nu este multumit de modul de solutionare are dreptul de a utiliza caile de atac prevazute in sectiunea Procedura TKR privind solutionarea reclamatiilor, inclusiv pentru obtinerea unor masuri reparatorii disponibile conform legislatiei nationale. **13.5 Efectele reclamatiei.**

**Masuri reparatorii.** Furnizarea Serviciului de Acces la Internet este considerata ca fiind in conformitate cu vitezele contractate daca, in urma verificarii reclamatiei si a masuratorilor valid efectuate, se constata urmatoarele: **a) Pentru viteza maxima:** cel puțin una din masuratori atinge viteza maxima de transfer al datelor contractata; in caz contrar TKR va verifica situatia in vederea remedierii din punct de vedere tehnic. **b) Pentru viteza normala:** cel puțin 50% din masuratori ating viteza normala de transfer al datelor contractata; in caz contrar Telekom Romania va verifica situatia in vederea remedierii ei din punct de vedere tehnic. **c) Pentru viteza minima:** cel puțin 50% din masuratori sunt peste valoarea minima a Vitezei minime contractate; in caz contrar TKR acorda o reducere de 100% din contravaloarea abonamentului la Serviciului de Acces la Internet obiect al reclamatiei pe o durata incepand cu data primei masuratori si pana la remedierea situatiei, dar nu mai mult de 90 zile. O noua reclamatie cu privire la contestarea unei viteze contractuale poate fi valid facuta pe baza unui nou set de masuratori realizate conform Procedurii.

**14. INFORMATII CLIENTI:** Serviciul de asistenta tehnica TKR este gratuit, pentru solutionarea deranjamentelor privind Serviciile furnizate, conform art. 12. Pentru asistenta tehnica sau reclamatii cu privire la Serviciile furnizate, puteti apela Serviciul de Relatii cu Clientii la 1234 - apel gratuit din retelele TKR si TKRM, 021.404.1234 sau 0766.12.1234 - tarif normal pentru apelurile din retelele nationale, Serviciul de suport Premium la 0903904903 - numar disponibil NUMAI clientilor aflati pe teritoriul tarii ce apeleaza de la un numar de telefon fix / mobil din retelele TKR si TKRM (apelul este tarifat cu 1.92 EUR (cu TVA inclus)/apel - tariful se face pe apel si nu in functie de durata convorbirii), Asistenta PC la 0903903903 - numar disponibil NUMAI clientilor aflati pe teritoriul tarii ce apeleaza de la un numar de telefon fix sau mobil din retelele TKR si TKRM (apelul este tarifat cu 5.95 EUR (cu TVA inclus)/apel - tariful se face pe apel si nu in functie de durata convorbirii), pe pagina de internet [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro) prin completarea formularului de contact, pe e-mail la [info@telekom.ro](mailto:info@telekom.ro), prin adresa scrisa transmisa la TKR, Piata Presei Libere nr 3-5 City Gate Turnul de Nord 013702 sector 1 Bucuresti, prin adresa transmisa pe fax la numarul de telefon 021.9255 (apel gratuit din retea TKR).

CLIENT

Telekom Romania Communications S.A.