



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

Versiune in vigoare incepand cu data de 01.01.2020

1. DEFINITII GENERALE

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

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

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

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

Telekom Romania Mobile(TKRM) - reprezinta societatea comerciala Telekom Romania Mobile Communications SA, cu sediul in Splaiul Independentei nr. 319G, SEMA Parc, Cladirea Atrium House, etajele 1 - 2, Sector 6, Bucuresti, inregistrata la Registrul Comertului cu nr. J40/433/1999, cod de inregistrare fiscala RO11952970, operator de date cu caracter personal in baza Notificarii nr. 3076, cont bancar RO04 INGB 0001 0001 7362 8951 deschis la Banca ING Bank, capital social subscris si varsat 1.593.747.510 RON, din care capital social varsat 1.269.560.000 RON si 87.500.000 EUR.

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

Frauda - reprezinta orice actiune sau inactiune a Clientului care (i) constituie o incalcare sau o tentativa de incalcare a obligatiilor sale contractuale sau legale, cu intentia de a produce fie companiei Telekom Romania Mobile Communications S.A. fie unui tert, un prejudiciu de orice natura sau de a obtine un folos necuvenit pentru sine sau pentru altul; sau (ii) are drept consecinta producerea unui asemenea prejudiciu sau obtinerea unui asemenea avantaj.

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

Minut in afara Retelei reprezinta minutul care se poate utiliza in cadrul apelurilor initiate din Reteaua Telekom Romania Mobile si terminate in retelele altor operatori de comunicatii electronice fixe sau mobile de pe teritoriul Romaniei.

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

1.2 Definitii Specifice

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

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

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

Servicii mobile de date - reprezinta serviciile oferite de Telekom Romania Mobile prin intermediul Retelei si care ofera Clientului posibilitatea de a avea acces la internet si de a transmite/receptiona date, folosind tehnologiile LTE, UMTS, EDGE sau GPRS, in functie de aria de acoperire a fiecareia dintre aceste tehnologii si celula la care Clientul/Utilizatorul Final se conecteaza. Prin Servicii mobile de date se intelege si transmiterea de mesaje scurte scrise (SMS). **Serviciul Roaming** - reprezinta Serviciul care permite Clientului sa primeasca si sa efectueze convorbiri si/sau transmisii de date sau mesaje scrise cand se afla in strainatate, daca se afla in aria de acoperire apartinand unui operator cu care Telekom Romania Mobile a incheiat un contract in acest sens. Din data de 15.06.2017, cu exceptia cazului in care Abonatul opteaza explicit pentru o oferta alternativa de roaming, se vor aplica tarifele standard de roaming ("Roaming Grupa 0" si/sau "Roaming Avantaj"). Lista actualizata a tarilor si operatorilor in retelele carora este posibila folosirea acestui serviciu este pusa la dispozitia Abonatului de catre Telekom Romania Mobile prin site-ul oficial www.telekom.ro sau prin Departamentul de Relatii cu Clientii la solicitarea expresa a Clientului. Telekom Romania Mobile nu este raspunzatoare si nu va asigura in Roaming, inclusiv Grupa 0, acele beneficii disponibile national care, din motive ce nu sunt sub controlul Telekom Romania Mobile, nu sunt disponibile si in Roaming (de ex. accesul la Serviciile de Continut)."

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

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



“Roaming Avantaj” reprezintă tarifele pentru Serviciile de Roaming utilizate de Abonat în afara Spațiului Economic European (Grupele 1-6), aplicabile din data de 15.06.2017.

Servicii de Continut - reprezintă serviciile de acces la informații și/sau servicii informaționale și de divertisment oferite de Telekom Romania Mobile sau de partenerii acestuia prin intermediul Rețelei Telekom Romania Mobile.

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

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

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

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

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

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

Viteza maximă estimată de transfer al datelor (“Viteza maximă estimată”) reprezintă rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta în condiții reale. Viteza maximă estimată de transfer al datelor este viteza calculată la nivel IP.

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

1.2.1 ARIA DE ACOPERIRE

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

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

1.2.2. CARTELA SIM

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

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

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

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

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

1.2.2.6 Clientul este obligat să informeze imediat Telekom Romania Mobile, 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 Romania Mobile 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.

1.2.2.7 Obligația Clientului de a plăti contravaloarea abonamentelor lunare nu este suspendată pe perioada în care Cartela SIM este restricționată.

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

1.2.2.9 Dacă Clientul nu preia Cartela SIM în termen de cel mult 7 zile lucrătoare de la data semnării Contractului, Telekom Romania Mobile este îndreptățit să rezilieze Contractul imediat, fără intervenția instanței, punere în întârziere sau alte formalități prealabile.

1.2.3 ECHIPAMENTUL TERMINAL DE TELECOMUNICATII

1.2.3.1 Pentru a avea acces la Serviciile Telekom Romania Mobile, Clientul va folosi numai terminale și/sau echipamente autorizate, compatibile cu Rețeaua și Serviciile Telekom Romania Mobile. În cazul în care echipamentul folosit nu este achiziționat de la Telekom Romania Mobile în scopul folosirii Serviciilor, Clientul este singur responsabil pentru alegerea, achiziționarea și utilizarea unui alt echipament, Clientul neavând dreptul la despăgubiri în cazul în care echipamentul ales nu permite accesul la Servicii.

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

1.2.3.3 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.

1.2.3.4 Clientul se obligă să achite toate costurile suportate de Telekom Romania Mobile (daune, plăți ale tertilor, costuri ale reparațiilor, etc.) ca o consecință a încălcării de către Client a prevederilor prezentului articol.

1.2.4 NUMARUL DE TELEFON

1.2.4.1 Pentru fiecare Cartela SIM activată, Clientului îi va fi alocat un Număr de telefon pentru care Clientul dobândește dreptul exclusiv de a-l folosi pe perioada prezentului Contract. Numărul de telefon nu este proprietatea Clientului și la încetarea din orice motiv a Contractului, companiei Telekom Romania Mobile Communications S.A. îi revin, în mod liber și automat, toate drepturile relatează Numărului de telefon sau, în cazul în care Clientul fusese portat din rețeaua unui alt furnizor de comunicații electronice, drepturile asupra Numărului de telefon îi revin respectivului furnizor.

1.2.4.2 În cazul portării unui Client din Rețeaua Telekom Romania Mobile în rețeaua unui alt furnizor de comunicații electronice, Clientul va avea dreptul de a păstra Numărul de telefon până la data încetării relației contractuale cu noul furnizor sau cu alți furnizori succesivi, dacă trecerea în noile rețele s-a făcut tot prin portare.

1.2.4.3 În cazuri excepționale (cum ar fi rațiuni impuse de autoritățile competente și/sau de funcționarea Serviciilor), Telekom Romania Mobile 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 drepturi la despăgubiri.



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

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

1.2.5 SERVICII DE ROAMING

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

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

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

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

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

1.2.5.6 Incepand cu data de 01.07.2014, Clientul care are serviciul de roaming activ poate opta pentru servicii de voce, SMS si comunicatii de date in roaming reglementate, furnizate ca pachet de catre oricare dintre furnizori alternativi de servicii de roaming care au incheiat contracte cu Telekom Romania Mobile. Trecerea la un furnizor alternativ de servicii de roaming sau intre furnizori de servicii de roaming se realizeaza prin introducerea de catre Client a unei cereri la furnizorul alternativ de roaming si se proceseaza in termen de maxim 1 zi lucratoare (24h) de la data la care Telekom Romania Mobile a primit solicitarea furnizorului alternativ de servicii de roaming; trecerea este posibila in cadrul oricarui plan tarifar. Prevederile contractului de abonament cu privire la serviciile de roaming se suspenda pe perioada in care Clientul a optat pentru un alt furnizor alternativ de roaming si se aplica automat, fara alte formalitati, ori de cate ori Telekom Romania Mobile furnizeaza serviciile de roaming. Inetarea sau suspendarea Contractului de abonament are drept consecinta incetarea serviciilor de roaming furnizate de catre furnizorii alternativi de servicii de roaming. Telekom Romania Mobile, in calitate de furnizor donor, nu percepe nicio taxa de transfer. In cazul schimbarii furnizorului national, noul furnizor national nu are obligatia de a asigura suport pentru serviciile de roaming furnizate de un anumit furnizor alternativ de servicii de roaming. Informatii actualizate cu privire la furnizorii alternativi de servicii de roaming parteneri Telekom Romania Mobile si alte detalii sunt disponibile apeland Serviciul de Relatii cu Clientii gratuit la numarul 1234 sau in magazinele Telekom Romania.

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

1.2.6 SERVICII DE CONTINUT

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

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

publicitate nesolicitata sau neautorizata sau mesaje electronice nesolicitate; (vii) a dezvalui informatii despre datele cu caracter personal ale oricarei persoane.

1.2.6.3 Telekom Romania Mobile incerca sa ofere un nivel inalt de siguranta in utilizarea Serviciilor de Continut, cat si informatii exacte, precise, complete, de incredere, actuale si valabile. Cu toate acestea, Telekom Romania Mobile nu este responsabil si nu garanteaza cu privire la siguranta si continutul Serviciilor de Continut. Clientul este responsabil pentru orice prejudiciu ce ii poate fi cauzat de folosirea oricarei informatii insusite prin intermediul Serviciilor de Continut, inclusiv luarea oricarei decizii bazata pe corectitudinea, deplinatatea, validitatea si/sau folosirea Serviciilor de Continut.

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

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

1.2.6.6 Folosirea Serviciilor de Continut, care, in conformitate cu legea, sunt adresate exclusiv adultilor, sunt interzise minorilor. Telekom Romania Mobile 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.

1.2.6.7 Telekom Romania Mobile 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 aceste Servicii de Continut, in cazul in care acestea sunt accesibile Clientului prin Reteaua Telekom Romania Mobile, dar sunt oferite de terte parti. 1.2.6.8 Telekom Romania Mobile 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 aceste Servicii de Continut, in cazul in care acestea sunt accesibile Clientului prin Reteaua Telekom Romania Mobile, dar sunt oferite de terte parti.

1.2.6.9 Apelurile/SMS-urile catre numerele utilizate pentru furnizarea Serviciilor de Continut (servicii cu valoare adaugata) nu sunt incluse in abonament iar tarifele pentru apelurile/SMS-urile catre aceste categorii de numere pot fi mai mari decat tarifele pentru apelurile/SMS-urile in retea sau nationale.

1.2.7 NIVELURILE DE CALITATE

Nivelurile de calitate ale Serviciilor mobile de voce

1.2.7.1 Nivelurile de calitate oferite pentru Serviciile mobile de voce sunt cele prevazute de reglementarile si standardele in vigoare. Telekom Romania Mobile garanteaza urmatoorii parametri de calitate a Serviciilor mobile de voce: (i) rata apelurilor intrerupte in timpul convorbirii, pe parcursul unei luni < 2%; (ii) gradul de acoperire din intreaga suprafata a tarii prin celule aflate in trafic commercial (acoperire outdoor) > 82%; (iii) gradul de acoperire a populatiei prin celule aflate in trafic comercial (acoperire outdoor) > 92%.

1.2.7.2 Conditii de furnizare a Serviciului de Date

A. Gestionarea traficului de date in Reteaua TKRM

1.2.7.2. Conform legislatiei in vigoare, masurile de gestionare a traficului de date pe care TKRM le poate aplica sunt (i) masuri rezonabile in scopul utilizarii eficiente a resurselor Retelei TKRM 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 TKRM 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 TKRM, a Serviciilor si a echipamentelor terminale ale utilizatorilor finali; c) pentru a evita congestiunea iminenta a Retelei TKRM si a atenua efectele acesteia.

1.2.7.3. TKRM poate aplica urmatoarele masuri de gestionare a traficului: (i) Interconectarea multipla. TKRM asigura Clientului aceeaasi calitate a Serviciului de Date in Reteaua TKRM pana la punctele de interconectare cu furnizorii de servicii de acces la internet ai TKRM.

Prin interconectarea multipla intre TKRM si furnizorii sai de servicii de acces la internet, TKRM 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 după consumarea traficului recomandat. În cazul planurilor tarifare sau al extraopțiunilor cu trafic recomandat într-un anumit volum lunar, în situația în care acest volum este depășit, se aplică reducerea automată a vitezei de transfer a datelor pentru tot traficul de date realizat ulterior de către Client până la următoarea dată de reîncărcare a beneficiilor lunare. (iv) Limitarea vitezei de transfer al datelor pentru o anumită categorie obiectivă de trafic, cum ar fi de exemplu traficul de videostreaming, în cazul ofertelor care implică o astfel de caracteristică tehnică. (v) Redirecționarea traficului de date în caz de avarie. În situația în care un echipament sau un link (devine nefuncțional, traficul de date care trece prin acel punct poate fi afectat în totalitate. TKRM va asigura

o nouă cale de acces la internet pentru utilizatorii finali prin redirecționarea traficului de date prin echipamente (situat chiar în locații geografice diferite) funcționale. (vi) Inspectia traficului de date presupune contorizarea traficului de date realizat de utilizatorul final prin folosirea anumitor aplicații. Inspectarea traficului de date se realizează pe diferite nivele ale protocoalelor de comunicație, ajungând până la nivelul la care se pot identifica adresele IP sursă/destinație din respectiva comunicație, precum și adresele URL destinate ale traficului de date. Pentru anumite aplicații sau categorii de aplicații (identificabile prin adrese IP și/sau prin adrese URL) TKRM contorizează volumul de date realizat de utilizatorul final și raportează acest volum de date specific sub formă distinctă față de restul traficului de date realizat de respectivul utilizator final prin intermediul fișierelor de tip "Call Data Records" (CDR). Pentru evitarea oricărui dubiu, TKRM nu inspectează și nu înregistrează conținutul specific aplicațiilor (de exemplu, text, imagini sau alte elemente care pot duce la identificarea conținutului sau a utilizatorului final), ci doar volumul realizat de utilizatorul final prin intermediul acestor aplicații. (vii) Redirecționarea sesiunii web – se poate întâmpla fie în cazul solicitării de accesare a unui domeniu inexistent caz în care se redirecționează către o pagină web în care Clientul este informat explicit asupra imposibilității de rezolvare a solicitării, fie în cazul consumării beneficiilor de Date incluse în abonament/extraopțiune caz în care Clientul este redirecționat către o pagină web în care este informat cu privire la posibilitățile de achiziționare beneficii de Date suplimentare; (viii) Mecanismul "header enrichment". Furnizarea Serviciilor de conținut implică un mecanism de control și verificare în vederea autorizării accesului și tarifării conținutului respectiv. În acest scop, TKRM transmite către furnizorul de conținut independent, sub formă codată ce nu permite identificarea utilizatorului final, un identificator temporar al sesiunii respectivului utilizator (user-ID) printr-un mecanism numit "header enrichment". Corespondența dintre user-ID și orice informație ce ar putea duce la identificarea utilizatorului final este stocată strict în echipamentele TKRM, nefiind transferată către furnizorii de conținut independent. (ix) Management-ul congestiei: (a) Prevenirea – pentru a preveni apariția congestiei severe pot fi aplicate măsuri de reducere a fluxului de pachete de date. Măsurile de prevenire a congestiei se bazează pe mecanismele protocolului TCP/IP de a adapta rata de transfer a pachetelor de date la banda disponibilă; (b) Gestionare – în cazul apariției congestiei are loc eliminarea automată de pachete de date. În cazul în care congestia apare brusc, aceasta poate genera fenomene adiacente de amplificare datorate retransmișilor de pachete de date. (x) Utilizarea de categorii de trafic cu QoS diferit care beneficiază de tratament diferit în Rețea: întârziere minimă de transfer al pachetelor de date, rată minimă a pierderii de pachete de date. (xi) Creșterea capacității Rețelei în concordanță cu utilizarea curentă și estimarea creșterii traficului de date. Dimensionarea fiecărui domeniu de tehnologie în parte se realizează prin luarea în considerare a unei capacități maxime necesare în vederea sustinerii unui profil de trafic normal la care se adaugă o capacitate de rezervă pentru creșteri neprevizionate ale traficului sau apariția unor defecțiuni.

1.2.7.4. Efectele gestionării traficului de date. Măsurile de gestionare a traficului pot duce la: (i) blocarea posibilității de accesare a anumitor conținuturi, site-uri aplicații sau servicii; (ii) întreruperea temporară a sesiunii de date sau imposibilitatea realizării unei sesiuni de date; (iii) degradarea Indicatorilor tehnici și chiar imposibilitatea realizării anumitor acțiuni (de ex. descărcare de fișiere cu volum mare); (vi) transmiterea de date cu caracter personal, inclusiv a unor date de trafic/localizare ale Clientului către autoritățile competente, în baza unei solicitări transmise de acestea. Pentru cazurile de la literele i) - iii) se poate experimenta o creștere a timpului de încărcare la acces browsing sau imposibilitatea accesării la o calitate înaltă/imposibilitatea accesării pentru aplicațiile video streaming și pentru comunicarea interactivă audio și/sau video altele decât serviciile VoIP furnizate de TKRM.

1.2.7.5 B. Indicatori de calitate tehnici ai Serviciului de Date în rețeaua TKRM

Indicatorii de calitate tehnici ai Serviciilor de Date ("Indicatori tehnici") sunt: (i) întârzierea de transfer al pachetelor de date, respectiv intervalul de timp, calculat în milisecunde, dintre momentul în care primul bit al pachetului de date trece în linia de acces a echipamentului terminal-sursă spre serverul de test și momentul în care ultimul bit al aceluiași pachet revine de la serverul de test la echipamentul terminal-sursă; (ii) variația întârzierii de transfer al pachetelor de date, respectiv diferența, calculată în milisecunde, între întârzierile de transfer al pachetelor de date realizate de două pachete de test consecutive; (iii) rata pierderii de pachete de

date, respectiv raportul procentual dintre numărul de pachete de date expediate, dar nereceptionate sau incomplet receptionate la destinație și numărul total de pachete de date expediate de sursă; (iv) Viteza de transfer al datelor, respectiv rata de transmitere a datelor, măsurată în megabiti/secundă (Mbps), realizată separat pentru transmiterea fișierelor de test specificate pentru sensul de descărcare (downstream), respectiv încărcare (upstream), între echipamentul terminal al utilizatorului final și un server de test.

Impactul Indicatorilor tehnici asupra furnizării Serviciului de Date, în special în utilizarea conținutului, aplicațiilor și serviciilor.

Degradarea Indicatorilor tehnici poate influența în ponderi variabile calitatea Serviciului de Date și, în special, utilizarea conținutului, a aplicațiilor și a serviciilor (ex. viteza mică de transfer a fișierelor și imaginilor, creșterea timpului de încărcare a paginilor web, funcționarea incompletă sau chiar imposibilitatea accesării anumitor aplicații sau servicii pentru care este necesară o anumită valoare minimă a vitezei de transfer cum ar fi serviciile de audio și video streaming, serviciile de videoconferință, plăți online, televiziune pe mobil). Unele aplicații pot fi afectate semnificativ la degradări ale Indicatorilor tehnici, cum sunt aplicațiile în timp real, voce și video care necesită o viteză de transfer ridicată și au cerințe foarte stricte referitoare la întârzierea de transfer. Alte aplicații (HTTP, e-mail, transfer de fișiere de dimensiuni mici) au un grad de afectare mai redus în cazul degradării Indicatorilor tehnici.

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

1.2.7.6 . Definiții. Valori.

Viteza maximă estimată de transfer al datelor (“Viteza maximă estimată”) reprezintă rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta în condiții reale. Viteza maximă estimată de transfer al datelor este viteza calculată la nivel IP.

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

Tehnologiile utilizate pentru furnizarea Serviciului de Date sunt: (i) 4G (LTE) tehnologie de generația a 4-a ce permite conectarea la internet prin intermediul Rețelei radio precum și orice evoluție tehnologică a acesteia cum ar fi 4G+, LTE+ sau LTE Advanced (carrier aggregation); (ii) 3G (UMTS) tehnologie ce permite conectarea permanentă la internet prin intermediul Rețelei radio precum și orice evoluție tehnologică a acesteia, de ex. HSDPA, HSDPA+, DC-HSDPA sau HSUPA; (iii) 2G (GPRS) tehnologie ce permite conectarea permanentă la internet prin intermediul Rețelei radio precum și orice evoluție tehnologică a acesteia, de ex. EDGE. Vitezele maxime estimate oferite de TKRM pentru Serviciile de Date, în funcție de tehnologia utilizată pentru furnizarea Serviciului de Date (“Viteze Contractuale”) sunt: (i) 4G: 150 Mbps descărcare (downstream) și 50 Mbps încărcare (upstream); (ii) 3G: 21,1 Mbps descărcare (downstream) și 4,6 Mbps încărcare (upstream); (iii) 2G: 200 kbps descărcare (downstream) și 100 kbps încărcare (upstream). Valorile Vitezelor contractuale au fost determinate și pot fi atinse strict în condițiile prevăzute în secțiunea 2 de mai jos.

TKRM nu garantează o viteză minimă a transferului de date specifică fiecărui tip de tehnologie.

1.2.7.7. Descrierea metodologiei de determinare a Vitezelor Contractuale și a factorilor care influențează obținerea acestora

1.2.7.7.1 Metodologia de determinare a Vitezelor Contractuale

Viteza maximă estimată se determină ca valoarea maximă a tuturor vitezelor măsurate într-un set de măsurători dintr-o anumită locație. Toate măsurătorile se efectuează în Condiții de exterior (nu în interiorul clădirilor, subteran sau în orice altă locație îngrădită întrucât pot exista diferențe între parametrii de calitate determinați în exteriorul sau interiorul clădirilor, în special în zonele în care semnalul din interior este perturbat de un obstacol), în locuri degajate de obstacole (de ex. nu între clădiri înalte apropiate), la intervale orare diferite (noaptea deoarece sunt mai puțini utilizatori de date mobile activi și este mai probabil să se atingă Viteza Contractuală). Măsurătorile se vor efectua cu un terminal smartphone care are specificații tehnice ce îi permit să atingă Vitezele Contractuale conform capacităților tehnice ale rețelei. Pentru 4G, terminalul trebuie să permită 4G+ pentru a putea atinge Viteza Contractuală de descărcare de 150 Mbps și capacitate 64QAM la uplink pentru a putea atinge Viteza Contractuală de încărcare de 50 Mbps, pentru 3G terminalul trebuie să fie capabil să utilizeze două purtătoare HSDPA iar pentru 2G terminalul trebuie să aibă capacitate EDGE. În plus, pentru a se putea atinge Viteza Contractuală, terminalele cu care se fac măsurătorile trebuie să aibă capacități compatibile cu standardul de cumulare a capacității pe mai multe frecvențe (carrier aggregation). În cazul în care terminalele au aceste capacități, iar Clientul se află în aria de acoperire aferentă tehnologiei a cărei Viteza maximă estimată este măsurată (pentru 4G trebuie să fie aria de acoperire corespunzătoare 4G+ carrier aggregation) la momentul efectuării măsurătorilor pe ecran va

aparea afisat LTE+ sau 4G+ (pentru 4G), respectiv HSDPA+ sau DC-HSDPA in cazul 3G si UMTS sau EDGE in cazul 2G. Hartile de acoperire a Retelei in functie de tehnologie, disponibile pe www.telekom.ro, contin predictii ale ariei de acoperire estimate prin modele matematice. In efectuarea masuratorilor s-au avut in vedere si lipsa incidentei factorilor mentionati la capitolul 2.2 de mai jos.

1.2.7.7.2 Factorii care influenteaza obtinerea Vitezei Contractuale

Obtinerea Vitezelor Contractuale este influentata de diversi factori obiectivi, in afara controlului si raspunderii TKRM: (i) Caracteristicile echipamentului terminal utilizat (capabilitatile tehnologice si limitarile impuse de sistemul de operare al echipamentului terminal) – Viteza Contractuala nu poate fi atinsa daca echipamentul terminal al Clientului nu suporta viteza de transfer respectiva (de ex. un echipament terminal cu 2G nu poate atinge viteza de transfer corespunzatoare 4G) sau daca sistemele de operare nu sunt actualizate la ultima versiune valabila la momentul efectuarii masuratorilor. Utilizarea echipamentului terminal in modul “economisire baterie” poate impacta in mod negativ valoarea vitezei de transfer. In plus, terminalele cu care se fac masuratorile trebuie sa aiba capabilitati compatibile cu standardul de cumulare a capacitatii pe mai multe frecvente (carrier aggregation). (ii) Distanta dintre echipamentul terminal si statia de baza. Pentru atingerea Vitezei Contractuale este necesar ca numarul de liniute (cerculete sau liniute pline ale indicatorului de semnal al terminalului) sa fie maxim. (iii) Supraaglomerarea sau 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) Conditiiile 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) Conditiiile 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. 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.

1.2.7.7.3. 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”).

In cazul in care Clientul doreste sa masoare Viteza maxima estimata si sa transmita o reclamatie este necesar sa respecte urmatoorii pasi, in ordinea in care sunt mentionati mai jos. Procedura nu se aplica serviciului de Date mobile in roaming.

1.2.7.7.3.1. Sa verifice indeplinirea urmatoarelor conditii prealabile efectuării măsurătorilor:

1.2.7.7.3.1.2. Conditii care tin de echipamentul Clientului si pe care Clientul trebuie sa le indeplineasca in mod cumulativ pentru ca măsurătorile sa fie valide: (a) toate măsurătorile utilizate pentru susținerea unei reclamații se vor efectua prin intermediul aceluiași terminal mobil și utilizând aceeași cartela SIM; (b) terminalul trebuie să aibă sistem de operare licențiat actualizat și să funcționeze în parametrii normali; (c) cerințe minime privind configurația hardware pentru atingerea vitezelor contractuale aferente 3G/4G: ecran 4” cu rezoluție minimă 480x854 pixeli, procesor Quad-Core cu frecvență minimă de 1.1 GHz/nucleu Cortex-A53, memorie internă minim 8 GB (initială, nu disponibilă la momentul efectuării măsurătorilor), memorie RAM minim 1 GB; (d) să utilizeze o cartela SIM compatibilă cu tehnologia aferentă vitezei contractuale contestate; (e) terminalul să nu fie setat să funcționeze doar în tehnologii care permit atingerea unor viteze

maxime inferioare celei contestate; (f) toate aplicatiile care ruleaza pe terminal si toate sesiunile de descarcari sunt oprite pe parcursul efectuării măsurătorilor; (g) numărul de liniute (cerculete sau liniute pline ale indicatorului de semnal al terminalului) sa fie maxim; (h) Pentru 4G terminalul trebuie sa permita 4G+ pentru a putea atinge viteza maxima estimata de descarcare de 150 Mbps si capabilitate 64QAM la uplink pentru a putea atinge viteza maxima estimata de incarcare de 50 Mbps, pentru 3G terminalul trebuie sa fie capabil sa utilizeze doua purtatoare HSDPA iar pentru 2G terminalul trebuie sa aiba capabilitate EDGE. Terminalele 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 4G+ ("carrier aggregation"), pe ecran este afisat LTE+ sau 4G+ (pentru 4G), respectiv HSDPA+ sau DC-HSDPA in cazul 3G si UMTS sau EDGE in cazul 2G.

1.2.7.7.3.1.3. 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 aceeasi loctie, respectiv de la aceleasi coordonate GPS – WGS84 (grade, minute, secunde - latitudine/longitudine); (b) sa se afle in exteriorul oricaror constructii (nu in interiorul cladirilor, in subteran sau orice alta locatie ingradita); (c) sa se afle in aria de acoperire aferenta tehnologiei a carei Viteza maxima contractuala este contestata pentru 4G Clientul trebuie sa se afle in aria de acoperire corespunzatoare 4G+ ("carrier aggregation"), conform hartilor de acoperire (harti disponibile pe www.telekom.ro); (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.

1.2.7.7.3.1.4. Conditii care tin de caracteristicile Serviciului 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 de Date, respectiv sa fi utilizat serviciul de date mobile 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 abonamentelor cu trafic de date recomandat, măsurătorile se vor efectua numai utilizand date din volumul recomandat; (c) pe perioada măsurătorilor Clientul va dezactiva serviciile/ofertele active care implica masuri de gestionare a traficului si care pot fi dezactivate de catre Client.

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

1.2.7.7.3.2 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 de date mobile); (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 Contract); (c) măsurarea vitezei de transfer a serviciului de date mobile consta in initierea descărcării de date (pentru măsurarea vitezei de descărcare), respectiv initierea încărcării de date (pentru măsurarea vitezei de încărcare). 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 măsuratoare 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); in cazul in care un Client reclama probleme de performanta ale Serviciului de Date contractat in mai multe locatii sau pentru mai multe SIM-uri in aceeasi locatie, va efectua măsuratori si va depune cate o reclamatie, cu respectarea Procedurii, pentru fiecare din locatii si fiecare dintre SIM-uri; (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 www.telekom.ro.

1.2.7.7.3.3 Transmiterea reclamatiei. In cazul in care, in urma efectuării măsurătorilor conform prezentei Proceduri, Clientul doreste sa depuna o reclamatie, Clientul trebuie sa urmeze urmatorii pasi pentru ca reclamatia sa fie valida: (a) reclamatia se depune doar de catre Client (titularul contractului de abonament in baza caruia este furnizat Serviciul de Date obiect al reclamatiei); (b) reclamatia sa fie primita de TKRM in

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

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

1.2.7.7.4. Efectele reclamatiei. Masuri reparatorii.

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

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

1.3 EXTRAOPTIUNI

1.3.1 Serviciul Telekom Romania Mobile Self Care (“Serviciile”) reprezinta servicii gratuite de auto-administrare a contului de client, disponibile in reseaua Telekom Romania Mobile prin diverse canale, ce ofera clientilor, printre altele, posibilitatea de reincarcare credit de la abonament la Cartela Telekom Romania Mobile sau de aflare a codului PUK al telefonului. Serviciile, asa cum pot fi acestea modificate sau suplimentate ulterior, sunt detaliate la adresa de internet www.telekom.ro

Utilizatorul va avea acces la informatii referitoare la contul de client, prin intermediul Serviciilor doar pe baza de parola. Aceeasi parola, asa cum poate fi aceasta modificata ulterior de catre Utilizator, va fi folosita de catre Utilizator si pentru accesarea altor servicii Self Care ce vor fi lansate ulterior de Telekom Romania Mobile .

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

1.3.1.2. Utilizatorul este singurul responsabil de pastrarea codurilor de acces/parolele si este responsabil pentru toate actiunile executate folosind codurile de acces/parolele primite si este obligat sa notifice Telekom Romania Mobile despre orice utilizare neautorizata si despre toate bresele de securitate (inclusiv de cele suspectate). Telekom Romania Mobile nu are nici o responsabilitate legala in legatura cu orice paguba care poate sa apara ca rezultat a acestor actiuni sau al folosirii neautorizate sau ilegale a datelor si/sau a Serviciilor

de către o terță persoană. De asemenea Telekom Romania Mobile își rezervă dreptul de a solicita compensații pentru posibilele pagube ce ar rezulta din folosirea ilegală sau improprie de către Utilizator a Serviciilor.

1.3.1.3 Telekom Romania Mobile nu poate fi ținut responsabil în cazul în care Serviciile sunt indisponibile din orice motive. În anumite cazuri, Telekom Romania Mobile își rezervă dreptul de a modifica sau închide temporar sau permanent Serviciile sau o parte din acestea fără o notificare prealabilă a Utilizatorului.

1.3.1.4. Orice utilizare a Serviciilor implică din partea Utilizatorului luarea la cunoștință a termenilor de folosire și condițiile menționate în prezenta și pe site-ul www.telekom.ro și aderarea necondiționată la acestea.

1.3.2 Serviciul My Account Utilizatorul Administrator va avea acces la toate operațiunile/acțiunile disponibile prin serviciul My Account asupra contului Societății și tuturor numerelor de telefon asociate contractului de abonament pentru serviciile Telekom Romania Mobile.

1.3.2.1. Orice informație care îi va fi furnizată prin intermediul serviciului va fi utilizată exclusiv în scop de informare personală.

1.3.2.2. Utilizatorul Administrator trebuie să aibă cunoștințele tehnice necesare pentru a păstra securitatea și confidențialitatea datelor, acționând exclusiv pe riscul și răspunderea Societății.

1.3.2.3. Utilizatorul Administrator este singurul responsabil de păstrarea codurilor de acces și este obligat să notifice Telekom Romania Mobile de orice utilizare neautorizată și de toate breșele de securitate (inclusiv de cele suspectate). Telekom Romania Mobile nu are nicio responsabilitate legală pentru nicio pagubă care poate să apară ca rezultat al acestor acțiuni, folosirea neautorizată sau ilegală a datelor de către o terță persoană. De asemenea, Telekom Romania Mobile își rezervă dreptul de a cere compensații pentru posibilele pagube ce ar rezulta din folosirea ilegală sau improprie de către Utilizatorul Administrator, Societate sau ceilalți utilizatori creați de Utilizatorul Administrator.

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

1.3.2.5. Orice utilizare a Serviciului implică din partea Clientului luarea la cunoștință a Termenilor și Condițiilor de Utilizare a Serviciului, disponibile pe site-ul www.telekom.ro și aderarea necondiționată la acestea..

1.3.3. Serviciul E- Bill -prin activarea serviciului E-bill se va putea accesa factura electronică cu valoare fiscală, iar factura tipărită nu se va mai transmite. Prima factură în format electronic va fi disponibilă începând cu următoarea dată de facturare.

2. **OBIECTUL CONTRACTULUI. SERVICIILE TELEKOM ROMANIA MOBILE**

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

2.2 Clientul se mai poate informa despre Serviciile contractate sau despre alte servicii disponibile în Rețeaua Telekom Romania Mobile, sunând la Departamentul Relații cu Clientii la numărul 1234 (gratuit din rețelele Telekom Romania Mobile și Telekom Romania) sau vizitând site-ul www.telekom.ro.

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

2.4 Clientul poate accesa numărul unic pentru apeluri de urgență 112, neexistând nicio limitare a accesului la numărul unic. Clientul înțelege și acceptă că informația de localizare a apelantului care accesează numărul unic pentru apeluri de urgență 112 este transmisă către operatorul sistemului de urgență.

2.5 . Apelurile către numere de interes general la nivel local sau național de forma 19vx și /sau 19vxy (numere utilizate pentru furnizarea unor servicii cum ar fi siguranța cetățeanului, servicii de asistență medicală,



deranjamente utilitati publice, asistenta cetateanului) nu se consuma din minutele nationale si/sau SMS-urile incluse in abonament si/sau extraoptiuni.

2.6. Deranjamentele survenite pe durata prezentului Contract vor fi remediate de catre Telekom Romania Mobile in termen de 72 de ore din momentul primirii reclamatiei validate de catre Telekom Romania Mobile, cu exceptia situatiilor care sunt in afara controlului Telekom Romania Mobile, care pot fi, fara a se limita la:

(i) Deranjamente cauzate de alimentarea cu energie a locatiilor in care Telekom Romania Mobile are instalate echipamente de semnal, ca urmare a avariilor rețelei electrice;

(ii) Deranjamente rezultate din imposibilitatea de a accesa locatiile in care Telekom Romania Mobile are instalate echipamente de semnal (cauzate de drumuri impracticabile, de conditiile impuse de locatorii/proprietarii locatiilor unde Telekom Romania Mobile are instalate echipamente de semnal);

(iii) Deranjamente pentru remedierea carora este necesara interventia in alte rețele de comunicatii electronice interconectare cu Reteaua Telekom Romania Mobile cu privire la care Telekom Romania Mobile 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 Romania Mobile 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.

2.7. In cazul nerespectarii termenului de remediere a deranjamentelor mentionat de art. 2.6 de mai sus, cu exceptia situatiilor care sunt in afara controlului Telekom Romania Mobile, Clientul poate solicita despagubiri in termen de maximum 15 zile lucratoare de la data primirii reclamatiei validate de catre Telekom Romania Mobile. 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 rețelei prin intermediul careia se furnizeaza Serviciile necesitand efectuarea de reparatii.

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

3. ACTIVAREA SERVICIILOR

3.1 Telekom Romania Mobile este indreptatit sa solicite in prealabil viitorului Client documentele necesare in vederea semnarii Contractului precum si constituirea unor eventuale Garantii sau efectuarea de plati in avans ,daca este cazul. In cazul in care viitorul Client nu prezinta documentele si garantiile solicitate, sau nu plateste in avans suma solicitata ,Telekom Romania Mobile are dreptul de a nu incheia Contractul si de a nu livra Echipamentele solicitate de client pana la data prezentarii de catre viitorul Client a tuturor documentelor si/sau pana la efectuarea platiiilor solicitate.

3.2 Clientul va avea acces la Serviciile Telekom Romania Mobile si va primi Echipamentele solicitate numai dupa semnarea Contractului, in termenul de 7 zile lucratoare care se va calcula: (i) de la data semnarii Contractului, cu conditia ca respectivul Client sa fi prezentat toate documentele, sa fi constituit Garantia solicitata si, daca este cazul, sa plateasca in avans o suma calculata in functie de planul tarifar Telekom Romania Mobile ales la data semnarii Contractului; sau (ii) de la data la care Clientul a prezentat toate documentele, Garantia a fost constituita si, daca e cazul, suma in avans calculata in functie de planul tarifar Telekom Romania Mobile ales la data semnarii Contractului a fost achitata, in situatia in care Clientul nu a indeplinit aceste conditii inca de la data semnarii Contractului.

3.3 In situatia exceptionala in care Contractul a fost semnat, indiferent daca SIM-urile aferente au fost sau nu activate, si Telekom Romania Mobile constata, intr-un termen de 15 zile de la data semnarii Contractului, ca respectivul Client tot nu si-a indeplinit obligatia de a prezenta toate documentele solicitate sau de a constitui Garantia, daca este cazul, Telekom Romania Mobile va avea dreptul, oricand dupa implinirea termenului mentionat, de a constata rezilierea Contractului de plin drept, cu efecte imediate, fara punere in intarziere sau alte formalitati prealabile si fara interventia instantei judecatoresti, Clientul neavand dreptul la despagubiri. In acest caz Telekom Romania Mobile poate refuza livrarea Echipamentelor solicitate pana la indeplinirea obligatiilor clientului de a prezenta toate documentele solicitate si/sau de a constitui Garantia si/sau de a efectua plata in avans solicitata.

3.4 Accesul la noi Servicii disponibile in Reteaua Telekom Romania Mobile, solicitate pe parcursul derularii Contractului, se va face in termen de cel mult 10 zile lucratoare de la data inregistrarii solicitarii Clientului,



cu condiția ca acesta să fie eligibil pentru Serviciile solicitate. Excepție de la termenul de activare de 10 zile fac Serviciile solicitate de către Client ulterior încheierii Contractului și care datorită caracteristicilor lor comerciale se activează începând cu prima dată de facturare după data solicitării lor.

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

4. DURATA CONTRACTULUI

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

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

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

5. TARIFELE TELEKOM ROMANIA MOBILE

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

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

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

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

6. FACTURARE. PLATA

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

6.2 Ca regulă generală, Telekom Romania Mobile va trimite lunar către Client factura cuprinzând (dar nu în mod limitativ): (i) contravaloarea abonamentelor lunare pentru Serviciile contractate, aferente lunii în curs calculate din ziua facturării; (ii) contravaloarea Serviciilor utilizate de Client în luna precedentă facturii respective; (iii) dacă este cazul, contravaloarea unor Servicii de Administrare a contului Clientului.

6.3 Din motive de ordin tehnic, în cazuri excepționale, factura emisă Clientului va putea include și regularizări pentru corectarea unor erori aparute în facturile anterioare cu privire la calcularea valorii Serviciilor sau abonamentelor utilizate în lunile precedente celei în care a fost emisă factura respectivă. În cazul utilizării Serviciului de Roaming, din motive tehnice specifice funcționării acestui Serviciu, factura emisă Clientului va putea include contravaloarea Serviciilor utilizate în cursul lunilor precedente celei în care a fost emisă factura.

6.4 Ca regulă generală, prima factura după activare emisă de Telekom Romania Mobile va conține (dar nu în mod limitativ): (i) contravaloarea abonamentelor pentru Serviciile contractate aferente/proportionale cu perioada cuprinsă între data Activării și data emiterii primei facturi; (ii) contravaloarea Serviciilor utilizate în perioada cuprinsă între data Activării și data emiterii primei facturi; (iii) contravaloarea abonamentelor lunare pentru Serviciile contractate, aferente lunii în curs calculate din ziua facturării; (iv) dacă este cazul, alte tarife aferente Serviciilor de Administrare; (v) prețurile produselor achiziționate de către Client de la Telekom Romania Mobile (terminale, accesorii, etc); (vi) dacă este cazul, contravaloarea cu minus a sumei percepute în avans de către Telekom Romania Mobile la data semnării Contractului, conform articolului 3.2 de mai sus.

6.5 Facturile de Servicii sunt emise în RON, la ultimul curs de vânzare EUR/RON pentru persoane juridice al ING Bank N.V. Amsterdam Sucursala București din ziua lucrătoare anterioară datei facturării. Cursul va fi publicat zilnic pe



site-ul www.telekom.ro. Plata facturii se va efectua de catre Client lunar, inclusiv TVA, in termen de maxim 14 zile de la data facturarii.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6.14.1. numerar;

6.14.2. virament bancar;

6.14.3. debitare directa;

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

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

7. RASPUNDEREA TELEKOM ROMANIA MOBILE

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

7.2 Telekom Romania Mobile își rezerva dreptul de a limita accesul unui Numar de telefon sau a unei Cartele SIM la toate Serviciile Telekom Romania Mobile, ca o consecință a folosirii abuzive a acestora sau în alte cazuri justificate, cu o înștiințare prin SMS sau apel, dacă acest lucru este posibil.

7.3 Telekom Romania Mobile răspunde exclusiv pentru Serviciile sale și, prin urmare, nu răspunde pentru serviciile oferite de terțe parti, care fac uz, în orice formă, de Serviciile sale. Pentru evitarea oricărui dubiu, Telekom Romania Mobile nu răspunde pentru prejudiciile, de orice natură, suferite de Client în legătură cu serviciile terților.

7.4 Telekom Romania Mobile poate restricționa sau suspenda temporar furnizarea Serviciilor oferite, 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. Telekom Romania Mobile nu răspunde pentru funcționarea necorespunzătoare a Rețelei în zonele în care aceasta este în dezvoltare sau în situațiile în care Telekom Romania Mobile face lucrări de îmbunătățire a Rețelei.

7.5 Telekom Romania Mobile nu va răspunde față de Client și/sau față de terțe parti pentru daune, pierderi de profit, castiguri nerealizate și/sau neefectuarea unor oportunități de afaceri sau orice alte pierderi suferite de către Client care rezultă direct sau indirect din, dar fără a se limita la: (i) folosirea neadecvată a Serviciilor și echipamentelor de comunicații de către Client, (ii) nefuncționarea Serviciilor din motive de ordin tehnic și/sau din acțiunile terților, (iii) nefuncționarea adresei de email a Clientului pentru notificările care se transmit de către Telekom Romania Mobile pe email, Clientul neputând invoca neprimirea notificării astfel transmise, (iv) caz fortuit sau caz de forță majoră, sub rezerva obligațiilor de diligență prevăzute la articolul 16.1. de mai jos.

7.6 Telekom Romania Mobile nu va răspunde de acțiunile sau inacțiunile sale față de terțe persoane sau pentru prejudiciile create unor terțe persoane care beneficiază de Serviciile Telekom Romania Mobile în afara prezentului Contract sau chiar în absența unui contract între acestea și Telekom Romania Mobile. De asemenea, Telekom Romania Mobile nu este răspunzător decât față de Client în limitele prezentului Contract, iar răspunderea sa nu se întinde și asupra Utilizatorilor Finali ai Serviciilor Telekom Romania Mobile, așa cum au fost aceștia desemnați de Client.

7.7 Telekom Romania Mobile nu răspunde față de Client și/sau față de terțe parti pentru niciun fel de daune indirecte inclusiv, dar fără a se limita la pierderi de profit, castiguri nerealizate și/sau neefectuarea 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.

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

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

7.9.1. 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;

7.9.2. metode de securitate standardizate în vederea protejării informațiilor confidențiale transmise prin intermediul Serviciilor;

7.9.3. 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 Romania Mobile necesare furnizării Serviciilor.

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

8. RĂSPUNDEREA CLIENTULUI

Obligații generale

8.1 Clientul este obligat sa notifice imediat Telekom Romania Mobile despre orice modificare a informatiilor furnizate in momentul in care a incheiat Contractul, modificari aparute pe perioada derularii Contractului si, in mod special, despre schimbari ale sediului social, ale adresei de e-mail, ale statutului juridic, ale denumirii sau ale persoanei imputernicite sa reprezinte Clientul in relatia cu Telekom Romania Mobile. In cazul in care Clientul nu notifica Telekom Romania Mobile cu privire la schimbarea sediului social sau a adresei de facturare, orice notificari sau facturi ce vor fi trimise de catre Telekom Romania Mobile la adresele mentionate in Contract sau la ultima adresa anuntata de Client, vor fi considerate a fi transmise in mod valabil.

8.2 Clientul este obligat sa achite integral facturile pentru furnizarea Serviciilor, la scadenta, in conformitate cu termenii prezentului Contract. In cazul in care Clientul a achizitionat si terminale, Clientul se obliga sa plateasca facturile aferente conform conditiilor prevazute in Anexa de conectari multiple.

8.3 Clientul nu poate folosi si/sau permite vreunei terte persoane sa foloseasca Serviciile Telekom Romania Mobile pentru scopuri imorale sau ilegale si de asemenea, este singur raspunzator pentru actiunile si inactiunile sale care au drept consecinta incalcare oricaror reglementari referitoare la conditiile de accesare si/sau utilizare a Serviciilor, inclusiv in ceea ce priveste Serviciile sale care, conform reglementarilor in vigoare, nu este permis a fi accesate de catre toate categoriile de consumatori.

8.4 Clientul este singur raspunzator pentru orice incalcare a reglementarilor aplicabile in ceea ce priveste modul de utilizare a Serviciilor, scopul utilizarii acestora sau continutul transmis, stocat, expus sau care face, in orice mod, obiectul unor operatiuni efectuate cu sprijinul sau prin intermediul Serviciilor.

8.5 Clientul este pe deplin responsabil de actiunile oricaror terte persoane care utilizeaza Serviciile Telekom Romania Mobile prin intermediul prezentului Contract de abonament, mai ales cu privire la utilizarea Serviciilor de catre Utilizatorii Finali desemnati de Client.

8.6 Clientul este singur raspunzator pentru datele aferente contului sau de client Telekom Romania Mobile introduse la momentul efectuării plății facturii de Servicii sau terminale. Telekom Romania Mobile nu va fi tinuta responsabila in situatia in care, in urma introducerii de catre Client a unor date inexistente, incorecte sau incomplete pentru efectuarea platii, plata nu a fost alocata in contul Clientului din sistemul de evidenta a facturilor si platilor aferente Telekom Romania Mobile sau a fost alocata cu intarziere si astfel sunt demarate/continuate actiuni de recuperare a sumelor datorate de catre Client, respectiv sunt calculate si aplicate penalitati de intarziere.

8.7 Clientul declara ca semneaza prezentul Contract cunoscand toate prevederile legale esentiale (ex.: protectia consumatorilor, comunicatii electronice, etc) in vigoare aplicabile prezentului Contract.

Folosirea abuziva a Serviciilor

8.8 Clientul este obligat sa utilizeze Reteaua Telekom Romania Mobile si Serviciile furnizate in conformitate cu termenii prezentului Contract. Serviciile care fac obiectul prezentului Contract sunt destinate utilizarii de catre Client numai pentru nevoile proprii si nu cu scopul de a obtine un profit sau de a atrage avantaje comerciale.

8.9 Clientul intelege si accepta ca oricare din modurile de utilizare a Serviciilor conform prezentului articol sunt considerate a fi utilizari abuzive si sunt complet interzise Clientului, sub sanctiunile prevazute in prezentul Contract:

8.9.1. folosirea de echipamente neautorizate de catre autoritatile de reglementare competente sau care nu sunt compatibile cu Reteaua Telekom Romania Mobile precum si utilizarea Serviciilor in vederea testarii unor echipamente;

8.9.2. folosirea Serviciilor Telekom Romania Mobile in scopul savarsirii unei Fraude (cum ar fi, dar fara a se limita la, activitate abuziva identificata pe baza analizei de trafic: trafic permanent catre destinatii distincte (trafic artificial) etc);

8.9.3. oferirea, cu titlu oneros sau gratuit, a posibilitatii unor terte parti de a folosi Serviciile Telekom Romania Mobile, in alte scopuri decat cele agreeate prin prezentul Contract, inclusiv prin recomercializarea Serviciilor Telekom Romania Mobile catre terte parti;

8.9.4. folosirea Serviciilor Telekom Romania Mobile in scop de comercializare a Clientului sau a unor terte persoane;

8.9.5. sicanarea sau agresarea in orice fel a altor clienti Telekom Romania Mobile sau ai altor furnizori de comunicatii electronice, parteneri ai Telekom Romania Mobile sau a angajatilor Telekom Romania Mobile (inclusiv prin serviciul Relatii cu Clientii) sau a unor terte persoane, prin apelarea sau trimiterea de mesaje cu continut de natura sa calomnieze, hartuiasca, deranjeze, defaimeze sau prin care se dezvaluie informatii personale sau confidentiale in legatura cu o terta parte;

- 8.9.6. inducerea în eroare a altor clienți Telekom Romania Mobile sau ai altor furnizori de comunicații electronice, parteneri ai Telekom Romania Mobile, prin apelare sau prin transmiterea de SMS-uri cu un conținut fals (promisiuni de câștiguri, participări la concursuri, etc);
- 8.9.7. utilizarea Serviciilor în vederea intermediării și/sau transferului de date și/sau de convorbiri telefonice și/sau SMS-uri, incluzând, fără limitare, transferuri de apeluri și/sau SMS-uri naționale/internationale în Reteaua Telekom Romania Mobile sau în alte rețele;
- 8.9.8. utilizarea Serviciilor în vederea intermediării și/sau transferului de convorbiri telefonice și/sau SMS-uri internaționale folosind ca mediu de propagare internetul;
- 8.9.9. redirectionarea cu titlu oneros prin intermediul Serviciilor Telekom Romania Mobile a traficului (de voce, date sau SMS-uri) generat de către un tert precum și pentru ascunderea și/sau modificarea identității apelantului în aceste scopuri;
- 8.9.10. folosirea numerelor cu tarif special având ca scop generarea de venituri ilicite pentru Client.
- 8.9.11. desfasurarea activităților de tip call center/telesales/telemarketing de pe abonamentele ce oferă servicii nelimitate;
- 8.9.12. pentru abonamentele ce oferă acces nelimitat la serviciile de Voci și/sau SMS, se va considera utilizare abuzivă traficul ce depășește 5000 minute /SMS pe luna, indiferent de destinație, precum și expedierea de mesaje de tip reclame comerciale, anunțuri comerciale cu privire la serviciile ce fac obiectul de activitate al Clientului. Pentru astfel de nevoii proprii, ale Clientului, Telekom Romania Mobile oferă servicii speciale.
- 8.10 De asemenea, Clientul înțelege și acceptă că îi sunt interzise:
- 8.10.1. expedierea de mesaje nesolicitate (incluzând date, informații, text, muzică, sunet, imagini, grafice, materiale video, programe sau alte materiale) sau afișarea de mesaje de tip pachete de reclame comerciale sau anunțuri de informații (în general mesaje de tip Spam), Clientul fiind singurul răspunzător pentru expedierea sau afișarea unor astfel de mesaje;
- 8.10.2. continuarea expedierii de mesaje electronice către un adresant care a indicat că nu dorește să mai primească asemenea mesaje;
- 8.10.3. expedierea sau afișarea de mesaje care contin virusi și/sau „cai troieni”, mesaje ilegale sau expedierea sau afișarea de mesaje indecente, obscene sau pornografice, cu încălcarea prevederilor legale în vigoare;
- 8.10.4. expedierea sau afișarea de mesaje care violează dreptul de proprietate intelectuală sau industrială Telekom Romania Mobile, a unui tert sau de mesaje conținând informații pentru care Clientul nu are dreptul legal de transmitere sau difuzare în orice condiții, conform oricărei legi aplicabile.

9. DESPAGUBIRI

Despagubiri datorate de Telekom Romania Mobile

9.1 În cazul în care Clientul nu poate folosi Serviciile Telekom Romania Mobile ca urmare a unor nefuncționalități în Reteaua Telekom Romania Mobile și cauzate culpei/neglijenței Telekom Romania Mobile, Clientul poate fi despăgubit, după analizarea solicitării sale în acest sens, conform articolului 9.5 de mai jos.

9.2 De asemenea, în cazul nerespectării termenului de Activare a Serviciilor, ca urmare a culpei Telekom Romania Mobile, Clientul poate solicita despăgubiri în termen de maxim 15 zile de la data semnării Contractului, respectiv de la data înregistrării solicitării pentru activarea noilor Servicii sau de la data la care Clientul a devenit eligibil pentru activarea noilor Servicii.

9.3 Prin derogare de la articolul 9.2, dacă activarea în Reteaua Telekom Romania Mobile a unui Client portat nu poate fi realizată sau se realizează cu întârziere, din motive ce nu se află sub controlul Telekom Romania Mobile (de exemplu din motive tehnice sau din motive ce se află sub controlul furnizorului din a cărui rețea se face portarea), Clientul nu va fi îndreptățit să solicite despăgubiri din partea Telekom Romania Mobile.

9.4 Despăgubirea se va face numai la solicitarea Clientului formulată în termen de cel mult 15 zile de la data la care nefuncționalitatea a intervenit. Acordarea despăgubirii va fi condiționată și de dovada în evidențele Telekom Romania Mobile a existenței defectiunii notificate în aria geografică indicată de către Client și dacă Clientul își are sediul sau punctele de lucru în zonele afectate, Telekom Romania Mobile având dreptul de a cere actele doveditoare în acest sens.

9.5 În cazul în care Telekom Romania Mobile constată că solicitarea Clientului este întemeiată, despăgubirea se va acorda prin reducerea tarifelor lunare de abonament, proporțional cu perioada în care Clientul nu a beneficiat de Servicii sau prin acordarea de Servicii gratuite, în funcție de serviciul neprestat. Reducerea

tarifelor lunare de abonament se va evidenta in factura din luna imediat urmatoare solutionarii in mod favorabil a cererii Clientului.

Despagubiri datorate de Client

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

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

10. SUSPENDAREA SERVICIILOR / REACTIVARE

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

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

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

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

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

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

11. GARANTII/ PLATI IN AVANS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

12. LIMITA DE CREDIT

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

inainte de data scadentei, dupa cum este cazul si/sau (iv) sa suspende imediat accesul la Servicii, fara notificarea prealabila a Clientului.

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

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

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

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

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

13. INCETAREA CONTRACTULUI/SERVICIILOR LA INITIATIVA CLIENTULUI

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

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

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

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

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

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

13.4.3 In termen de maxim 14 zile de la data emiterii facturii sau de la data notificarii Clientului de catre Telekom Romania Mobile, ca urmare a incetarii Contractului sau dezactivarii uneia sau mai multor Cartele SIM, Clientul trebuie sa achite toate sumele datorate catre Telekom Romania Mobile si eventualele costuri

de incetare înainte de expirarea Perioadei Initale, așa cum rezulta din factura emisă sau din notificarea trimisă.

13.5 În orice caz de încetare totală a Contractului la inițiativa Clientului sau parțială (de exemplu dezactivarea unor Cartele SIM în cazul în care pe contul Clientului sunt activate mai multe Cartele SIM), cu excepția Clientului care a solicitat Portarea sa către un alt furnizor de comunicații electronice, precum și cu excepția situației prevăzute la articolul 13.3 de mai sus, Contractul încetează în termen de maxim 30 de zile de la data la care Telekom Romania Mobile a luat cunoștința de notificare.

13.6 Incetarea Contractului nu înlătură obligația Clientului de a-și achita debitele ce se vor regăsi în facturile emise ulterior acceptării de către Telekom Romania Mobile a solicitării de încetare a Contractului, pentru Serviciile consumate dar nefacturate până la data încetării, precum și pentru eventualele costuri de încetare.

13.7 Telekom Romania Mobile poate refuza, în condițiile stabilite de lege, realizarea Portării din Rețeaua sa în rețeaua unui alt furnizor de comunicații electronice.

13.8 În cazul încetării Contractului, dacă ulterior emiterii ultimei facturi după încetarea Contractului, Telekom Romania Mobile constată că în contul Clientului există un sold creditor și nu există alte datorii către Telekom Romania Mobile, Telekom Romania Mobile va returna sumele respective în baza unei solicitări exprese scrise a Clientului, în termen de 30 de zile lucrătoare de la data aprobării solicitării de către Telekom Romania Mobile.

14. INCETAREA CONTRACTULUI LA INITIATIVA TELEKOM ROMANIA MOBILE

14.1 Fără a aduce atingere dreptului Telekom Romania Mobile de a rezilia unilateral Contractul, pentru încălcarea de către Client a obligațiilor sale contractuale, Clientul fiind de drept în întârziere prin simpla neexecutare a obligațiilor, Telekom Romania Mobile este îndreptățit să considere Contractul reziliat de drept, fără punere în întârziere și/sau preaviz, drept de compensație sau despăgubiri pentru Client, în următoarele situații: (i) Clientul nu își respectă obligațiile de plată chiar și în urma suspendării sau deconectării Serviciilor de către Telekom Romania Mobile; (ii) Clientul se face vinovat de oricare din situațiile prevăzute la articolele 8.9 și 8.10 din prezentul Contract sau pentru orice alt motiv de fraudă; (iii) Clientul folosește echipamente neautorizate de către autoritățile de reglementare competente sau care nu sunt compatibile cu Rețeaua Telekom Romania Mobile; (iv) în cazul neîndeplinirii oricărei obligații de plată a Clientului față de Telekom Romania Mobile, în acest caz rezilierea de drept urmând să intervină pentru toate Cartelele SIM/Serviciile activate în contul aceluiași Client, indiferent dacă pentru acestea există sau nu întârzieri la plată, Telekom Romania Mobile fiind îndreptățită să nu mai încheie un nou Contract cu Clientul înainte de îndeplinirea integrală a obligațiilor de plată ale Clientului; (v) în cazul în care ulterior încheierii Contractului se constată că actele prezentate de Client în vederea încheierii Contractului au fost false sau modificate; (vi) în cazul rezilierii de către Telekom Romania Mobile a unor alte contracte de abonament încheiate cu Clientul; (vii) în alte cazuri prevăzute expres în Contract.

14.2 Contractul va fi încetat de drept, fără punere în întârziere și/sau preaviz, drept de compensație sau despăgubiri pentru Client, și în următoarele situații: (i) în cazul în care a intervenit procedura de dizolvare, lichidare, sau sechestrul împotriva Clientului, sau, după caz, aceste proceduri au intervenit la cererea Clientului respectiv; (ii) în cazul în care portarea Clientului din rețeaua unui alt furnizor de servicii de comunicații electronice în Rețea, nu se poate realiza din motive ce nu depind de sau nu se afla sub controlul Telekom Romania Mobile și Clientul nu a cerut, prin selectarea opțiunii corespunzătoare prevăzută în cererea de portare, continuarea furnizării serviciilor de comunicații electronice prin intermediul numerelor temporare. În situațiile mai sus menționate, Clientul înțelege și este de acord că încetarea Contractului nu a fost cauzată de acțiunea sau inacțiunea Telekom Romania Mobile și prin urmare, în acest caz, Telekom Romania Mobile nu este răspunzător față de Client pentru niciun prejudiciu pe care acesta din urmă l-ar putea suferi și nici nu datorează Clientului vreo despăgubire.

14.3 Incetarea Contractului în cazurile enumerate la art. 14.1 și 14.2 de mai sus se va produce prin deconectare începând cu sau oricând după data constatării de către Telekom Romania Mobile a oricăruia dintre cazuri. Această încetare operează de plin drept, punerea în întârziere a Clientului rezultând din simplul fapt al neexecutării, fără nicio intervenție din partea instanței, fără preaviz, fără drept de compensație sau despăgubiri sau alte formalități prealabile. Telekom Romania Mobile va instința Clientul cu privire la încetarea Contractului, pentru unul sau mai multe din motivele arătate mai sus.

14.4 În toate cazurile de încetare menționate în prezentul articol 14, în termen de maxim 30 zile de la data emiterii ultimei facturi după deconectare, Clientul trebuie să achite toate sumele datorate către Telekom Romania Mobile și eventualele costuri de încetare înainte de expirarea Perioadei Initale. Costurile de încetare

inainte de expirarea Perioadei Initiale sunt datorate pentru fiecare Cartela SIM dezactivata inainte de sfarsitul Perioadei Initiale si ca urmare a aparitiei vreuneia din situatiile mentionate in art. 13.1, 13.2, 14.1 sau 14.2.

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

15. CLAUZE - NULITATE

In cazul in care oricare din prevederile prezentului Contract este contrara legii si/sau unor dispozitii legale imperative, ordinii publice sau bunelor moravuri, toate celelalte prevederi ale prezentului Contract raman valabile si se vor aplica in continuare, iar clauzele nule vor fi inlocuite de drept cu dispozitii legale aplicabile.

16. FORTA MAJORA. CAZUL FORTUIT

16.1 Telekom Romania Mobile 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.

16.2 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 Romania Mobile.

17. TRANSFERUL DE RESPONSABILITATE SI CESIUNEA DE CREANTE

17.1 Telekom Romania Mobile 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 Romania Mobile se va asigura ca acest transfer nu va afecta negativ Serviciile oferite Clientului, asa cum au fost prevazute in prezentul Contract. Clientul va fi notificat despre transferul drepturilor si/sau obligatiilor din Contract cu cel putin 30 de zile inainte ca acesta sa-si produca efectele.

17.2 Clientul nu va avea dreptul de a transfera drepturile si obligatiile ce decurg din Contract fara consimtamantul scris prealabil al Telekom Romania Mobile. In cazul in care Telekom Romania Mobile aproba solicitarea de transfer, regulile articolului 17.3 si 17.4 se vor aplica in mod corespunzator.

17.3 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 Romania Mobile numai dupa achitarea integrala de catre Client a tuturor datoriilor sale catre Telekom Romania Mobile pana la data aprobarii de Telekom Romania Mobile a transferului de responsabilitate. Solicitarea de transfer nu se va face mai devreme de 30 de zile de la data Activarii Serviciilor Telekom Romania Mobile care se vor a fi transferate.

17.4 Clientul se angajeaza sa semneze acordul de transfer impreuna cu viitorul Client si, de asemenea, viitorul Client va semna un nou contract de abonament cu Telekom Romania Mobile. Clientul este informat ca pentru realizarea transferului Contractului, noul client va trebui sa indeplineasca conditiile cerute de Telekom Romania Mobile pentru a deveni Client Telekom Romania Mobile, in acest sens fiind necesara aprobarea Telekom Romania Mobile.

17.5 Pana la momentul incheierii efective a operarii transferului de responsabilitate, Clientul initial va suporta integral toate costurile referitoare la utilizarea Serviciilor.

17.6 Telekom Romania Mobile isi rezerva dreptul de a cesiona oricand pe durata Contractului creantele sale impotriva Clientului catre terte parti, fara a avea in prealabil acordul Clientului sau fara vreo alta formalitate prealabila in afara celor impuse in mod expres de lege, daca este cazul.

18. EFECTELE PREZENTULUI CONTRACT

18.1 Prezentul Contract contine toate intelegerile intervenite intre parti si inlocuieste orice intelegeri sau acorduri prealabile, scrise sau verbale, cu Telekom Romania Mobile sau cu partenerii autorizati ai acestuia, referitoare la obiectul prezentului Contract.

18.2 Faptul ca una din parti nu insista pentru indeplinirea stricta si intocmai a obligatiilor ce ii revin celeilalte parti, prevazute de prezentul Contract sau de lege, nu va fi interpretata ca o anulare sau o renuntare la dreptul respectiv, cu exceptia cazului in care in mod expres partile au agreeat in scris in legatura cu o astfel de

renunțare. În caz contrar, partile contractante sunt obligate să își îndeplinească obligațiile prevăzute în respectiva prevedere contractuală.

19. MODIFICĂRI ALE PREZENTULUI CONTRACT

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

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

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

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

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

20.1 Abonatul beneficiază de “Roaming Grupa 0” în condițiile unei utilizări normale în contextul călătoriilor periodice în țările din Grupa 0 și nu în condițiile utilizării preponderent în Roaming. Scopul Politicii este de a preveni utilizarea abuzivă sau anormală a dreptului de a beneficia de “Roaming Grupa 0”.

20.2 “Roaming Grupa 0” este disponibil Clientilor Telekom Romania Mobile 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 cunostința Telekom Romania Mobile în termen de 2 zile lucrătoare de la data la care a intervenit și va determina automat aplicarea unei suprataxe pentru Serviciile de Roaming în Grupa 0 după cum urmează: 0,032 Euro/min apel inițiat, 0,0079 Euro/min apel primit, 0,01 Euro/SMS, 0,0035 Euro/MB, fără TVA.

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

20.4 Chiar și în condițiile existenței unei declarații a Clientului privind reședința pe teritoriul României sau legături stabile în România, în acele cazuri în care Telekom Romania Mobile 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 Romania Mobile are dreptul să aplice o suprataxa Serviciului de Roaming pentru care se constată utilizarea abuzivă sau anormală, cu respectarea mecanismului de avertizare descris în Politică.

20.5 În scopul prevenirii utilizării abuzive sau anormale Telekom Romania Mobile va aplica mecanisme de control bazate pe indicatori obiectivi care să determine dacă Clientul are consum preponderent național față de Roaming Grupa 0 (mai mare de 50% din consumul total pentru fiecare tip de serviciu dintre Serviciile de Roaming – Voce, Date sau SMS -, în perioada monitorizată; în calculul consumului național va fi inclus și traficul efectuat în Roaming în alte Grupe decât Grupa 0) sau dacă are prezenta preponderent pe teritoriul României (mai mult de 50% din totalul perioadei monitorizate). Perioada minimă de monitorizare a consumului și prezentei clientului, înainte de determinarea profilului de trafic în Roaming și aplicarea suprataxei, este de 4 luni.

20.6 Alți indicatori obiectivi care pot indica utilizarea abuzivă sau anormală a Serviciului de Roaming sunt: perioada lungă de inactivitate națională a unei cartele SIM însoțită de utilizare preponderentă sau chiar exclusivă în Roaming sau abonarea la Serviciile Telekom Romania Mobile urmata de utilizarea succesivă a mai multor cartele SIM de către același Client în Roaming.

20.7 Dacă în urma monitorizării profilului de trafic al Clientului, pe o durată de cel puțin 4 luni, Telekom Romania Mobile constată că Clientul are consum preponderent în roaming sau prezenta preponderent în



tarile din Grupa 0, atunci Telekom Romania Mobile are dreptul sa considere ca Clientul utilizeaza abuziv sau anormal Serviciul respectiv de Roaming. In acest caz, Telekom Romania Mobile va avertiza Clientul prin SMS, e-mail, mesaj etc., ca are un profil de trafic care indica o utilizare abuziva sau anormala a Serviciului de Roaming iar in lipsa modificarii acestuia, in termen de 14 zile de la data transmiterii avertismentului, in sensul evidentierii unui consum sau prezente nationale prevalente, Telekom Romania Mobile va aplica suprataxa mentionata la art. 22.2 de mai sus,retroactiv de la data transmiterii avertismentului catre Client.

20.8 In urma primirii avertismentului, Clientul are dreptul ca in 14 zile sa furnizeze dovezi ca nu foloseste Serviciul de Roaming in alte scopuri decat pentru calatorii periodice in tarile din Grupa 0. Daca aceste dovezi sunt temeinice, atunci Telekom Romania Mobile nu va aplica suprataxa mentionata in 22.2 de mai sus. Nu va constitui dovada temeinica in scopul acestei Politici simpla furnizare a documentatiei care indica resedinta pe teritoriul Romaniei sau legaturi stabile in Romania.

20.9 Telekom Romania Mobile are dreptul de a aplica suprataxa pana la data la care constata schimbarea profilului de trafic al Clientului in sensul in care acesta nu mai indica o utilizare abuziva sau anormala a Serviciului de Roaming pentru care s-a aplicat suprataxa sau pana la data la care Clientul furnizeaza dovezile temeinice mentionate la 22.8 de mai sus. Clientul va fi informat cu privire la incetarea aplicarii suprataxe.

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

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

21. PREVEDERI FINALE

21.1 Contractul este guvernat de legislatia in vigoare din Romania.

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

21.2.1. Anexa de Conectari Multiple;

21.2.2. Clauze Contractuale Esentiale pentru Profesioniști ;

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

21.2.4. Prima Pagina a Contractului

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

Prezentul exemplar reprezinta originalul Termenilor Generali ai Contractului de Abonament pentru Serviciile Prestate Profesioniștilor de catre Telekom Romania Mobile si este semnat pentru conformitate de catre Dl. Ovidiu Ghiman, in calitatea sa de Director Executiv Comercial - Segment Business Romania.