

**CONDITII GENERALE PENTRU FURNIZAREA SERVICIILOR TELEKOM ROMANIA CATRE CLIENTII PERSOANE JURIDICE („CG”)**

Clientul intelege ca, alaturi de Condițiile Speciale de furnizare a Serviciului Telekom Romania si/sau Echipamentelor („CS”) semnate de Client si TK, de SLA (cand este cazul) si de Politica de Internet TK, prezentul document face parte integranta din Contractul pentru furnizarea de servicii de comunicatii electronice („Contractul”).

Clientul care inchiriaza un Echipament TK intelege ca, alaturi de prevederile din CS semnate de Client si TK aplicabile Echipamentului TK, clauzele din prezentul document indicate a se aplica Echipamentului TK alcatuiesc Contractul privind furnizarea Echipamentului TK in regim de inchiriere („Contractul”).

In caz de discrepanta intre prezentul document si CS, vor prevala prevederile din CS.

**1. Definitii**

**Abonament Lunar** – inseamna suma fixa datorata lunar de catre Client catre TK, in schimbul dreptului de a folosi Serviciul pe durata Contractului. Abonamentul Lunar este stabilit in Euro, fara TVA.

**ADSL** (Asymmetric Digital Subscriber Line) - reprezinta tehnologia de acces ce permite transmisia digitala a datelor peste rețeaua de cupru existenta la locatia Clientului furnizand largimi de banda asimetrice;

**Aria de Acoperire** reprezinta zona in care Telekom Romania pune la dispozitie publicului serviciile, in conformitate cu licentele si autorizatia detinuta pentru furnizarea Serviciilor TK prin GSM/ GPRS/UMTS/EDGE/4G.

**CATV** (Cable television) – inseamna tehnologia prin intermediul careia sunt retransmise programe de televiziune prin cablu coaxial.

**EDGE** (Enhanced Data rates for Global Evolution) este o tehnologie ce permite conectarea permanenta la internet prin intermediul rețelei radio.

**UMTS** (Eng. Sistem Universal pentru Telecomunicatiile Mobile) - reprezinta o tehnologie de generatia a 3-a (3G) ce permite conectarea permanenta la internet prin intermediul rețelei radio.

**VDSL** (Very High Bitrate Digital Subscriber Line) - reprezinta o tehnologie de acces similara cu ADSL dar la viteze mai mari de transmisie a datelor;

**FTTB** (Fiber To The Building) - reprezinta o tehnologie de acces care presupune conectarea pe cablu cu fibra optica pana la nivelul cladirii in care se gaseste locatia Clientului, folosind pentru distributia finala rețeaua de cupru existenta in locatia Clientului;

**FTTH** (Fiber To The Home) - reprezinta o tehnologie de acces care presupune conectarea pe cablu cu fibra optica pana la Locatia Clientului.

**Cartela SIM** - reprezinta cartela oferita Clientului dupa semnarea Contractului si care, introdusa in Echipament, va permite conectarea la Rețea si accesul la Servicii.

**Telekom Romania Mobile** - reprezinta societatea TELEKOM ROMANIA MOBILE COMMUNICATIONS S.A., cu sediul in Splaiul Independentei nr. 319G, SEMA Parc, Cladirea Atrium House, etajele 1 si 2, sector 6, Bucuresti, inregistrata la Registrul Comertului cu nr. J40/433/1999, cod unic de inregistrare 11952970.

**GSM (Global System for Mobile Communications)** - inseamna standardul radio digital international creat de Institutul European pentru Standardele de Telecomunicatii. GSM este standardul digital 2G dominant pentru telefoanele mobile din intreaga lume.

**MSISDN** - reprezinta numarul a carui folosinta este oferita Clientului, fie de catre TK, dupa semnarea Contractului, fie de catre un alt furnizor de servicii de comunicatii electronice, in cazul in care Clientul este portat in Rețeaua TK, pentru ca acesta sa foloseasca Serviciile.

**Chiria** – inseamna pretul datorat lunar de catre Client pentru folosinta Echipamentului TK.

**DTH** (Direct to Home) – inseamna tehnologia prin intermediul careia sunt retransmise programe de televiziune si radio prin satelit, incluse in pachete diverse, precum si in furnizarea de servicii cu valoare adaugata

**Rețea** - reprezinta rețeaua de comunicatii electronice apartinand TK si in care TK opereaza in conformitate cu autorizatiile si licentele sale sau rețeaua apartinand unui partener TK, utilizata de TK, prin intermediul careia acesta din urma a dobandit dreptul de a furniza Serviciile.

**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 TK a incheiat un contract in acest sens. Lista actualizata a tarilor si operatorilor in rețelele carora este posibila folosirea acestui serviciu va fi pusa la dispozitie la solicitarea expresa a Clientului prin 1921 (numar apelabil din toate rețelele nationale fixe si mobile gratuit din rețelele fixe si mobile Telekom Romania/Telekom Romania Mobile si la tarif national din celelalte rețele fixe si mobile nationale).

Clientul care are Serviciul 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 TK. 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 TK 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 TK furnizeaza serviciile de roaming. Inchetarea sau suspendarea Contractului are drept consecinta incetarea serviciilor de roaming furnizate de catre furnizorii alternativi de servicii de roaming. TK, 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.

Cu exceptia cazului in care Clientul opteaza explicit pentru o oferta alternativa de roaming, se vor aplica tarifele standard de roaming (“Roaming Grupa 0” si/sau “Roaming Avantaj”). Lista actualizata a tarilor si operatorilor in rețelele carora este posibila folosirea acestui serviciu este pusa la dispozitia Clientului de catre TK prin site-ul oficial [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro). sau prin Departamentul de Relatii cu Clientii la solicitarea expresa a Clientului. TK nu este raspunzatoare si nu va asigura in Roaming, inclusiv Grupa 0, acele beneficii disponibile national care, din motive ce nu sunt sub controlul TK, nu sunt disponibile si in Roaming (de ex. accesul la Serviciile de Continut).

Roaming Grupa 0 reprezintă dreptul Clientului, 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 aplică limita de date în Roaming, conform prevederilor contractuale.

Limita de date în Roaming se determină împărțind dublul valorii abonamentului lunar, fără TVA, rezultată după ce i-au fost aplicate toate reducerile contractate, la tariful reglementat de 3 euro/GB. Dacă sunt activate extraopțiuni sau bonusuri pentru serviciul de date, valoarea lunară a acestora, fără TVA, rezultată după ce i-au fost aplicate toate reducerile contractate, se adaugă la valoarea lunară a abonamentului, conform formulei următoare: limita lunară maximă de date în Roaming (GB) = (valoare abonament + valoare EO) x 2 /3 euro/GB.

**SMS**- oferă posibilitatea de a comunica prin transmiterea și primirea de mesaje scrise de până la 160 de caractere (inclusiv semnele de ortografie, cifrele, spațiile și alte simboluri).

**Minutul în rețeaua proprie**- se referă la minutul încheiat pentru un apel în rețelele TK și Telekom Romania Mobile.

**Minutul în rețele naționale fixe**- se referă la minutul încheiat pentru un apel în rețelele naționale fixe, inclusiv TK și Telekom Romania Mobile.

**Minutul în rețele naționale mobile**- se referă la minutul încheiat pentru un apel în rețelele naționale mobile, altele decât Telekom Romania Mobile.

**Minutul internațional**- se referă la minutul încheiat pentru un apel în rețele internaționale fixe sau mobile, conexiune telefonică realizată cu operatori din alte țări cu care TK are încheiate contracte.

**Minutul în grup**- se referă la minutul încheiat pentru un apel între liniile de acces ale clientului, la un tarif redus cu 100% față de tarifele de listă TK aferente planului tarifar ales. Minutul în grup este fie pe liniile fixe fie pe cele mobile din cadrul TK deținute de client.

**Data Activării sau Data Activării Serviciului**- este data la care Clientul începe să aibă acces la Serviciul achiziționat, fiind data la care este activat Serviciul. Data Activării Serviciului marchează, totodată, momentul de la care curge Perioada minimă în privința Serviciului, precum și momentul de la care Clientul datorează Abonamentul (dacă partile nu stabilesc astfel de momente printr-un alt document semnat de ambele părți). Obligatia TK de a furniza Serviciul de voce mobilă/date mobile nu implică și obligatia de a furniza terminalul aferent; aceasta este responsabilitatea exclusivă a Clientului și în toate cazurile Data Activării Serviciului de voce mobilă/date mobile este data de data furnizării Cartelei SIM către Client, indiferent de momentul la care Clientul alege să conecteze Cartela SIM la un terminal corespunzător.

**Echipment**- înseamnă orice dispozitiv sau echipament necesar furnizării Serviciului, pus la dispoziția Clientului de către TK sau partenerii acestuia de regulă prin vânzare (cu plată integrală/in rate), sau prin acordarea dreptului de folosință asupra acestuia contra cost. De asemenea, prin Echipament se poate înțelege și echipamentul propriu al Clientului.

**Echipament TK**- înseamnă orice dispozitiv sau echipament necesar furnizării Serviciului, pus la dispoziția Clientului de către TK prin acordarea dreptului de folosință asupra acestuia contra cost (în regim de închiriere).

**IPTV** (Eng. *Internet Protocol Television*) - înseamnă tehnologia prin intermediul căreia sunt retransmise programe de televiziune și radio prin protocolul IP, incluse în pachete diverse, precum și în furnizarea de servicii cu valoare adăugată.

**Kit antena**- înseamnă antena și LNB (pentru soluția de instalare individuală).

**Lista de tarife**- este documentul cuprinzând tarifele percepute de TK pentru furnizarea Serviciului/Pachetului de Servicii și pretul folosinței/de vânzare a Echipamentelor, și modalitatea de aplicare a acestora. Lista de tarife poate fi consultată pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro), la 1921 (număr apelabil din toate rețelele naționale fixe și mobile gratuit din rețelele fixe și mobile Telekom Romania/Telekom Romania Mobile și la tarif național din celelalte rețele fixe și mobile naționale) și în orice magazin TK/partener TK. Tarifele care nu sunt expres menționate în Formular sunt prevăzute în Lista de tarife. Convorbirile sunt tarifate la tarifele din Lista de tarife în vigoare la data efectuării apelului.

**Locație**- înseamnă adresa unde Clientul este autorizat să recepționeze Serviciile și unde este instalat Echipamentul (după caz).

**Luna**- este intervalul de 28/29/30/31 zile consecutive.

**Opțiunile de voce**- conțin tarife speciale pentru anumite tipuri de convorbiri; pentru orice alte tipuri de convorbiri se percep tarifele corespunzătoare tipului de abonament ales, astfel cum sunt menționate în Lista de tarife în vigoare la momentul efectuării apelului.

**Perioada minimă** („PM”) - înseamnă durata de furnizare a Serviciului agreată de părți la semnarea Contractului; Perioada minimă se calculează de la Data Activării Serviciului.

**Punct terminal**- înseamnă punctul fizic la care Clientului îi este furnizat accesul la Rețea, și care demarchează proprietatea și domeniul de responsabilitate al TK, de cele al Clientului; Punctul terminal este determinat în funcție de condițiile tehnice de furnizare a fiecărui Serviciu.

**Serviciu**- înseamnă fiecare serviciu furnizat de TK în baza Contractului prin intermediul Rețelei, sau prin intermediul rețelelor partenerilor TK (ex.: o singură linie telefonică; un singur serviciu acces la Internet, un singur serviciu mobil de voce/date, un singur Pachet Suplimentar).

**Serviciu/Pachet Suplimentar**- înseamnă un serviciu/extraopțiune/opțiune/pachet de minute/pachet de canale TV, furnizat/a suplimentar, contra abonamentelor/tarifelor aferente.

**Serviciul de Continut**- reprezintă serviciile de acces la informații și/sau servicii informaționale și de divertisment oferite de TK sau de partenerii acestuia.

**Serviciu suport**- înseamnă orice Serviciu de furnizare a căruia depinde furnizarea unui alt Serviciu (ex. linia telefonică principală este suport pentru serviciul de acces la internet prin tehnologia ADSL).

**Smart Card**- înseamnă cardul de acces condiționat furnizat de TK ce permite accesul la Serviciul TV prin decodarea canalelor TV retransmise. Clientul va utiliza orice Smart Card numai împreună cu STB-ul aferent.

**STB** (Receiver) - înseamnă receptor digital împreună cu telecomandă aferentă care prin activarea Smart Card-ului și conectat la o sursă de curent electric, la televizorul Clientului și la antena, face posibilă recepția.

**SVA**- sunt serviciile suplimentare cu valoare adăugată furnizate de TK, la cererea Clientului (ex. serviciile pay-per-view), în schimbul unui tarif suplimentar per SVA, în afara Abonamentului, care conțin programe de televiziune și/sau evenimente neincluse în Serviciu sau în Pachetele Suplimentare.

**Teritoriul**- înseamnă teritoriul României.

**Termenul de activare** - înseamnă termenul maxim între data semnării Contractului și Data Activării Serviciului.

**TDM** (Eng. Time division multiplexing) - înseamnă un tip de multiplexare digitală în care două sau mai multe fluxuri de biți sau semnale sunt transmise aparent simultan ca sub-canal într-un canal de comunicare, dar apar pe rând în cadrul canalului.

**VoIP** (Eng. Voice over Internet Protocol) - înseamnă tehnologia de transmisie a serviciului de Voce în format IP, pe suportul rețelei de date. **4G (fourth generation)** - înseamnă o tehnologie de generația a 4-a, care permite conectarea permanentă la internet prin intermediul rețelei radio.

**Utilizator final** - este reprezentată persoana fizică desemnată de Client să beneficieze, în tot sau în parte, de Serviciile de voce mobilă/date mobile contractate de Client prin Contract, aflate de regulă într-o relație de prepușenie față de Client.

**Zi** - înseamnă zi calendaristică, dacă prin Contract nu se prevede altfel.

**Secure Backup & Recovery** - ofera Clientului posibilitatea de a realiza în mod automat și/sau manual copii de siguranță pe echipamentele puse la dispoziție de către TK, în condiții de maximă securitate, pentru datele critice, precum și recuperarea rapidă a acestora în caz de necesitate.

**2. Durata.** Durata Contractului este prevăzută în CS.

### **3. Plata.**

3.1 Serviciul și Chiria/rata de plată se vor factura lunar.

Factura va conține contravaloarea Serviciilor din luna anterioară, Abonamentul Lunar pentru luna în curs, abonamentul pentru SLA, pentru opțiuni și extraopțiuni, și pretul/Chiria/rata de plată pentru Echipamente. Tarifele sunt cele indicate în Condițiile Speciale și/sau Lista de tarife, sunt exprimate în Euro și nu includ TVA. Plata se face în lei, la ultimul curs de vânzare EUR/RON pentru persoane juridice al ING Bank N.V. Amsterdam – Sucursala București (ING Bank România) din ziua anterioară primei zile a perioadei de prestații (în privința Echipamentelor, cursul este cel scris pe factura). Cursul va fi publicat zilnic pe site-ul [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro).

3.2. Telekom Romania pune la dispoziție în mod gratuit factura în format electronic. În cazul în care Clientul dorește primirea facturii în format hârtie, se va aplica un tarif de 0,75 Euro (fără TVA) pentru fiecare factura astfel comunicată. Clientul poate plăti factura: 1) online prin MyAccount conform [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro); 2) prin debit direct; 3) la bancomat; 4) în numerar în magazinele Telekom Romania și la parteneri; 5) prin ordin de plată (înțocmit conform cerințelor băncii unde Clientul are contul platitor). Detalii și informații actualizate pe verso-ul facturii TK și pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro). Pentru plata contravalorii facturii TK, Clientul nu datorează comisioane/costuri suplimentare, cu excepția plății prin ordin de plată, care poate fi purtătoare de costuri suplimentare/comisioane bancare.

3.3. TK nu răspunde de neprimirea facturii de către Client din motive neimputabile TK. Clientul care reclamează că nu a primit factura nu este exonerat de la plata sumelor datorate, având obligația de a se interesa cu privire la sumele de plată.

3.4. Termenul de plată a facturii este de maxim 22 de zile de la data emiterii acesteia. Obligația de plată se consideră realizată la data creditării contului TK sau la data la care Clientul achită factura la magazinele Telekom Romania.

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

3.6. Neplata totală/partială a facturii peste termenul scadent da dreptul Telekom Romania să suspende furnizarea tuturor serviciilor contractate de Client de la Telekom Romania în baza oricărui contract, inclusiv a celor contractate în baza prezentului Contract.

3.7. Neplata totală sau parțială a facturii peste 60 zile față de termenul scadent da dreptul Telekom Romania de a declara unilateral rezilierea Contractului și a tuturor contractelor încheiate de Client cu Telekom Romania, fără intervenția instanței sau alte formalități prealabile.

3.8. Orice reclamație privind factura se face în termen de maximum 30 de zile de la emiterea facturii, fără a suspenda obligația de plată a Clientului. Dacă reclamația este justificată, Telekom Romania restituie Clientului sumele încasate în plus, prin creditare cu evidențiere în factura următoare.

3.9. În funcție de prevederile Condițiilor Speciale, Telekom Romania expediază factura în plic, fără confirmare de primire sau, prin mijloace electronice, respectiv, prin intermediul aplicației MyAccount la adresa <http://www.telekom.ro>, în condițiile prevăzute de Codul Fiscal. Detaliile privind înregistrarea Clientului în MyAccount și prevederile referitoare la transmiterea facturilor prin mijloace electronice, sunt menționate în Termenii și Condițiile de furnizare a Serviciului MyAccount.

### **4. Functionarea Serviciului. Echipamente**

4.1. Clientul va obține toate autorizațiile necesare furnizării Serviciilor care îi incumbă potrivit legii. Clientul va pune la dispoziția Telekom Romania toate documentele și informațiile solicitate de Telekom Romania în vederea activării Serviciului; termenul de activare prevăzut în CS se va prelunge automat cu termenul de furnizare a unor astfel de documente și informații.

4.2. Dacă Serviciul nu poate fi activat în termenul prevăzut în CS, din motive tehnice, oricare parte poate denunța unilateral Contractul, cu o notificare prealabilă scrisă de 5 zile, fără despăgubiri.

4.3. Pe durata Contractului, Telekom Romania remediază deranjamentele tehnice ale Serviciului, aparute exclusiv din culpa sa, în conformitate cu acordul privind nivelul calitatii serviciilor ("SLA") menționat în CS și parte din Contract, sau în conformitate cu condițiile din CS. În caz contrar, Telekom Romania va despăgubi Clientul în conformitate cu prevederile SLA. TK nu este ținut la respectarea obligațiilor privind remedierea deranjamentelor tehnice ale Serviciului în situații care sunt în afara controlului Telekom Romania, care pot fi, fără a se limita la: (i) deranjamente cauzate de alimentarea cu energie a locațiilor în care Telekom Romania are instalate echipamente de semnal, ca urmare a avariilor rețelei electrice; (ii) deranjamente rezultate din imposibilitatea de a accesa locațiile în care Telekom Romania are instalate echipamente de semnal (cauzate de drumuri impracticabile, de condițiile impuse de locatorii/propietarii locațiilor unde Telekom Romania are instalate echipamente de semnal); (iii) deranjamente pentru remedierea cărora este necesară intervenția în alte rețele de comunicații electronice interconectate cu Rețeaua cu privire la care Telekom Romania nu poate primi informații privind remedierea deranjamentului; (iv) deranjamente cauzate de interferențe și perturbatii produse de alți operatori de comunicații electronice sau operatori radio sau TV; (v) deranjamente pe arii geografice extinse, cauzate de evenimente meteo sau alte situații speciale, condiții în care Telekom Romania este

nevoita sa prioritizeze solutionarea deranjamentelor; (vi) deranjamente cauzate de echipamentul folosit de catre Utilizatorului final (inclusiv probleme de configurare); (vii) deranjamente cauzate de situatii de forta majora/caz fortuit, in conditiile legii.

4.4. In cazul nerespectarii termenului de remediere asumat, Telekom Romania va rambursa Clientului, la cererea acestuia, Abonamentul, in cota fractionara, corespunzator perioadei efective de nefunctionare, conform prevederilor din SLA; acordarea despagubirii este conditionata si de dovada in evidentele Telekom Romania a existentei defectiunii notificate in aria geografica indicata de catre Client si a conditiei ca sediul sau punctele de lucru ale Clientului sunt in zonele afectate, Telekom Romania avand dreptul de a cere actele doveditoare in acest sens. Prin derogare de la acordarea de despagubiri, daca activarea in Retea a unui Client portat nu poate fi realizata sau se realizeaza cu intarziere, din motive ce nu se afla sub controlul Telekom Romania (de exemplu din motive tehnice sau din motive ce se afla sub controlul furnizorului din a carui retea se face portarea), Clientul nu va fi indreptatit sa solicite despagubiri din partea Telekom Romania.

4.5. Fara a contraveni altor prevederi contrare din Contract, Telekom Romania are dreptul de a suspenda in tot sau in parte furnizarea Serviciilor, pe o perioada de maxim 15 zile, cu notificarea prealabila a Clientului (inclusiv prin SMS in cazul Serviciului de voce mobila/date mobile), in vederea efectuarii de lucrari de intretinere sau dezvoltare a Retelei si va rambursa Clientului, la cererea acestuia, Abonamentul aferent Serviciului afectat, in cota fractionara, corespunzator perioadei efective de nefunctionare. In toate cazurile de rambursare, aceasta se face prin creditare cu valoarea in lei, cu evidentiere in factura emisa in luna urmatoare.

4.6. Clientul nu poate interveni asupra lucrarilor realizate de Telekom Romania in vederea furnizarii Serviciului.

4.7. Telekom Romania poate suspenda accesul la anumite numere nationale si/sau internationale in cazuri bine justificate (ex. abuz in apelarea numerelor cu tarif special). Daca, conform politicii Telekom Romania, pentru instalarea Echipamentelor si activarea Serviciului, Clientul trebuie sa semneze un proces-verbal ("**PV**"), in lipsa PV, Serviciul va fi considerat activat daca Telekom Romania nu a inregistrat, in 3 (trei) zile de la punerea in functiune a Echipamentelor, o reclamatie de nefunctionare transmisa de Client. Clientul va realiza, pe cheltuiala sa, amenajarea spatiului si aducerea lui in starea initiala, daca este cazul, dupa efectuarea lucrarilor pentru instalarea/dezinstalarea Echipamentelor. Clientul va suporta si va plati contravaloarea energiei electrice consumate de Echipamente.

4.8. Telekom Romania va executa contra-cost instalarea Echipamentelor, la solicitarea Clientului. Taxele aplicabile sunt:

Serviciul TR corespunzator Echipamentului instalat	Taxa (Euro fara TVA)
VOCE	0
INTERNET	0*
STB-urile 1, 2, 3 si 4 pentru Serviciul TV prin tehnologia DTH /IPTV, daca se instaleaza simultan cu instalarea Serviciului TV	0
STB-urile 2, 3 si 4 pentru Serviciul TV prin tehnologia DTH, daca se instaleaza ulterior instalarii Serviciului TV prin tehnologia DTH	0
STB-urile 2, 3 si 4 pentru Serviciul TV prin tehnologia IPTV, daca se instaleaza ulterior instalarii Serviciului TV prin tehnologia IPTV	15 fara TVA

\*Instalare realizata odata cu activarea Serviciului Voce TK; in cazul in care Clientul solicita ulterior asistenta tehnica pentru instalarea modemului aferent furnizarii Serviciului de acces la Internet, aceasta operatiune se tarifeaza cu 20 Euro fara TVA.

4.9. Clientul se obliga: sa preia Echipamentul TK, sa plateasca Chiria, sa nu deterioreze Echipamentul TK, sa nu mute Echipamentul TK din Locatie, sa suporte riscurile legate de distrugerea sau pierrea lui, inclusiv pentru caz fortuit, si sa-l restituie Telekom Romania in maximum 5 zile de la incetarea, din orice motiv, a inchirierii, altfel Telekom Romania fiind in drept a ridica Echipamentul TK din Locatie contra unei taxe de 5 Euro, fara TVA. In cazul in care TK este impiedicat in orice fel sa ridice Echipamentului TK de la Client, Clientul va avea obligatia platii, catre Telekom Romania, a valorii Echipamentului TK indicata in tabelul de mai jos (Clientul datoreaza aceleasi sume in caz de pierdere, deterioare sau cand ii este furat Echipamentul TK):

Tehnologie terminal	Descriere	Valoare 1 - 6 luni (Euro fara TVA)	Valoare dupa 6 luni (Euro fara TVA)	Valoare dupa 12 luni (Euro fara TVA)	Valoare dupa 18 luni (Euro fara TVA)	Valoare dupa 24 luni (Euro fara TVA)	Valoare dupa 36 luni (Euro fara TVA)
ADSL VDSL si FTTB	HG655b (ADSL/VD SL/FTTB)	42	26	21,00	15,75	10,50	5,25
FTTH	HG850a, HG8247 (optical network terminal)	144	90	72,00	54,00	36,00	18,00
IPTV	IPTV HD Zapper	102	64	51,00	38,25	25,50	12,75
	IPTV HD PVR	179	112	89,40	67,05	44,70	22,35

<b>DTH</b>	STB DTH SD	42	26	21	15,75	10,50	5,25
	STB DTH HD Zapper	83	52	41,40	31,05	20,70	10,35
	STB DTH HD PVR	172	107	85,80	64,35	42,90	21,45
	Smart Card*	8					
<b>Voce</b>	Telefon fix	30	19	15,00	11,25	7,50	3,75
<b>CDMA</b>	Vertex Wireless VW210	142	88,88	71,1	53,33	35,55	17,78
	Adaptor de CDMA voce (include SIM card, antena)	52	33	26,01	19,51	13,01	6,50

\*In cazul in care obligatia de a returna Smart Card-ul nu este respectata, precum si in situatia in care Clientul a pierdut, a deteriorat sau i-a fost furat Smart Card-ul si nu a informat serviciul Relatii cu Clientii, Clientul va plati TK valoarea Echipamentului.

4.10. **Inchirierea poate inceta**, independent de incetarea Contractului pentru Serviciu, in urmatoarele cazuri: (1) prin denuntare unilaterala a Contractului in privinta inchirierii, formulata de una din parti printr-o notificare scrisa cu acordarea unui termen de preaviz de 30 de zile, inchirierea incetand la expirarea acestui termen de preaviz sau (2) (2) daca o parte nu si indeplineste obligatiile, cealalta parte poate considera Contractul reziliat de plin drept, fara interventia instantei, putand solicita daune. Daca nu se prevede altfel in Contract, rezilierea opereaza printr-o notificare prealabila scrisa de 30 de zile, Contractul incetand de plin drept in prima zi a lunii urmatoare celei in care termenul de 30 de zile se implineste, daca partea in culpa nu a inlaturat in cele 30 de zile situatia ce a atras notificarea.

4.11. Daca Telekom Romania inchiriaza, preda in custodie sau vinde (integral sau in rate Echipamentele TK, Telekom Romania este proprietarul Echipamentelor TK pe durata inchirierii/custodiei, respectiv pana la data achitarii integrale a pretului si a penalitatilor aferente, iar Clientul nu va transfera catre terti dreptul de a folosi Echipamentele TK.

Daca Clientul nu achita la termen valoarea ratei Echipamentelor TK, Telekom Romania poate solicita returnarea lor, iar ratele deja achitate sunt nerambursabile, fiind retinute de Telekom Romania cu titlu de despagubiri.

4.12. Clientul suporta toate riscurile legate de pierderea Echipamentelor TK pe durata inchirierii/custodiei, respectiv pana la data achitarii integrale a pretului si a penalitatilor aferente, inclusiv pentru cazuri fortuite.

4.13. Remedierea/inlocuirea Echipamentelor vandute Clientului sunt asigurate conform conditiilor din certificatul de garantie aferent emis de producatorul acestora. Daca Clientului ii este furnizat un software pentru utilizarea Serviciului, Telekom Romania acorda Clientului un drept de utilizare neexclusiv si netransferabil a acestuia, exclusiv in scopul utilizarii Serviciului. In toate cazurile de suspendare a Serviciului/, pe perioada suspendarii Clientul ramane obligat la plata Abonamentului, a consumului si a tuturor tarifelor aferente acestuia.

4.14. Clientul se obliga sa nu cedeze altei persoane numele de cont si/sau parola primite in executarea Contractului.

4.15. In cazul in care Clientul incheie un Contract care ofera promotional Echipamente cu reducere, raspunderea Telekom Romania potrivit Contractului poate fi angajata exclusiv in legatura cu furnizarea Serviciului, si Clientul poate rezilia Contractul exclusiv pentru culpa Telekom Romania in furnizarea Serviciului. Clientul nu poate rezilia Contractul pentru motive care tin de Echipamentul care face parte din oferta promotionala. Accesarea ofertei promotionale restrictioneaza schimbarea titularului (cesiunea Contractului) pentru Serviciu. Echipamentul care face parte din oferta promotionala va fi livrat Clientului in maxim 14 zile de la semnarea CS; proprietatea asupra echipamentului se transfera de la Telekom Romania la Client la data livrării catre Client a Echipamentului din oferta promotionala.

#### 4.16. POLITICA DE UTILIZARE A SERVICIILOR IN ROAMING ("Politica")

4.16.1. Clientul beneficiaza de "Roaming Grupa 0" in conditiile unei utilizari normale in contextul calatoriilor periodice in tarile din Grupa 0 si nu in conditiile utilizarii preponderent in roaming. Scopul Politicii este de a preveni utilizarea abuziva sau anormala a dreptului de a beneficia de "Roaming Grupa 0".

4.16.2. Tarile incluse in Grupa 0 sunt: Austria, Belgia, Bulgaria, Cehia, Cipru, Croatia, Danemarca, Estonia, Finlanda (inclusiv insula Aland), Franta, Germania, Grecia, Irlanda, Islanda, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburg, Malta, Marea Britanie (inclusiv Gibraltar), Norvegia, Olanda, Polonia, Portugalia (inclusiv insulele Azore si Madeira), Slovacia, Slovenia, Spania (inclusiv insulele Canare), Suedia, Ungaria. Telekom Romania nu ofera Serviciul de Roaming in urmatoarele teritorii: Guyana Franceza, Guadelupa, Martinica, Mayotte, Reunion, Saint-Martin ("Teritorii"). Cu toate acestea, daca un Client conectat la rețeaua unui partener de roaming al Telekom Romania din oricare dintre țările incluse in Grupa 0 efectueaza apeluri/transmite SMS-uri/primește apeluri catre/de la un utilizator al unui operator dintr-unul dintre Teritorii, tarifele aplicabile sunt cele aferente Grupei 0. Informatii privind componenta Grupelor 1-6 sunt disponibile pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro).

4.16.3. "Roaming Grupa 0" este disponibil Clientilor care au resedinta pe teritoriul Romaniei sau care au legaturi stabile in Romania determinand prezenta frecventa si substantiala a Clientului pe teritoriul Romaniei, in baza declaratiei Clientului in acest sens la incheierea/modificarea Contractului pentru Servicii compatibile cu "Roaming Grupa 0". Orice modificare a situatiei Clientului trebuie sa fie

adusa la cunostinta TK in termen de 2 zile lucratoare de la data la care a intervenit si va determina automat aplicarea unei suprataxe pentru Serviciul Roaming in Grupa 0 dupa cum urmeaza: 0,038 Euro/min apel initiat, 0,0108 Euro/min apel primit, 0,0119 Euro/SMS, 0,0053 Euro/MB, TVA inclus.

4.16.4. In scopul prevenirii utilizarii abuzive sau anormale, pe parcursul Contractului, TK are dreptul sa solicite Clientului, prezentarea de dovezi privind resedinta pe teritoriul Romaniei sau existenta unor legaturi stabile in Romania, cum ar fi: prezentarea certificatului de inregistrare la Registrul Comertului, documente atestand locul efectiv de desfasurare a activitatii economice principale sau locul unde angajatii persoanei juridice identificati ca folosind o anumita cartela SIM isi indeplinesc atributiile de serviciu.

4.16.5. Chiar si in conditiile existentei unei declaratii a Clientului privind resedinta pe teritoriul Romaniei sau legaturi stabile in Romania, in acele cazuri in care TK detine dovezi temeinice ca profilul de trafic al Clientului indica utilizarea abuziva sau anormala a Serviciului Roaming pentru alte scopuri decat calatoriile periodice in strainatate, TK are dreptul sa aplice o suprataxa Serviciului Roaming pentru care se constata utilizarea abuziva sau anormala, cu respectarea mecanismului de avertizare descris in Politica.

4.16.6. In scopul prevenirii utilizarii abuzive sau anormale TK va aplica mecanisme de control bazate pe indicatori obiectivi care sa determine daca Clientul are consum preponderent national fata de Roaming Grupa 0 (mai mare de 50% din consumul total pentru fiecare tip de Serviciu Roaming – voce, date sau SMS -, in perioada monitorizata; in calculul consumului national va fi inclus si traficul efectuat in roaming in alte Grupe decat Grupa 0) sau daca are prezenta preponderent pe teritoriul Romaniei (mai mult de 50% din totalul perioadei monitorizate). Perioada minima de monitorizare a consumului si prezentei Clientului, inainte de determinarea profilului de trafic in roaming si aplicarea suprataxei, este de 4 luni.

4.16.7. Alti indicatori obiectivi care pot indica utilizarea abuziva sau anormala a Serviciului Roaming sunt: perioada lunga de inactivitate nationala a unei cartele SIM insotita de utilizare preponderenta sau chiar exclusiva in roaming sau abonarea la Serviciile TK urmata de utilizarea succesiva a mai multor cartele SIM de catre acelasi Client in roaming.

4.16.8. Daca in urma monitorizarii profilului de trafic al Clientului pe o durata de cel putin 4 luni TK constata ca Clientul are consum preponderent in roaming sau prezenta preponderent in tarile din Grupa 0, atunci TK are dreptul sa considere ca Clientul utilizeaza abuziv sau anormal Serviciul respectiv de Roaming. In acest caz, TK va avertiza Clientul prin SMS, e-mail, mesaj etc., ca Clientul are un profil de trafic care indica o utilizare abuziva sau anormala a Serviciului 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, TK va aplica suprataxa mentionata la art. 4.11.2 de mai sus retroactiv de la data transmiterii avertismentului catre Client.

4.16.9. In urma primirii avertismentului, Clientul are dreptul ca in 14 zile sa furnizeze dovezi ca nu foloseste Serviciul Roaming in alte scopuri decat pentru calatorii periodice in tarile din Grupa 0. Daca aceste dovezi sunt temeinice, atunci TK nu va aplica suprataxa mentionata in 4.16.3. Nu va constitui dovada temeinica in scopul acestei Politici simpla furnizare a documentatiei care indica resedinta pe teritoriul Romaniei sau legaturi stabile in Romania.

4.16.10. TK 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 Roaming pentru care s-a aplicat suprataxa sau pana la data la care Clientul furnizeaza dovezile temeinice mentionate la 4.3.8 de mai sus. Clientul va fi informat cu privire la incetarea aplicarii suprataxei.

4.16.11. In cazul in care TK constata ca exista cartele SIM, utilizate in baza Contractului, ce au facut obiectul unei revanzari organizate catre persoane care nu au resedinta sau legaturi stabile pe teritoriul Romaniei, TK 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.

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

#### **4.17. LIMITARI VALORICE AFERENTE FURNIZARII SERVICIILOR CU VALOARE ADAUGATA SI A CELOR DE INTERES GENERAL**

4.17.1. Furnizarea serviciilor cu valoare adaugata si a celor de interes general este supusa unei limitari valorice pe apel/SMS/MMS si unei limitari valorice pe perioada lunara de facturare.

4.17.2 In situatia in care Clientul incearca sa achizitioneze prin SMS sau prin MMS servicii cu valoare adaugata sau de interes general a caror valoare conduce la atingerea limitei valorice pe perioada lunara de facturare aplicabila, Clientul va fi instiintat printr-un SMS ca tranzactia nu se poate efectua.

4.17.3 In cazul atingerii limitei valorice pe apel, precum si in cazul in care, in cursul apelului, se atinge limita valorica pe perioada lunara de facturare aplicabila, apelul va fi intrerupt. Daca s-a atins limita valorica pe perioada lunara de facturare aplicabila, Clientul va putea initia un nou apel numai dupa inceperea urmatoarei perioade lunare de facturare. Daca nu s-a atins limita valorica pe perioada lunara de facturare aplicabila, Clientul poate initia un nou apel care va fi supus atat limitarii valorice pe apel, cat si limitarii valorice pe perioada lunara de facturare.

4.17.4 In cazul atingerii limitei valorice pe perioada lunara de facturare, accesul general la serviciile cu valoare adaugata si la serviciile de interes general furnizate prin apel/SMS/MMS va fi suspendat pana la inceperea urmatoarei perioade lunare de facturare, cu exceptia cazului in care sunt incidente alte restrictii, conform Contractului.

4.17.5 Sumele aferente limitelor valorice aplicabile se regasesc la

[https://media.telekom.ro/images/docs/Legal\\_docs/Mobile/Informare\\_lege\\_servicii\\_de\\_plata\\_13122019.pdf](https://media.telekom.ro/images/docs/Legal_docs/Mobile/Informare_lege_servicii_de_plata_13122019.pdf) si includ cota legala de TVA aplicabila acestora.

4.17.6 Aplicarea limitarilor valorice mentionate mai sus intervine din constrangeri legale si este destinata asigurarii conformitatii cu cadrul legislativ. Aplicarea nu are ca scop limitarea gradului de acces al Clientului la serviciile cu valoare adaugata si la cele de interes general, astfel

incat Clientul va avea obligatia de plata integrala a contravalorii serviciilor cu valoare adaugata si a celor de interes general de care a beneficiat, in raport cu consumul realizat, indiferent de incidenta acestor limitari valorice.

4.17.7 Inclusiv in cazul serviciilor cu valoare adaugata si a celor de interes general, obligatia de plata a Clientului se stinge la momentul efectuării platii facturii emise de catre Telekom Romania care contine contravaloarea consumului aferent acestor servicii.

## 5. Serviciu-suport. Portare

5.1. Suspendarea Serviciului-suport (ex. serviciul telefonic este Serviciu-suport pentru Serviciul ADSL, pentru optiunile de voce, etc.) atrage de drept suspendarea furnizarii Serviciilor/Pachetului de Servicii/optiunilor /extraoptiunilor a caror furnizare depinde de furnizarea Serviciului-suport, in aceleasi conditii in care opereaza suspendarea Serviciului-suport. Incetarea Contractului in privinta unui Serviciu-suport va atrage incetarea de drept a Contractului si in privinta Serviciilor a caror furnizare depinde de furnizarea Serviciilor-suport, la data incetării Contractului in privinta Serviciului-suport, cu exceptia cazului in care Serviciul se furnizeaza, la cererea Clientului, pe o alta linie suport (daca incetarea Contractului in privinta Serviciului-suport are loc din culpa Clientului, acesta este obligat la plata despagubirilor pentru incetare prematura).

5.2. Daca Clientul doreste sa se porteze din Retea, in retea 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 privind Serviciul portat/Pachetului de Servicii (dupa caz) intervenind la data realizării portării, cu respectarea tuturor conditiilor prevazute in Contract. Pentru evitarea oricarui dubiu, incetarea Contractului privind Serviciul portat/Pachetului de Servicii (dupa caz) intervenita la data realizării portării nu inlatura obligatia Clientului de a achita toate sumele datorate in baza Contractului, precum si eventualele despagubiri de incetare prematura, conform Formularului. In masura in care cererea de Portare a Clientului in retea unui alt furnizor de servicii de comunicatii electronice nu se finalizeaza cu realizarea portării, prezentul Contract isi va produce efectele in continuare in aceeasi termeni si conditii.

## 6. Modificarea unilaterală a Contractului.

6.1. TK poate modifica unilateral Contractul pentru termeni precum tarife, penalitati, despagubiri pentru inceare, alte taxe si costuri, caracteristici Pachet de Servicii, incetare/suspendare Contract, conditii de folosire a Serviciilor, facturare/plata/garantii/plati in avans/plati intermediare, raspundere, prelucrare date cu caracter personal, procedura de reclamatii, termene de remediere deranjamente, beneficii, notificand in scris in prealabil Clientul, prin scrisoare, e-mail, contul de client de pe pagina de Internet TK insotit de SMS de avertizare la numarul furnizat de Client, mesaj pe STB (in privinta Serviciului TV), conform legii. Clientul beneficiaza de cel putin 30 de zile de la primirea notificării pentru a decide daca denunta unilateral Contractul; daca Clientul nu este de acord cu modificarea, poate denunta unilateral Contractul, fara despagubiri, printr-o notificare scrisa trimisa TK conform art. 7.6. Altfel, modificarea se aplica de drept, fara act aditional.

6.2. In cazul modificării unilaterale a Contractului pentru termeni precum tarife, penalitati, despagubiri pentru inceare, alte taxe si costuri, caracteristici Serviciu/, incetare/suspendare Contract, conditii de folosire a Serviciului, facturare/plata/garantii/plati intermediare, raspundere, prelucrare date cu caracter personal, procedura de reclamatii, termene de remediere deranjamente, beneficii), aceasta se va face conform legislatiei in vigoare, Clientul putand uza de drepturile sale conform legilor in vigoare.

6.3. Daca, pe durata Contractului, un Serviciu nu mai poate fi furnizat la parametrii contractati, a) fie partile vor agreea furnizarea unui Serviciu inferior calitativ cu modificarea Abonamentului Lunar in mod corespunzator, fara despagubiri, b) fie Contractul inceteaza de plin drept, fara despagubiri, in privinta Serviciului. Prevederi specifice Serviciilor TV: In primele 3 luni de la data activării unui/mai multor Pachet(e) Suplimentar(e), Clientul nu are dreptul sa renunte la/sa solicite mai multe Pachete Suplimentare, decat daca o astfel de solicitare include si Pachetele Suplimentare contractate anterior. Daca TK majoreaza tarifele Pachetelor Suplimentare si Clientul nu este de acord, are dreptul doar sa solicite sa nu i se mai furnizeze respectivele Pachete Suplimentare.

## 7. Incetarea Contractului.

7.1. Denuntarea unilaterală a Contractului. (1) Cu exceptia Portării, cand se va urma procedura legala, Contractul poate inceta prin denuntare unilaterală formulata de Client, cu acordarea unui termen de preaviz de 30 de zile, printr-o notificare scrisa transmisa Telekom Romania, Contractul incetand de plin drept in prima zi a lunii urmatoare celei in care termenul de 30 de zile se implineste. Contractul se considera denuntat unilateral de Client si atunci cand Clientul care a facut o cerere de Portare in Reteaua TK, a solicitat in scris anularea cererii sale de portare, in conditiile si termenul stabilit de lege. Daca cererea de portare a Clientului in retea unui furnizor nu se finalizeaza cu rezilierea portării, Contractul isi produce in continuare efectele in aceiasi termeni si conditii. (2) Telekom Romania poate denunta unilateral Contractul, printr-o notificare scrisa de 2 zile si fara despagubiri, daca: a) Clientul vinde Locatia in care se furnizeaza Serviciul si nu detine un alt titlu pentru Locatia respectiva ; b) in caz de forta majora care dureaza de mai mult de 30 de zile; c) Telekom Romania nu mai are solutie tehnica pentru furnizarea Serviciului in Locatie; d) in orice alta situatie mentionata in Contract.

7.2. Rezilierea Contractului. Daca o parte nu-si indeplineste obligatiile contractuale, cealalta parte poate declara unilateral rezilierea Contractului, fara interventia instantei judecatoresti sau arbitrare. Daca nu se prevede altfel in Contract, rezilierea va opera pe baza unei notificari prealabile scrise cu acordarea unui termen de remediere de 30 de zile. Contractul va inceta de plin drept in prima zi a lunii urmatoare celei in care termenul de 30 de zile se implineste, daca partea in culpa nu a inlaturat, pana la implinirea termenului, situatia ce a atras declaratia unilaterală de reziliere.

7.3. Contractul mai poate inceta: prin acordul scris al partilor, cu indicarea datei de incetare a Contractului, sau ca urmare a imposibilitatii Telekom Romania de furnizare a Serviciului, notificata in scris Clientului, fara obligatie de plata de despagubiri.

7.4. Despagubiri. In cazul in care este aplicabila Perioada minima, daca Contractul inceteaza inainte de expirarea Perioadei minime, din culpa Clientului sau prin denuntare unilaterală de catre Client, Clientul va fi obligat la plata despagubirilor pentru incetare prematura conform prevederilor din Conditiiile Speciale. La calculul despagubirilor exprimate in Euro se va folosi cursul de schimb Leu/Euro valabil la data emiterii facturii. Clientul nu datoreaza despagubirile in cazul schimbarii Locatiei sau a liniei telefonice suport, daca Telekom Romania nu are solutie tehnica pentru furnizarea Serviciului la noua locatie/pe noua linie telefonica suport.

7.5. Dacă conform și în condițiile prevăzute de lege, încheierea Contractului se realizează în afara spațiilor comerciale sau Contractul este un contract la distanță, Clientul poate denunța unilateral Contractul, fără despăgubiri, în termen de maximum 14 zile de la încheierea Contractului (denunțarea trebuie să ajungă la TK în maximum 14 zile de la semnarea Contractului), în privința Serviciului, respectiv de la primirea echipamentului achiziționat în baza Contractului. Denunțarea unilaterală a Contractului va fi făcută în scris, prin recomandată cu confirmarea primirii trimisă la sediul TK, sub forma unei declarații neechivoce de exprimare a intenției de retragere din Contract, suportând costul aferent returnării echipamentului terminal și costurile rezonabile asociate (detalii se pot obține la numărul 1921). În cazul în care prin dreptul de retragere Clientul solicită și returnarea echipamentului achiziționat în baza Contractului, acesta trebuie predat în maximum 14 zile de la exprimarea dreptului de retragere. În cazul avarierii, deteriorării, defectării echipamentului sau a livrării cu accesorii sau componente lipsă, Clientul va plăti o taxă de degradare a echipament. Această taxă variază în funcție de Echipament (min. 50 Euro – max. 3000 Euro), iar valoarea ei concretă se regăsește pe site-ul [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro). În cazul în care Clientul își exprimă dreptul de retragere pentru Serviciu, acesta va trebui să plătească contravaloarea Abonamentului Lunar proporțional cu perioada de folosire a Serviciului, precum și consumul suplimentar realizat în această perioadă.

7.6. Clientul va trimite notificările din acest articol la sediul TK, prin recomandată cu confirmare de primire. TK va trimite notificările din acest articol la adresa Clientului menționată în Condițiile Speciale. Notificările la alte adrese nu vor fi opozabile părții notificate.

#### 8. Alte clauze:

**Serviciul de voce fixă.** La activarea Serviciului, Clientului îi va fi atribuit în mod aleator un număr de telefon pentru fiecare LTP/ acces VoIP. Clientul va beneficia de acest număr până la data încetării furnizării Serviciului, exceptând situațiile în care: (i) Clientul va beneficia de serviciul de portabilitate a numerelor; (ii) Telekom Romania va modifica numerotația din motive tehnice, cu condiția informării prealabile a Clientului sau (iii) Clientul solicită schimbarea numărului de telefon, în schimbul tarifului aferent (schimbarea numărului de telefon va fi operată în limita posibilităților tehnice ale Telekom Romania). c) Un abonament telefonic conține: (1) Un număr de apel pentru fiecare LTP/acces VoIP; (2) Servicii de asistență; (3) Nivel de disponibilitate a Serviciului în versiunea „Standard” (în tehnologia TDM); (4) Alte servicii (în măsura în care tipul aparatului telefonic folosit de către Client pentru recepționarea Serviciului permite activarea acestor servicii): repetarea ultimului număr format (pe baza de cerere); apel în așteptare (pe baza de cerere); redirecționarea imediată a apelurilor (pe baza de cerere); apel programat (pe baza de cerere); restricționarea cu parolă a apelurilor de plecare (implicit); restricționarea prezentării identității liniei telefonice apelante (CLIR-A), permanent (pe baza de cerere) sau apel cu apel (implicit) (pentru apelurile către serviciile de urgență (112), identitatea liniei telefonice principale a Clientului se transmite automat); (5) Serviciul de mesagerie vocală și fax: Clientul poate solicita dezactivarea acestui Serviciu fără a datora despăgubiri pentru încetare prematură. d) Serviciul suplimentar de prezentare a identității liniei telefonice apelante (CLIP-A) poate fi furnizat numai pentru apelurile de la linii telefonice apelante care nu au activată restricționarea prezentării identității. În cazul în care apelul este originat din rețeaua altui operator, identitatea liniei telefonice apelante va fi prezentată numai în cazul în care operatorul respectiv permite transmiterea numerelor spre rețeaua fixă Telekom Romania.

**Serviciul de voce mobilă** este accesibil Clientului numai prin intermediul Cartelei SIM, predată Clientului după intrarea în vigoare a Contractului. Accesul la Cartela SIM este protejată de două coduri secrete, PIN (Număr personal de identificare) și PUK (Număr personal de deblocare), care nu pot fi dezvaluite către terți și care vor fi folosite de Client numai conform instrucțiunilor transmise de TK, în caz contrar TK nefiind responsabilă pentru eventuale prejudicii produse printr-o dezvaluire/folosire neautorizată. Clientul nu dobândește drept de proprietate asupra Cartelei SIM sau a 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. Clientul va lua toate măsurile necesare pentru a evita utilizarea Cartelei SIM în mod neadecvat. Responsabilitatea, atât față de Telekom Romania, cât și față de terțe părți privind utilizarea Cartelei SIM revine în întregime Clientului, indiferent de tipul de echipament folosit pentru Cartela SIM. Orice tentativă de copiere sau modificare a oricăror date de identificare tehnică a Cartelei SIM este interzisă, va fi sancționată conform legii și va da dreptul TK să rezilieze Contractul, de îndată, fără intervenția instanței sau alte formalități, Clientul fiind de drept în întârziere, Contractul încetând prin deconectare, la data constatării, sau la o dată ulterioară constatării de către TK. Clientul este obligat să informeze imediat TK, telefonic sau în scris, despre pierderea, furtul sau deteriorarea Cartelei SIM și să solicite restricționarea. În toate cazurile, Clientul este responsabil pentru apelurile și serviciile inițiate de pe Cartela SIM, până la momentul restricționării. Dacă Clientul nu anunță asupra incidentului și nu cere restricționarea, Clientul va fi responsabil pentru consecințele rezultate din folosirea Cartelei SIM pierdute sau furate. Obligatia Clientului de a achita Abonamentul Lunar nu este suspendată pe durata în care Cartela SIM este restricționată. Înlocuirea Cartelei SIM pierdute, furate sau deteriorate va fi tarifată de TK conform politicii comerciale din acel moment. La cerere, Clientul poate beneficia de serviciul de restricționare a apelurilor de plecare (cu sau fără parolă – cel din urmă contra unei taxe de 0,47 Euro fără TVA) către destinații internaționale, SVA, alte rețele fixe și mobile, numere pt acces la internet (vezi [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro)).

**Serviciul de Date mobile** este furnizat în conformitate cu respectarea parametrilor de calitate. Clientul poate avea acces la Serviciu 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, cu excepția cazurilor de suspendare a furnizării Serviciului. Accesul poate fi îngreunat în orele de utilizare maximă, datorită capacității limitate a Ariei de Acoperire. Serviciul este accesibil Clientului numai prin intermediul Cartelei SIM, predată Clientului după intrarea în vigoare a Contractului. Accesul la Cartela SIM este protejată de două coduri secrete, PIN (Număr personal de identificare) și PUK (Număr personal de deblocare), care nu pot fi dezvaluite către terți și care vor fi folosite de Client numai conform instrucțiunilor transmise de TK, în caz contrar TK nefiind responsabilă pentru eventuale prejudicii produse printr-o dezvaluire/folosire neautorizată. Clientul nu dobândește drept de proprietate asupra Cartelei SIM sau a 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. Clientul va lua toate măsurile necesare pentru a evita utilizarea Cartelei SIM în mod neadecvat. Responsabilitatea, atât față de Telekom Romania, cât și față de terțe părți privind utilizarea Cartelei SIM revine în întregime Clientului, indiferent de tipul de echipament folosit pentru Cartela SIM. Orice tentativă de copiere sau modificare a oricăror date de identificare tehnică a Cartelei SIM este interzisă, va fi sancționată conform legii și va da dreptul TK să rezilieze Contractul, de îndată, fără intervenția instanței sau



alte formalități, Clientul fiind de drept în întârziere, Contractul încetând prin deconectare, la data constatării, sau la o dată ulterioară constatării de către TK. Clientul este obligat să informeze imediat TK, telefonic sau în scris, despre pierderea, furtul sau deteriorarea Cartelei SIM și să solicite restricționarea. În toate cazurile, Clientul este responsabil pentru Serviciile inițiate de pe Cartela SIM, până la momentul restricționării. Dacă Clientul nu anunță asupra incidentului și nu cere restricționarea, Clientul va fi responsabil pentru consecințele rezultate din folosirea Cartelei SIM pierdute sau furate. Obligatia Clientului de a achita Abonamentul Lunar nu este suspendată pe durata în care Cartela SIM este restricționată. Înlocuirea Cartelei SIM pierdute, furate sau deteriorate va fi tarifată de TK conform politicii comerciale din acel moment. Telekom Romania este răspunzătoare de furnizarea Serviciului până la echipamentul Clientului. Telekom Romania nu răspunde decât pentru serviciile sale, așa încât nu răspunde pentru pierderile/distrugerile de orice natură cauzate Clientului prin lipsa de acces la Serviciu sau o calitate necorespunzătoare a Serviciului datorate unor factori în afara controlului Telekom Romania (ex. acțiunea unor terțe persoane, echipamentul propriu al clientului). Clientul va folosi pentru recepționarea Serviciului numai echipamente compatibile cu Serviciul și a căror conformitate este recunoscută potrivit legii, responsabilitatea pentru folosirea echipamentelor Clientului fiind exclusiv în sarcina Clientului. Telekom Romania nu va răspunde în niciun caz pentru defecțiunile aparute la echipamentul Clientului, în timpul folosirii Serviciului. Fără a contraveni altor dispoziții din Contract, Telekom Romania nu este responsabilă de programele software instalate de Client prin folosirea Serviciului, și nici de efectele pe care le au acestea asupra Cartelei SIM și/sau a echipamentului Clientului sau în legătură cu volumului de trafic efectuat în plan secund (trafic în „background”). Telekom Romania nu este responsabilă de pierderea/deteriorarea informațiilor stocate în echipamentul Clientului, urmare a defecțiunii Cartelei SIM. Serviciul conex de înlocuire a Cartelei SIM pierdute/furate/deteriorate se va tarifa conform politicii comerciale a Telekom Romania.

**Serviciul de televiziune furnizat prin tehnologia DTH.** SVA sunt menționate pe site-ul Telekom Romania și în materialele publicitare ale Telekom Romania. În cazul în care Clientul dorește să primească SVA, le va putea comanda prin ghidul electronic TV, dacă această facilități este disponibilă, sau va suna la serviciul relații cu clienții. Pe baza acestei solicitări și a identificării Clientului, Telekom Romania va acorda acces Clientului la respectivele SVA, conform grilei Telekom Romania. Clientul are acces la SVA urmând procedura autorizată și anunțată de Telekom Romania. Setări/setări interdicții/restricționari: **Interdicție pentru copii** – meniu STB (setarea de către Client a unui cod de acces pentru canale în funcție de rating-ul emisiunii difuzate); **Restricționare canale** – meniu STB (setarea de către Client a unui cod de acces pentru anumite canale selectate) – se face de către utilizator. Același cod de acces se utilizează pentru anumite subsecțiuni din meniu („selectați-va semnalul”, „configurare stb”, etc.); **Restricție la neplata Abonamentului Lunar** – în caz de suspendarea Serviciului pentru neplata se afișează pe ecranul TV-ului un mesaj de atenționare; **Restricție acces pentru canalele inexistente în Pachetul de Servicii** – în caz de accesare a unui canal necontractat de Client, se va afișa un mesaj de atenționare.

**Serviciul de televiziune furnizat prin tehnologia IPTV.** (a) SVA sunt menționate pe site-ul Telekom Romania și în materialele publicitare ale Telekom Romania. În cazul în care Clientul dorește să primească SVA, le va putea comanda prin Ghidul Electronic TV, dacă această facilități este disponibilă, sau va suna la serviciul Relații cu Clienții. Pe baza acestei solicitări și a identificării Clientului, Telekom Romania va acorda acces Clientului la respectivele SVA, conform grilei Telekom Romania. Clientul are acces la SVA urmând procedura autorizată și anunțată de Telekom Romania prin intermediul meniului disponibil pe ecranul televizorului și/sau prin intermediul site-ului [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro). **Facilitățile tehnice** de care poate beneficia Clientul Pachetului Principal: Oprește și revino, Reluare, Ghid TV și Înregistrează. 1) **Oprește și Revino** da posibilitatea de a opri și derula programele în timp ce le vizionezi în direct. Acest serviciu este disponibil doar clienților ce achiziționează STB-ul cu hard disk. 2) **Reluare** da posibilitatea de a revedea emisiunile difuzate în urma cu până la 7 zile de canalele TV menționate distinct în Ghidul Electronic TV. 3) **Ghidul Electronic TV** este ghidul interactiv ce poate fi consultat direct pe televizor și ce conține date precum orele de difuzare și opțiunile de difuzare (subtitrări, posibilitatea de revizionare – Reluare). 4) **Înregistrează** da posibilitatea de a înregistra emisiunile preferate pentru a fi vizionate la o dată ulterioară. Acest serviciu este disponibil doar clienților ce achiziționează STB-ul cu hard disk. (b) **Suplimentul.** Suplimentul este considerat Serviciu cu valoare adăugată (SVA). Supliment da posibilitatea de a viziona oricare din evenimentele disponibile în biblioteca Suplimentului, oricând și de câte ori se dorește având posibilitatea de a opri, relua sau derula. (c) **Filmoteca** este SVA-ul ce da posibilitatea de a închiria un eveniment (film, documentar etc) pentru a fi vizionat pe o durată de maxim 24 de ore. În acest interval Clientul va putea opri, relua sau derula. Evenimentul va putea fi căutat și comandat din cadrul bibliotecii de evenimente prin intermediul interfeței puse la dispoziție de Telekom Romania, sub forma unui meniu disponibil pe ecranul televizorului și accesat și controlat cu ajutorul telecomenzii STB-ului. Validarea cumpărării fiecărui eveniment în parte se va face prin tastarea unui PIN setat prin intermediul meniului disponibil pe ecranul televizorului și accesat și controlat cu ajutorul telecomenzii STB-ului de către Client. Tarifarea se face de Telekom Romania la fiecare eveniment comandat. Tarifele individuale pentru fiecare eveniment vor fi disponibile Clientului prin intermediul meniului disponibil pe ecranul televizorului, accesat și controlat cu ajutorul telecomenzii STB-ului pusă la dispoziția lui de către Telekom Romania. Setări/setări interdicții/restricționari: **Clasificare – Rating** (blocarea anumitor canale în funcție de rating-ul (categorie varsta) emisiunii difuzate – setat automat la 00000, se poate re-seta de către Client și se poate dezactiva din meniu cu opțiune da/nu; **Restricție la neplata Abonamentului Lunar** – în caz de suspendarea Serviciului pentru neplata se afișează pe ecranul TV-ului un mesaj de atenționare; **Restricție acces pentru canalele inexistente în Pachetul de Servicii** – în caz de accesare a unui canal necontractat de Client, se va afișa un mesaj de atenționare. La deconectarea serviciului de acces la Internet sau a curentului electric, Serviciul se repornește doar prin restart STB, chiar dacă accesul la internet devine funcțional. La cadere de tensiune care durează mai mult de 2-3 minute, STB-ul IPTV Pirelli se închide, fiind necesară apăsarea butonului de power on/off.

**Serviciul de televiziune furnizat prin tehnologia CATV.** Serviciul este furnizat fără să fie necesară utilizarea unui STB pentru recepție. Telekom Romania nu răspunde pentru nefuncționarea Serviciului în următoarele cazuri: (1) întreruperea Serviciului cauzată de lucrările furnizorilor de utilități publice, de bruiaje electrice exterioare, de perturbatii datorate interferențelor radioelectrice; (2) recepția necorespunzătoare datorată performanțelor inferioare ale traseului de cablu aflat în proprietatea sau folosința Clientului. Telekom Romania nu este responsabilă pentru perturbatiile cauzate de calitatea semnalului preluat, pentru recepția și implicit retransmisia de semnal slab, urmare a propagării defectuoase a semnalului recepționat de la stații terestre, din cauza condițiilor meteorologice nefavorabile sau din cauza unor defecțiuni pe lantul de

transmisie terestra. Clientul nu are drept de redistribuire a Serviciului ce face obiectul prezentului Contract si nu are dreptul de a se bransa singur, acest drept aparținând exclusiv personalului autorizat de catre Telekom Romania.

**Serviciul de televiziune furnizat prin tehnologia DVB-C.** SVA sunt mentionate pe site-ul Telekom Romania si in materialele publicitare ale Telekom Romania. In cazul in care Clientul doreste sa primeasca SVA, le va putea comanda prin ghidul electronic TV, daca aceasta facilitate este disponibila, sau va suna la serviciul relatii cu clientii. Pe baza acestei solicitari si a identificarii Clientului, Telekom Romania va acorda acces Clientului la respectivele SVA, conform grilei Telekom Romania. Clientul are acces la SVA urmand procedura autorizata si anuntata de Telekom Romania. Setari/setari interdictii/restrictionari: **Interdictie pentru copii** – meniu STB (setarea de catre Client a unui cod de acces pentru canale in functie de rating-ul emisiunii difuzate); **Restrictionare canale** – meniu STB (setarea de catre Client a unui cod de acces pentru anumite canale selectate) – se face de catre utilizator. Acelasi cod de acces se utilizeaza pentru anumite subsectiuni din meniu (“selectati-va semnalul”, “configurare stb” etc.); **Restrictie la neplata Abonamentului Lunar** – in caz de suspendarea Serviciului pentru neplata se afiseaza pe ecranul TV-ului un mesaj de atentionare; **Restrictie acces pentru canalele inexistente in Pachetul de Servicii** – in caz de accesare a unui canal necontractat de Client, se va afisa un mesaj de atentionare.

**Serviciul de Continut.** Telekom Romania poate furniza Clientului, prin echipamentul terminal compatibil, acces la Serviciul de Continut ale Telekom Romania sau ale oricarei terte parti. Serviciul de Continut este furnizat "asa cum este" si nu sunt permise modificari sau alte interventii ale Clientului. Clientul accepta si consimte ca va folosi in mod legal si util Serviciul de Continut. Orice reclamatii ale Clientului privind folosirea Serviciului de Continut respectiv, vor fi adresate furnizorilor de continut. Telekom Romania are dreptul sa modifice termenii de acces si folosire ai Serviciului de Continut, cat si sa intrerupa sau sa modifice orice Serviciu de Continut. Orice folosire si accesare a Serviciului de Continut de catre Client, implica acceptarea neconditionata a termenilor generali si/sau specifici ai fiecarui Serviciu de Continut.

In cazul in care opteaza pentru furnizarea facturii prin MyAccount, Clientul trebuie sa furnizeze in Contract un numar de telefon mobil la care ii vor fi transmise informatii despre factura. Adresa de e-mail folosita la crearea contului My Account si numarul de telefon mobil pot fi actualizate prin intermediul aplicatiei MyAccount.

La solicitarea Clientului, Telekom Romania poate furniza servicii suport de natura tehnica (ex. asistenta instalare, lucrari TV speciale), contra cost. Clientul poate solicita astfel de servicii la numarul 1921 (numar apelabil din toate retelele nationale fixe si mobile gratuit din retelele fixe si mobile Telekom Romania/Telekom Romania Mobile si la tarif national din celelalte retele fixe si mobile nationale), si in magazinele Telekom Romania.

In situatii deosebite (ex. cutremur, inundatii, incidente, amenintari, vulnerabilitati privind securitatea retelei, etc.) exista posibilitatea ca traficul/furnizarea Serviciului sa fie restrictionat(a) sau intrerupt(a) pentru o perioada limitata de timp, cat amenintarea asupra retelei persista. In cazul intervenirii unor incidente, amenintari si vulnerabilitati privind securitatea sau integritatea Retelei si Serviciilor/Pachetului de Servicii, Telekom Romania va lua, fara a se limita la, urmatoarele categorii de masuri: (i) aplicarea unor mecanisme de protejare fata de amenintari ale furnizarii Serviciilor cum ar fi, fara a se limita la: mesaje de tip spam, cazuri de fraudă, etc; (ii) metode de securitate standardizate in vederea protejarii informatiilor confidentiale transmise prin intermediul Serviciilor; (iii) rerutarea traficului din zona afectata catre o alta zona si/sau transmiterea traficului pe alte linii, pentru situatiile in care incidentele, amenintarile sau vulnerabilitatile afecteaza echipamentele Telekom Romania sau ale partenerilor, necesare furnizarii Serviciilor.

## **9. Niveluri de calitate privind furnizarea Serviciilor**

9.1. Daca nu se prevede altfel in documentele contractuale, serviciul de telefonie la puncte fixe si puncte mobile, precum si serviciul de televiziune furnizate prin tehnologiile DTH si IPTV sunt servicii de tip "best effort", caracteristicile tehnice si parametrii de calitate comunicati in descrierile acestor servicii in Contract fiind masurati in conditii ideale. Caracteristicile acestor Servicii pot diferi de la caz la caz, indeosebi in functie de gradul de incarcare a retelei/starea tehnica infrastructurii fizice de acces/LTP suport si in functie de conditiile meteorologice. Niciuna dintre obligatiile privind accesul, viteza si calitatea acestor servicii nu reprezinta o obligatie de rezultat a Telekom Romania. Daca nu se prevede altfel in documentele contractuale, neindeplinirea parametrilor de calitate sau a caracteristicilor comunicate pentru serviciile contractate nu atrage plata niciunei penalitati de catre Telekom Romania sau acordarea vreunei reduceri la Abonamentul Lunar, Clientul acceptand furnizarea acestor servicii in aceste conditii.

Serviciul de televiziune prin CATV este transmis conform standardelor din Ordinul MCTI nr. 366/2002.

9.2. Nivelurile de calitate oferite pentru Serviciul de Voce mobila sunt cele prevazute de reglementarile si standardele in vigoare. Aria de acoperire difera in functie de tipul de serviciu mobil oferit si se poate modifica in functie de dezvoltarea retelelor, de specificul propagarii undelor radio si de existenta obstacolelor naturale (munti, paduri, lacuri, precipitatii etc) sau factori artificiali, (constructii etc) precum si de specificatiile tehnice ale Retelei si ale Echipamentelor folosite de Client, care pot determina variatii fata de harta prezentata. Telekom Romania va face publice si va comunica pe orice cale Clientului conditiile specifice de oferire a oricarui nou serviciu Telekom Romania (reviziile, reparatiile si intretinerile Retelei sunt suportate de Telekom Romania). Clientul se poate informa asupra ariei de acoperire, prin intermediul 1921 sau accesand pagina de Internet [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro). Clientul declara ca accepta aria de acoperire cu toate aceste variatii si ca harta are o valoare informativa.

### **9.3. Conditii de furnizare a Serviciului de acces la Internet**

#### **9.3.1. Conditii de furnizare a Serviciului de acces la Internet fix**

##### **A. Gestionarea traficului de date fixe in Retea**

###### **1. Masuri rezonabile de gestionare a traficului de date fixe**

Conform legislatiei in vigoare, masurile de gestionare a traficului de date fixe pe care TK le poate aplica sunt (i) masuri rezonabile in scopul utilizarii eficiente a resurselor Retelei si optimizarii calitatii globale de transmitere a datelor fixe, 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 TK sau masurile conforme cu dreptul UE menite sa puna in aplicare acte legislative ale UE sau legislatia nationala, inclusiv hotararile

judecătorești sau ale autorităților publice investite cu competențe în materie; b) protejarea integrității și securității Rețelei, a serviciilor și a echipamentelor terminale ale Clienților; c) pentru a evita congestiunea iminentă a Rețelei și a atenua efectele acesteia.

TK poate aplica următoarele măsuri de gestionare a traficului de date fixe:

- **Multiplexare statistică a traficului de date fixe:** pentru păstrarea eficienței în furnizarea serviciilor prin rețeaua de acces la Internet se ia în considerare un anumit grad de simultaneitate a folosirii serviciului de către utilizatori, dimensionându-se capacitatea maximă disponibilă pe diferite segmente ale Rețelei, Clienții putând experimenta o degradare a calității Serviciului de acces la Internet, uniformă pentru toți utilizatorii, în situația în care se înregistrează o sincronizare în utilizarea acestui serviciu de un număr foarte mare de utilizatori față de cel luat în considerare în dimensionarea Rețelei.
- **Management-ul congestiei: (a) Prevenirea congestiei:** pentru a preveni apariția congestiei severe sunt aplicate măsuri de reducere a fluxului de pachete de date fixe. Măsurile de prevenire a congestiei se bazează pe mecanismele protocolului TCP/IP de a adapta rata de transfer a pachetelor de date fixe la banda disponibilă. Acest mecanism presupune folosirea unei priorități de eliminare a pachetelor de date fixe care crește exponențial cu gradul de încărcare a interfeței. În acest fel toate sesiunile de date fixe vor fi încetinite uniform și se vor adapta condițiilor din Rețea, înainte de apariția congestiei severe. **(b) Gestionarea congestiei:** În cazul apariției congestiei are loc eliminarea automată de pachete de date fixe, ceea ce va genera încetinirea uniformă a tuturor sesiunilor de date fixe. În cazul în care congestia apare brusc, aceasta poate genera fenomene adiacente de amplificare datorate retransmisilor de pachete de date fixe. Pentru managementul congestiei, TK monitorizează fiecare link din punct de vedere al încărcării sale, fiind configurată o limită de încărcare a link-ului, exprimată în procente ("Limita de încărcare"). La atingerea Limitei de încărcare se vor deschide automat noi link-uri care vor transporta același trafic de date fixe ca link-ul afectat de congestie, fără a altera parametrii de funcționare ai traficului de date fixe transportat (de exemplu, întârzierea medie a pachetelor de date fixe, timp mediu dus-întors al pachetelor de date). Monitorizarea traficului de date fixe se realizează în vederea menținerii calității Serviciului de acces la Internet, astfel încât să fie menținut constant nivelul indicatorilor de calitate tehnici.
- **Utilizarea de categorii de trafic cu QoS diferit care beneficiază de tratament diferit în Rețea:** rezervare de bandă, întârziere minimă de transfer al pachetelor de date fixe, rată minimă a pierderii de pachete de date fixe.
- **Creșterea capacității Rețelei în concordanță cu utilizarea curentă și estimarea creșterii traficului de date fixe.** Dimensionarea fiecărui domeniu de Rețea în parte se realizează prin luarea în considerare a unei capacități maxime necesare în vederea susținerii unui profil de trafic normal la care se adaugă o capacitate de rezervă pentru creșteri neprevizionate ale traficului de date fixe sau apariția unor defecțiuni.
- **Redirecționarea sesiunii web** - în cazul solicitării de accesare a unui domeniu inexistent, se redirecționează către o pagină web în care Clientul este informat explicit asupra imposibilității de rezolvare a solicitării.

2. **Efectele gestionării traficului de date fixe.** Măsurile de gestionare a traficului de date fixe pot duce la: (i) degradarea condițiilor de accesare a anumitor conținuturi, aplicații sau servicii; (ii) scăderea vitezei de transfer a datelor fixe; (iii) transmiterea de date cu caracter personal sau a unor date de trafic ale Clientului/Utilizatorului final către autoritățile competente, în baza unei solicitări transmise de acestea. Pentru cazurile de la litera i) și ii) 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 aplicațiile conversaționale audio și/sau video altele decât serviciile VoIP furnizate de TK.

B. **Indicatori de calitate tehnici ai serviciului de date fixe** ("Indicatori tehnici")

1. Indicatorii tehnici sunt: (i) **Întârzierea de transfer a pachetelor de date fixe:** reprezintă intervalul de timp, calculat în milisecunde, dintre momentul în care primul bit al pachetului de date fixe 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) **Variatia întârzierii de transfer al pachetelor de date fixe:** reprezintă diferența, calculată în milisecunde, între întârzierile de transfer al pachetelor de date fixe realizate de două pachete de test consecutive; (iii) **Rata pierderii de pachete de date fixe:** reprezintă raportul procentual dintre numărul de pachete de date fixe expediate, dar nereceptionate sau incomplet receptionate la destinație și numărul total de pachete de date fixe expediate de sursă; (iv) **Viteza de transfer al datelor fixe:** reprezintă rata de transmitere a datelor fixe, măsurată în megabiti/secundă (Mbps), realizată separat pentru transmiterea fișierelor de test specificate pentru sensul de descărcare (downstream), respectiv încărcare (upstream), între Echipamentul terminal și un server de test.

2. **Impactul Indicatorilor tehnici asupra Serviciului de acces la Internet, în special în utilizarea conținutului, a aplicațiilor și a serviciilor.** Unele aplicații pot fi sensibile la degradări ale Indicatorilor tehnici, pe când altele le pot compensa foarte ușor. Astfel, aplicațiile în timp real, voce și video, cer o viteză de transmisie ridicată și au cerințe foarte stricte referitoare la întârzierea de transfer a datelor fixe. În cazul aplicațiilor tip streaming audio și video comunicarea se face într-un singur sens și de aceea, pentru a atenua cerințele de întârziere, pot fi folosite buffere. Alte aplicații (HTTP, e-mail, transfer de fișiere) sunt mai tolerante la întârziere.

Degradarea Indicatorilor tehnici poate influența în ponderi variabile calitatea Serviciului de acces la Internet și, în special, utilizarea conținutului, a aplicațiilor și a serviciilor (de exemplu, viteza mică de transfer a fișierelor și a 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). 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.

În cazul în care pe aceeași conexiune se accesează atât Serviciul de acces la Internet, cât și unul sau mai multe servicii specializate (servicii care sunt optimizate pentru a îndeplini nivelul de calitate necesar funcționării), utilizarea în mod simultan a acestora poate afecta parametrii de calitate ai Serviciului de acces la Internet. Ca urmare, se poate experimenta o creștere a timpului de încărcare la aplicații de tip browsing sau imposibilitatea accesării la o calitate înaltă/imposibilitatea accesării pentru aplicațiile video streaming și pentru aplicațiile conversaționale audio/video altele decât serviciile VoIP furnizate de TK. Serviciile specializate furnizate în rețeaua TK sunt IPTV, FON și VoIP, iar descrierea

conditiilor de utilizare a acestora se regasesc la nivelul sectiunilor relevante din Contract.

**C. Vitezele de transfer al datelor fixe (definitii si valori, metodologie determinare viteze si factorii care influenteaza obtinerea vitezelor, procedura masurare, masuri reparatorii)**

#### 1. Definitii. Valori

**Viteza maxima de transfer al datelor ("Viteza maxima")** reprezinta rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta cel putin o data intr-un interval de timp definit. Din ratiuni ce tin de supraaglomerarea traficului (mai multi utilizatori finali acceseaza simultan Serviciul de acces la Internet), probabilitatea atingerii vitezei maxime este mai mare in intervalul 00:00 am si 10:00 am, in conditiile respectarii conditiilor din procedura pentru efectuarea masuratorilor (punctul 3 din prezenta sectiune). Valoarea vitezei maxime este viteza contractuala stabilita conform profilului comercial al Clientului si calificarea liniei de acces la Internet (pentru liniile de acces de tip XDSL). Vitezele maxime oferite de TK pentru Serviciul de acces la Internet, in functie de tehnologia utilizata, sunt:

- Internet S – FTTH 50 Mbps descarcare, 6 Mbps incarcare; FTTB 50 Mbps descarcare, 6 Mbps incarcare; VDSL 20 Mbps descarcare, 1 Mbps incarcare; ADSL VDSL 20 Mbps descarcare, 1 Mbps incarcare
- Internet M – FTTH 500 Mbps descarcare, 200 Mbps incarcare; FTTB 100 Mbps descarcare ,25 Mbps incarcare; VDSL 70 Mbps descarcare, 24 Mbps incarcare;
- Internet L - FTTH 1Gbps descarcare 300Mbps incarcare;

**Viteza de transfer al datelor disponibila in mod normal ("Viteza normala")** reprezinta rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta in cea mai mare parte a timpului de accesare a serviciului, pe o perioada de timp definita. Viteza normala poate fi obtinuta de catre Client in majoritatea timpului, dar cu precadere in perioada din afara orelor de varf (13:30 – 15:0 si 20:00 – 23:00), in conditiile respectarii procedurii pentru efectuarea masuratorilor (punctul 3 din prezenta sectiune) si poate fi intre 60% si 100% din Viteza maxima contractuala.

**Viteza minima de transfer al datelor ("Viteza minima")** reprezinta cea mai mica rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta in accesarea Serviciului de acces la Internet, chiar si in conditiile cele mai defavorabile: orele cu trafic de varf, conditii atmosferice deosebite, interferente electromagnetice, cu respectarea conditiilor din procedura pentru efectuarea masuratorilor (punctul 3 din prezenta sectiune). In principiu, valoarea vitezei minime este de 1% din valoarea vitezei maxime contractuale.

**Viteza promovata de transfer al datelor:** reprezinta rata de transmitere a datelor pe care TK o utilizeaza in informarile cu scop comercial, in promovarea ofertelor comerciale. Viteza promovata de transfer al datelor este egala cu Viteza maxima contractuala.

Valorile vitezelor contractuale pot fi atinse strict in conditiile prevazute in sectiunea 2 de mai jos.

#### 2. Descrierea conditiilor in care se pot obtine vitezele contractuale

Obtinerea vitezelor contractuale este influentata de diversi factori obiectivi, in afara controlului si raspunderii TK care determina o serie de conditionari: caracteristicile Echipamentului terminal utilizat, supraaglomerarea traficului de date fixe, modul de utilizare al aplicatiilor/Serviciilor de continut care implica transfer de date fixe. Astfel, vitezele contractuale pot fi obtinute in cazul in care Serviciul de acces la Internet nu este influentat de niciunul dintre factorii mentionati mai sus si sunt indeplinite urmatoarele conditii aferente acestora:

- **Caracteristicile Echipamentului terminal utilizat:** Viteza maxima contractuala poate fi atinsa daca Echipamentul suporta aceasta viteza (se vor lua in considerare atat capabilitatile tehnologice, cat si limitarile impuse de sistemul de operare al Echipamentului) si daca Echipamentul ruleaza sisteme de operare in ultima versiune actualizata.
- **Supraaglomerarea traficului de date:** Viteza maxima contractuala poate fi atinsa daca traficul de date fixe in Retea nu este supraaglomerat, in caz contrar Clientul/Utilizatorul final putand experimenta viteze scazute de transfer de date fixe. Congestionarea locala a Serviciului de acces la Internet poate determina, de asemenea, viteze mai lente de transfer de date fixe.
- **Inchiderea aplicatiilor /Serviciilor de continut.** Viteza maxima contractuala poate fi atinsa daca sunt inchise **toate** aplicatiile si Serviciile de continut deoarece atunci cand Clientul/Utilizatorul final descarca si incarca simultan continut de pe Internet, utilizeaza aplicatii care genereaza trafic de date fixe (de exemplu, programe messaging, filesharing, browsing, videostreaming, videoconferinta) sau efectueaza orice alta operatiune care implica transfer de date fixe, va experimenta viteze mai lente de transfer de date fixe.

Incidenta oricareia dintre conditiile mentionate mai sus poate duce la diferente intre vitezele reale si Vitezele Contractuale, efectele asupra utilizarii Serviciului de acces la Internet fiind cele mentionate in Sectiunea B de mai sus.

Diferentele nesemnificative intre valorile vitezelor reale si vitezele contractuale nu sunt de natura a afecta experienta utilizarii Serviciului de acces la Internet contractat.

**3. Procedura pe care Clientul o poate urma pentru a masura performanta reala a Serviciului de acces la Internet si pentru a constata eventuale diferente importante, permanente sau care se repeta la intervale regulate intre vitezele reale de transfer de date si vitezele contractuale ("Procedura")**

Clientul care doreste sa efectueze masuratori ale vitezelor Serviciului de acces la Internet si sa transmita o reclamatie in cazul in care, din masuratorile valid efectuate, reiese o diferenta importanta, permanenta sau care se repeta la intervale regulate, este necesar sa indeplineasca in mod cumulativ toate conditiile prevazute mai jos, precum si sa respecte, in ordinea in care sunt mentionati, pasii descrisi mai jos:

##### 3.1. Conditii prealabile efectuării masuratorilor:

3.1.1. **Conditii privind Echipamentul:** (a) toate masuratorile utilizate pentru sustinerea unei reclamatii se vor efectua prin intermediul aceluiasi Echipament (laptop/desktop) conectat in modem cu cablu de retea; (b) Echipamentul sa aiba caracteristicile minime hardware, in functie de tehnologie, conform instructiunilor prevazute in Conditii tehnice masurare a vitezelor serviciului de date fixe, disponibile pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro), respectiv de sistemul de operare original (care nu a fost modificat, Open source sau instalat fara licenta) si sa functioneze in parametri normali; (c) toate aplicatiile care ruleaza pe Echipament si toate sesiunile de download si upload sa fie oprite pe parcursul efectuării masuratorilor.

3.1.2. **Conditii care tin de mediul in care sunt efectuate masuratorile:** masuratorile sa nu fie efectuate pe perioada existentei unor deranjamente sau lucrari planificate la Retea, comunicate ca atare.

3.1.3. **Conditii care tin de utilizarea Serviciului de acces la Internet contractat:** (a) Clientul sa fi utilizat Serviciul de acces la Internet obiect al

reclamatiei cel puțin 60 de zile înainte de data de început a perioadei de efectuare a măsurătorilor; (b) pe perioada măsurătorilor Clientul/Utilizatorul final nu va utiliza serviciile care sunt optimizate pentru a îndeplini nivelul de calitate necesar funcționării.

**Neîndeplinirea oricăreia dintre condițiile prelabile necesare pentru ca măsurătorile să fie considerate valide conduce la respingerea ca neîntemeiată a reclamației respective.**

**3.2. Pașii necesari pentru efectuarea măsurătorilor:** (a) Clientul trebuie să-și creeze și să fie titularul unui cont de utilizator în aplicația **Netograf.ro** cu denumirea sa astfel încât Clientul să fie identificabil (prin asigurarea concordanței între contul din aplicația Netograf și IP/MAC router – titular contract în baza căruia este furnizat Serviciul de acces la Internet, obiect al reclamației); (b) să efectueze măsurătorile prin aplicația Netograf (rezultatele măsurătorilor vor fi descărcate de către Client în format Excel din Netograf/Rezultate/Istoric); (c) măsurarea vitezei de transfer al datelor fixe constă în inițierea descărcării de date (pentru măsurarea vitezei de descărcare), respectiv inițierea încărcării de date (pentru măsurarea vitezei de încărcare). Realizarea măsurătorii poate dura câteva zeci de secunde; (d) măsurătorile se vor efectua într-un interval de 60 zile (interval înregistrat între prima și ultima zi de efectuare a măsurătorilor), în cel puțin 7 zile lucrătoare, realizându-se cel puțin 28 de măsurători, în intervalul menționat; (e) în fiecare dintre zilele în care sunt efectuate măsurătorile (00:00 am – 23:59 pm) se vor efectua minim 4 măsurători, la interval de minim 4 ore; pentru evaluarea Vitezei maxime contractuale se vor efectua cel puțin 2 măsurători în perioada de trafic scăzut (21:00 am - 9:00 am); (f) măsurătorile efectuate în cadrul unui interval unic de măsurătoare de 60 de zile pot fi utilizate de Client pentru susținerea unei singure reclamații; în cazul în care un Client reclamă probleme de performanță ale Serviciului de acces la Internet contractat în mai multe locații, va efectua măsurători și va depune câte o reclamație, cu respectarea Procedurii, pentru fiecare din locații; (g) să salveze rezultatele măsurătorilor din aplicația Netograf, Secțiunea 'Rezultate/Istoric Rezultate' în format Excel (xls,xlsx). **Instrucțiunile detaliate pentru utilizarea Netograf se regăsesc și pe [www.telekom.ro/netograf](http://www.telekom.ro/netograf).** Traficul în aplicația Netograf este gratuit.

### 3.3. Transmiterea reclamației

În cazul în care, în urma efectuării măsurătorilor conform prezentei Proceduri, Clientul dorește să depună o reclamație, acesta trebuie să urmeze pașii detaliați mai jos, astfel încât reclamația să fie validă: (a) reclamația se depune doar de către Client (titularul contractului în baza căruia este furnizat Serviciul de acces la Internet obiect al reclamației); (b) reclamația să fie primită de TK în termen de maximum 30 de zile de la data la care Clientul a finalizat efectuarea tuturor măsurătorilor necesare conform prezentei Proceduri în vederea susținerii reclamației, în caz contrar reclamația urmând a fi considerată ca fiind tardiv formulată și, drept consecință, respinsă; (c) în reclamație se vor menționa denumirea Clientului, împreună cu elementele de identificare (adresa sediului social, număr contract, cod abonat, număr de telefon, număr de înregistrare la Registrul Comerțului, Cod de Înregistrare Fiscală, numele și calitatea persoanei care semnează reclamația (numele și prenumele reprezentantului legal al Clientului (conform înregistrărilor de la Oficiul Național al Registrului Comerțului) sau a persoanei împuternicite de către reprezentantul legal al Clientului (în baza documentelor doveditoare))); (d) menționarea vitezelor contractuale contestate și a vitezelor constatate în urma efectuării măsurătorilor conform prevederilor prezentei Proceduri; (e) indicarea adresei unde au fost realizate măsurătorile (nume și număr stradă, localitate); (f) reclamația se poate depune la sediul TK, în magazinele TK, online pe [www.telekom.ro/contact](http://www.telekom.ro/contact) sau trimisă la adresa [business@telekom.ro](mailto:business@telekom.ro); (g) reclamația va fi însoțită de rezultatele tuturor măsurătorilor efectuate conform prezentei Proceduri, fie în forma tipărită (pe suport hârtie) dacă reclamația se depune în magazinele TK sau la sediul TK, fie vor fi încărcate, împreună cu reclamația, pe pagina de reclamații de pe [www.telekom.ro/contact](http://www.telekom.ro/contact) sau trimise, împreună cu reclamația, la adresa [business@telekom.ro](mailto:business@telekom.ro).

### 3.4. Soluționarea reclamației

Termenul de răspuns (cu respectarea prevederilor acestei Proceduri) este de maximum 60 zile de la momentul la care toate informațiile și documentele necesare au fost furnizate de către Client. În scopul soluționării reclamației, Clientul va furniza informațiile suplimentare solicitate de TK și va coopera pentru efectuarea verificărilor de către TK. Răspunsul va fi oferit prin intermediul canalului de comunicare indicat de către Client în cadrul reclamației. Clientul are posibilitatea de a solicita informații cu privire la stadiul reclamației prin intermediul aceluiași canal de comunicare utilizat pentru depunerea acesteia.

Înregistrarea unor viteze inferioare atunci când nu sunt îndeplinite condițiile din Procedura nu echivalează cu o neconformitate între performanța efectivă a Serviciului de acces la Internet și valorile indicate în Contract.

În vederea furnizării răspunsului la reclamație, TK va putea realiza măsurători proprii.

În cazul în care Clientul nu este mulțumit de modul de soluționare a reclamației, are dreptul de a utiliza căile de atac prevăzute în secțiunea relevantă privind procedura TK privind soluționarea reclamațiilor din Contract, inclusiv pentru obținerea unor măsuri reparatorii disponibile conform legislației naționale.

### 4. Efectele reclamației. Măsuri reparatorii

Furnizarea Serviciului de Acces la Internet este considerată ca fiind în conformitate cu vitezele contractate dacă, în urma verificării reclamației și a măsurătorilor valid efectuate, se constată următoarele: **a) Pentru Viteza maximă:** cel puțin una din măsurători atinge Viteza maximă contractată; în caz contrar TK va verifica situația în vederea remedierii din punct de vedere tehnic. **b) Pentru Viteza normală:** cel puțin 50% din măsurători ating Viteza normală contractată; în caz contrar TK va verifica situația în vederea remedierii ei din punct de vedere tehnic. **c) Pentru Viteza minimă:** cel puțin 50% din măsurători sunt peste valoarea minimă a Vitezei minime contractate; în caz contrar TK acordă o reducere de 100% din contravaloarea Abonamentului Lunar la Serviciul de acces la Internet obiect al reclamației pe o durată începând cu data primei măsurători și până la remedierea situației, dar nu mai mult de 90 zile.

O nouă reclamație cu privire la contestarea unei viteze contractuale poate fi validă făcută pe baza unui nou set de măsurători realizate conform Procedurii.

5. Prevederile de mai sus se completează cu prevederile procedurii de reclamații din Contract, în caz de contradicție, prevederile de mai sus prevalează.

#### 9.3.2. Condiții de furnizare a Serviciului de date mobile

##### A. Gestionarea traficului de date mobile în Rețea

1. Conform legislației în vigoare, **masurile de gestionare a traficului de date mobile** pe care TK le poate aplica sunt (i) măsuri rezonabile în scopul

utilizării eficiente a resurselor Rețelei și optimizării calității globale de transmitere a datelor mobile, precum și (ii) măsuri aplicate exclusiv în următoarele scopuri: a) respectarea dreptului Uniunii Europene (UE) sau legislația națională conformă cu dreptul UE, sub incidența careia intră TK sau măsurile conforme cu dreptul UE menite să pună în aplicare acte legislative ale UE sau legislația națională, inclusiv hotărârile judecătorești sau ale autorităților publice investite cu competențe în materie; b) protejarea integrității și securității Rețelei, a Serviciilor și a echipamentelor terminale ale utilizatorilor finali; c) pentru a evita congestiunea iminentă a Rețelei și a atenua efectele acesteia.

2. TK poate aplica următoarele **masuri de gestionare a traficului de date mobile**: (i) Interconectarea multiplă. TK asigură Clientului aceeași calitate a Serviciului de date mobile în Rețeaua până la punctele de interconectare cu furnizorii de servicii de acces la internet ai TK. Prin interconectarea multiplă între TK și furnizorii săi de servicii de acces la internet, TK evită situația în care ar fi în imposibilitate de a oferi acces Clientului la internet din cauza indisponibilității link-urilor oferite de un anumit furnizor de servicii de acces la internet. (ii) Asigurarea căii optime de acces la internet. Presupune alocarea discreționară a resurselor Rețelei, fără a avea ca scop diferențierea utilizatorilor sau serviciilor ori discriminarea unor aplicații sau categorii de aplicații în detrimentul altora. (iii) Limitarea vitezei de transfer a datelor mobile după consumarea traficului recomandat. În cazul planurilor tarifare sau a opțiunilor cu trafic recomandat într-un anumit volum lunar, în situația în care acest volum este depășit, se aplică reducerea automată a vitezei de transfer a datelor mobile pentru tot traficul de date mobile realizat ulterior de către Client până la următoarea dată de reincărcare a beneficiilor lunare. (iv) Limitarea vitezei de transfer al datelor mobile 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 mobile în caz de avarie. În situația în care un echipament sau un link devine nefuncțional, traficul de date mobile care trece prin acel punct poate fi afectat în totalitate. TK va asigura o nouă cale de acces la internet pentru Utilizatorii finali prin redirecționarea traficului de date mobile prin echipamente (situat chiar în locații geografice diferite) funcționale. (vi) Inspectia traficului de date mobile presupune contorizarea traficului de date mobile realizat de Utilizatorul final prin folosirea anumitor aplicații. Inspectarea traficului de date mobile 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 destinației ale traficului de date mobile. Pentru anumite aplicații sau categorii de aplicații (identificabile prin adrese IP și/sau prin adrese URL) TK contorizează volumul de date realizat de Utilizatorul final și raportează acest volum de date mobile specific sub forma distinctă față de restul traficului de date mobile realizat de respectivul Utilizator final prin intermediul fișierelor de tip "Call Data Records" (CDR). Pentru evitarea oricărui dubiu, TK 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 mobile incluse în planul tarifar, caz în care Clientul este redirecționat către o pagină web în care este informat cu privire la posibilitățile de achiziționare beneficii de date mobile 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, TK 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 TK, 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 mobile. Măsurile de prevenire a congestiei se bazează pe mecanismele protocolului TCP/IP de a adapta rata de transfer a pachetelor de date mobile la banda disponibilă. (b) Gestionare - în cazul apariției congestiei are loc eliminarea automată de pachete de date mobile. În cazul în care congestia apare brusc, aceasta poate genera fenomene adiacente de amplificare datorate retransmisilor de pachete de date mobile. (x) Utilizarea de categorii de trafic cu QoS diferit care beneficiază de tratament diferit în Rețea: întârziere minimă de transfer al pachetelor de date mobile, rata minimă a pierderii de pachete de date mobile. (xi) Creșterea capacității Rețelei în concordanță cu utilizarea curentă și estimarea creșterii traficului de date mobile. Dimensionarea fiecărui domeniu de tehnologie în parte se realizează prin luarea în considerare a unei capacități maxime necesare în vederea susținerii unui profil de trafic normal la care se adaugă o capacitate de rezervă pentru creșteri neprevizionate ale traficului sau apariția unor defectiuni.

3. **Efectele gestionării traficului de date mobile**. 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 mobile sau imposibilitatea realizării unei sesiuni de date mobile; (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/Utilizatorului final 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 TK.

#### B. Indicatori de calitate tehnici ai Serviciului de date mobile

**Indicatorii de calitate tehnici ai Serviciului de date mobile** ("Indicatori tehnici") sunt: (i) întârzierea de transfer al pachetelor de date mobile, respectiv intervalul de timp, calculat în milisecunde, dintre momentul în care primul bit al pachetului de date mobile 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 mobile, respectiv diferența, calculată în milisecunde, între întârzierile de transfer al pachetelor de date mobile realizate de două pachete de test consecutive; (iii) rata pierderii de pachete de date mobile, respectiv raportul procentual dintre numărul de pachete de date expediate, dar nereceptionate sau incomplet receptionate la destinație și numărul total de pachete de date mobile expediate de sursă; (iv) viteza de transfer al datelor mobile, respectiv rata de transmitere a datelor mobile, 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 mobile, în special în utilizarea conținutului, aplicațiilor și serviciilor.**

Degradarea Indicatorilor tehnici poate influența în ponderi variabile calitatea Serviciului de date mobile și, în special, utilizarea conținutului, a aplicațiilor și a serviciilor (de exemplu, 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 mobile (definiții valori, metodologie determinare factorii care influențează obținerea, procedura măsurare, măsuri reparatorii)**

##### **1. Definiții. Valori.**

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

Viteza promovată de transfer al datelor mobile reprezintă rata de transmitere a datelor mobile pe care TK 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 mobile 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 exemplu 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 exemplu EDGE.

Vitezele maxime estimate oferite de TK pentru Serviciul de date mobile, în funcție de tehnologia utilizată pentru furnizarea Serviciului de date mobile ("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.

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

##### **2. Descrierea metodologiei de determinare a Vitezelor Contractuale și a factorilor care influențează obținerea acestora**

###### **2.1. Metodologia de determinare a Vitezelor Contractuale**

Viteza maximă estimată se determină ca valoarea maximă a tuturor vitezelor măsurate într-un set de măsurători efectuate într-o anumită locație. Toate măsurătorile se efectuează în condiții de exterior (nu în interiorul clădirilor, subteran sau orice altă locație ingradită 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 exemplu nu între clădiri înalte apropiate), la interval orare diferite (noaptea deoarece sunt mai puțini utilizatori de date mobile activi este mai probabil să se atingă Viteza Contractuală). Măsurătorile se vor efectua cu un echipament de tip terminal smartphone care are specificații tehnice ce îi permit să atingă Viteza Contractuală conform capacităților tehnice ale Rețelei. Pentru 4G, Echipamentul 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, Echipamentul terminal trebuie să fie capabil să utilizeze două purtătoare HSDPA, iar pentru 2G, Echipamentul terminal trebuie să aibă capacitate EDGE. În plus, pentru a se putea atinge Viteza Contractuală, Echipamentele terminale 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 Echipamentele terminale au aceste capacități, iar Utilizatorul final 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 apărea afișat LTE+ sau 4G+ (pentru 4G), respectiv HSDPA+ sau DC-HSDPA în cazul 3G și UMTS sau EDGE în cazul 2G).

Hartile de acoperire a Rețelei în funcție de tehnologie, disponibile pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro), conțin predicții ale ariei de acoperire estimată prin modele matematice. În efectuarea măsurătorilor s-a avut în vedere și lipsa incidentei factorilor menționați la capitolul 2.2 de mai jos.

###### **2.2. Factorii care influențează obținerea Vitezei Contractuale**

Obținerea Vitezei Contractuale este influențată de diverși factori obiectivi, în afara controlului și răspunderii TK: (i) Caracteristicile Echipamentului terminal utilizat (capacitățile tehnologice și limitările impuse de sistemul de operare al Echipamentului terminal) - Viteza Contractuală nu poate fi atinsă dacă Echipamentul terminal al Utilizatorului final nu suportă viteza de transfer respectivă (de ex. un echipament terminal cu 2G nu poate atinge viteza de transfer corespunzătoare 4G) sau dacă sistemele de operare nu sunt actualizate la ultima versiune valabilă la momentul efectuării măsurătorilor. Utilizarea Echipamentului terminal în modul „economisire baterie” poate impacta în mod negativ valoarea vitezei de transfer a datelor mobile. În plus, Echipamentele cu care se fac măsurătorile trebuie să aibă capacități compatibile cu standardul de cumulare a capacității pe mai multe frecvențe (carrier aggregation). (ii) Distanța dintre Echipamentul terminal și stația de bază. Pentru atingerea Vitezei Contractuale este necesar ca numărul de liniute (cerulete sau liniute pline ale indicatorului de semnal al Echipamentului terminal) să fie maxim. (iii) Supraaglomerarea sau congestiunea traficului de date mobile se poate produce atunci când mai mulți utilizatori finali accesează simultan serviciul de acces la internet, de regulă la ore de vârf în intervalul 9:30 am - 21:00 pm. Prin urmare probabilitatea atingerii Vitezei Contractuale este mai mare în intervalul 22:30 pm și 7:00 am; (iv) Modul de utilizare al aplicațiilor /Serviciilor de conținut. Viteza de transfer a datelor mobile se va reduce în cazul descărcării și încărcării simultane de conținut de pe internet, utilizării de aplicații care generează trafic de date mobile (de exemplu, programe messaging, filesharing, browsing, videostreaming, videoconferință); (v) Condițiile meteorologice nefavorabile (vânt puternic, furtună, ninsoare etc.) pot afecta semnificativ viteza de transfer al datelor mobile, deoarece aceste condiții afectează calitatea legăturilor la serviciul de acces la internet prin intermediul rețelelor mobile; (vi) Condițiile de propagare a semnalului radio. Transmiterea semnalelor radio electrice poate fi perturbată de surse

radio electrice externe, de diferite obstacole (de exemplu, interferente și perturbatii eventuale produse de alți operatori de comunicații electronice sau operatori radio/TV, cladirii, tunele, denivelari accentuate ale solului, în prezenta lacurilor, marii, locatiilor cu anomalii geomagnetice etc.), inclusiv din cauza caracteristicilor topografice ale terenului (obstrucții, vai, defileu etc., ce pot perturba recepția într-o anumită locație) sau alți factori, calitatea serviciului de acces la internet poate fi afectată și poate duce la scăderea vitezei de transfer a datelor mobile. (vii) Mobilitatea Utilizatorului final pe durata unei sesiuni de date poate duce la întreruperi ale Serviciului de date mobile, dar și viteze de transfer mai scăzute datorită limitărilor legate de tehnologie. (viii) Viteza proprie a paginilor web accesate de Utilizatorul final. Viteza de transfer va fi viteza celui mai încet segment din lanțul de legătură dintre Utilizatorul final și conținutul accesat. (ix) Conexiunea la internet a serverelor accesate, calculatoarelor accesate (de exemplu, calculatoare dotate cu porturi USB 1.0 având o rată de transfer a datelor mobile limitată la 1,5 Mbps, prin standardul constructiv); (x) Situarea în alta arie de acoperire decât cea pentru tehnologia a cărei viteză face obiectul măsurătorilor.

Incidența oricărui dintre factorii menționați mai sus poate duce la diferențe între vitezele efective și Viteza Contractuală, efectele asupra utilizării Serviciului de date mobile fiind cele menționate în Secțiunea B de mai sus. Diferențele nesemnificative între valorile vitezelor efective și Viteza Contractuală nu sunt de natură a afecta experiența utilizării Serviciului de date mobile contractat.

**3. Procedura pe care Clientul o poate urma pentru a măsura performanța reală a Serviciului de date mobile și pentru a constata eventuale diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate între Viteza maximă estimată reală și Viteza Contractuală ("Procedură").** În cazul în care Clientul dorește să măsoare Viteza maximă estimată și să transmită o reclamație este necesar să respecte următorii pași, în ordinea în care sunt menționați mai jos. Procedura nu se aplică serviciului de Date mobile în roaming.

**3.1. Să verifice îndeplinirea următoarelor condiții prealabile efectuării măsurătorilor:**

**3.1.1. Condiții care tin de Echipament și pe care Clientul trebuie să le îndeplinească în mod cumulativ pentru ca măsurătorile să fie valide:** (a) toate măsurătorile utilizate pentru susținerea unei reclamații se vor efectua prin intermediul aceluiași Echipament terminal mobil și utilizând aceeași cartela SIM; (b) Echipamentul terminal trebuie să aibă sistem de operare licențiat actualizat și să funcționeze în parametrii normali; (c) cerințe minime privind configurația hardware pentru atingerea vitezei 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 8GB (initială, nu disponibilă la momentul efectuării măsurătorilor), memorie RAM minim 1GB; (d) să utilizeze o cartela SIM compatibilă cu tehnologia aferentă vitezei Contractuale contestate; (e) Echipamentul terminal să nu fie setat să funcționeze doar în tehnologii care permit atingerea unor viteze maxime inferioare celei contestate; (f) toate aplicațiile care rulează pe Echipamentul terminal și toate sesiunile de descărcări sunt oprite pe parcursul efectuării măsurătorilor; (g) numărul de liniute (cerculețe sau liniute pline ale indicatorului de semnal al Echipamentului terminal) să fie maxim; (h) Pentru 4G Echipamentul terminal trebuie să permită 4G+ pentru a putea atinge viteza Contractuală de descărcare de 150Mbps și capacitate 64QAM la uplink pentru a putea atinge viteza Contractuală de încărcare de 50Mbps, pentru 3G Echipamentul terminal trebuie să fie capabil să utilizeze două purtătoare HSDPA, iar pentru 2G Echipamentul terminal trebuie să aibă capacitate EDGE. Echipamentele terminale trebuie să aibă capacități compatibile cu standardul de cumulare a capacității pe mai multe frecvențe (carrier aggregation). În acest scop, la momentul efectuării măsurătorilor și sub condiția ca Utilizatorul final să se afle în aria de acoperire corespunzătoare 4G+ ("carrier aggregation"), pe ecran este afișat LTE+ sau 4G+ (pentru 4G), respectiv HSDPA+ sau DC-HSDPA în cazul 3G și UMTS sau EDGE în cazul 2G.

**3.1.2. Condiții care tin de mediul în care sunt efectuate măsurătorile și pe care Clientul trebuie să le îndeplinească în mod cumulativ pentru ca măsurătorile să fie valide:** (a) toate măsurătorile se vor efectua din aceeași locație, respectiv de la aceleași coordonate GPS - WGS84 (grade, minute, secunde - latitudine / longitudine); (b) să se afle în exteriorul oricărui construct (nu în interiorul clădirilor, în subteran sau în orice altă locație închisă); (c) să se afle în aria de acoperire aferentă tehnologiei a cărei viteză Contractuală este contestată; pentru 4G Utilizatorul final trebuie să se afle în aria de acoperire corespunzătoare 4G+ ("carrier aggregation"), conform hartilor de acoperire disponibile pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro); (d) să se asigure că în momentul efectuării măsurătorilor nu sunt condiții meteorologice defavorabile de natură să influențeze negativ vitezele reale; (e) măsurătorile să nu fie efectuate pe perioada existenței unor Deranjamente sau lucrări planificate la Rețea, comunicate ca atare.

**3.1.3. Condiții care tin de caracteristicile Serviciului de date mobile contractat și pe care Clientul trebuie să le îndeplinească în mod cumulativ pentru ca măsurătorile să fie valide:** (a) să fie un utilizator activ al Serviciului de date mobile, respectiv să fi utilizat Serviciul de date mobile obiect al reclamației cel puțin 60 de zile înainte de data de început a perioadei de efectuare a măsurătorilor în dovedirea reclamației; (b) în cazul planurilor tarifare cu trafic de date mobile recomandat, măsurătorile se vor efectua numai utilizând date mobile din volumul recomandat; (c) pe perioada măsurătorilor Clientul/Utilizatorul final va dezactiva serviciile/ofertele active care implică măsuri de gestionare a traficului și care pot fi dezactivate de către Client/Utilizatorul final.

**Neîndeplinirea oricăreia dintre condițiile prealabile din această secțiune, necesare pentru ca măsurătorile să fie considerate valide, are ca efect respingerea ca neîntemeiată a reclamației Clientului.**

**3.2. Pașii necesari pentru efectuarea măsurătorilor și pe care Clientul trebuie să îi urmeze pentru ca măsurătorile să fie valide:** (a) Clientul trebuie să-și creeze și să fie titularul unui cont de utilizator în aplicația [Netograf.ro](http://Netograf.ro) cu denumirea sa astfel încât Clientul să fie identificabil (prin asigurarea concordanței între conținutul din aplicația Netograf și IMSI – titular contract în baza căruia este furnizat Serviciul de date mobile); (b) Să efectueze măsurătorile prin aplicația Netograf (rezultatele măsurătorilor vor fi descărcate de către Client în format Excel din Netograf/Rezultate/Istoric); traficul în aplicația Netograf este gratuit (nu se tarifează și nu consumă din beneficiile de date mobile incluse în Contract); (c) măsurarea vitezei maxime estimate constă în inițierea descărcării de date mobile (pentru măsurarea vitezei de descărcare), respectiv inițierea încărcării de date mobile (pentru măsurarea vitezei de încărcare). Realizarea măsurătorii poate dura câteva zeci de secunde. (d) Pentru a fi considerate valide, măsurătorile se vor efectua într-un interval de 60 zile (interval înregistrat între prima și ultima zi de efectuare a măsurătorilor), în cel puțin 7 zile lucrătoare, realizându-se cel puțin 28 de măsurători, în intervalul menționat; (e) în fiecare dintre zilele în care sunt efectuate măsurătorile (0:00 am – 23:59 am) se vor efectua minim 4 măsurători, la interval de minim 4 ore și, dacă este posibil, și măsurători în intervalul orar 21:00 am – 9:00 am; (f) Măsurătorile efectuate în cadrul unui interval unic de măsurătoare de 60 de zile pot fi utilizate de Client pentru susținerea unei singure reclamații (o nouă reclamație cu privire la contestarea aceleiași viteze Contractuale poate fi validă făcută pe baza unui nou set de măsurători realizate conform Procedurii); în cazul în care un Client reclamează probleme de performanță sub aspectul vitezei maxime estimate a Serviciului de date mobile contractat în mai multe locații sau



pentru mai multe SIM-uri in aceeași locație, va efectua măsuratori și va depune câte o reclamație, cu respectarea Procedurii, pentru fiecare din locații și fiecare dintre SIM-uri; (g) să salveze rezultatele măsurătorilor din aplicația Netograf, Secțiunea 'Rezultate/Istoric Rezultate' în format Excel (xls, xlsx). Instrucțiunile detaliate pentru utilizarea Netograf se regăsesc și pe [www.telekom.ro/netograf](http://www.telekom.ro/netograf).

**3.3. Transmiterea reclamației.** În cazul în care, în urma efectuării măsurătorilor conform prezentei Proceduri, Clientul dorește să depună o reclamație, Clientul trebuie să urmeze următorii pași pentru ca reclamația să fie validă: (a) reclamația se depune doar de către Client (titularul contractului în baza căruia este furnizat Serviciul de date mobile obiect al reclamației) (b) reclamația să fie primită de TK în termen de maximum 30 de zile de la data la care Clientul a finalizat efectuarea tuturor măsurătorilor necesare conform prezentei Proceduri în vederea sustinerii reclamației, în caz contrar reclamația urmând a fi considerată ca fiind tardiv formulată și, drept consecință, respinsă; (c) în reclamație se vor menționa denumirea Clientului, elementele de identificare ale acesteia (adresa sediului social, cod abonat, număr de telefon mobil, număr de înregistrare la Registrul Comerțului, Cod de Înregistrare Fiscală, numele și calitatea persoanei care semnează reclamația (numele și prenumele reprezentantului legal al Clientului (conform înregistrărilor de la Oficiul Național al Registrului Comerțului) sau a persoanei împuternicite de către reprezentantul legal al Clientului (în baza documentelor doveditoare)); (d) menționarea Vitezelor Contractuale contestate și a vitezelor constatate în urma efectuării măsurătorilor conform prevederilor prezentei Proceduri; (e) indicarea locației în care au fost realizate măsurătorile (nume și număr stradă, localitate sau coordonatele GPS – latitudine /longitudine) și tehnologia prin care se furnizează Serviciul de date mobile la momentul efectuării măsurătorilor; (f) reclamația se poate depune la sediul TK, în magazinele TK, sau la adresa [business@telekom.ro](mailto:business@telekom.ro); (g) reclamația va fi însoțită de rezultatele tuturor măsurătorilor efectuate conform prezentei Proceduri, fie în formă tipărită (pe suport hârtie) dacă reclamația se depune în magazinele TK sau la sediul TK, fie vor fi trimise, împreună cu reclamația, la adresa [business@telekom.ro](mailto:business@telekom.ro).

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

#### **4. Efectele reclamației. Măsuri reparatorii.**

Dacă, în urma verificărilor reclamației și a măsurătorilor valid efectuate conform prezentei Proceduri, se constată că rezultatul a cel puțin 50% dintre măsurători nu indică atingerea unei Viteze maxime estimate cu o valoare de minim 1% din Viteza Contractuală, TK va verifica situația în vederea remedierii ei din punct de vedere tehnic; în caz contrar, Clientul este îndreptățit să primească despăgubiri care se acordă prin reducerea cu 100% a pretului lunar al abonamentului proporțional cu perioada în care s-au efectuat măsurătorile.

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

#### **10. Fraude/Abuz**

10.1. Serviciile și Echipamentele TK sunt furnizate Clientului numai ca utilizator final. Sunt activități frauduloase/abuzive, fiind complet interzise Clientului, Clientul fiind singurul răspunzător față de TKR, autorități sau terțe persoane pentru expedierea sau afisarea unor astfel de mesaje:

- a) furnizarea de informații/documente eronate/false pentru încheierea Contractului;
- b) mutarea Echipamentului TK din Locație fără acordul TK;
- c) utilizarea Serviciului pentru furnizarea/redistribuirea de servicii de comunicații electronice către terți (contra cost sau gratuit) sau pentru transfer de trafic în Rețea și/sau alte rețele (ex. transferurile de apeluri naționale/internationale în Rețea și/sau alte rețele);
- d) expedierea de mesaje nesolicitate (incluzând date, informații, text, muzică, sunet, imagini, grafice, materiale video, programe sau alte materiale) sau afisarea de mesaje de tip pachete de reclame comerciale sau anunțuri de informații sau expedierea de mesaje de tip reclame comerciale, anunțuri comerciale cu privire la serviciile ce fac obiectul de activitate al Clientului (în general mesaje de tip Spam); pentru astfel de nevoi proprii ale Clientului, TK oferă servicii speciale;
- e) continuarea expedierii de mesaje electronice către un adresant care a indicat că nu dorește să mai primească asemenea mesaje;
- f) expedierea sau afisarea de mesaje care contin viruși și/sau „cai troieni”, mesaje ilegale sau expedierea sau afisarea de mesaje indecente, obscene sau pornografice, cu încălcarea prevederilor legale în vigoare;
- g) expedierea sau afisarea de mesaje care violează dreptul de proprietate intelectuală sau industrială al Telekom Romania sau al 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;
- h) utilizarea Serviciului/Echipamentului TK cu încălcarea legii sau a politicii de Internet TK.
- i) orice încercare de a copia datele tehnice de identificare ale Smart Card-ului sau conținutul canalelor TV/programele din SVA. Clientul poate utiliza Smart Card-ul numai împreună cu Echipamentul TK. Recepția în afara României, retransmisia în scopuri private/comerciale și/sau copierea pentru multiplicare sau multiplicarea serviciului de televiziune TK sunt considerate activități frauduloase/abuzive.
- j) folosirea de echipamente neautorizate de către legislația în vigoare și neconforme cu standardele existente sau care nu sunt compatibile în Rețea, precum și utilizarea serviciilor contractate în vederea testării unor echipamente;
- k) sicanarea sau agresiunea în orice fel a altor clienți Telekom Romania sau ai altor furnizori de comunicații electronice, parteneri ai Telekom Romania sau a angajaților Telekom Romania (inclusiv prin serviciul Relații cu Clientii) sau a unor terțe persoane, prin trimiterea de mesaje cu conținut de natură să calomnieze, hartuiască, deranjeze, defaimeze sau prin care se dezvăluie informații personale sau confidentiale în

legatura cu o terta parte;

l) initierea de apeluri sau utilizarea de date cu ajutorul unor sisteme care permit generarea automata si/sau rutarea automata de apeluri/SMS-uri/MMS-uri/apeluri video, in orice alte scopuri care sunt contrare utilizarii rezonabile pentru nevoi proprii a serviciilor contractate;

m) generarea de trafic artificial in Retea sau catre alte retele, nationale sau internationale sau a unui volum de trafic care nu putea fi realizat in conditiile unei utilizari normale a serviciilor in dauna Telekom Romania si/sau cu scopul de a obtine un folos material pentru sine sau pentru o terta persoana;

n) activitate abuziva identificata pe baza profilului de trafic al Utilizatorului final, respectiv generarea unui volum de trafic national si/sau international care nu putea fi realizat in conditiile unei utilizari normale si rezonabile a serviciilor contractate pentru nevoile proprii. In analiza profilului de trafic al Utilizatorului final, se vor avea in vedere, fara a se limita la, de exemplu, obiceiurile de comunicare neobisnuite, apelurile regulate de scurta durata, apelurile catre mai multe numere intr-o perioada scurta de timp, apelurile simultane catre aceeasi destinatie sau catre mai multe destinatii, sau apeluri consecutive cu durata mare generate permanent sau cvasipermanent pe perioada unei zile sau generarea de trafic voce /SMS spre mai mult de 300 destinatii distincte;

o) in cazul serviciilor contractate care includ beneficii nelimitate (apeluri si/sau mesaje scrise) se considera utilizare abuziva si identificarea unui profil de trafic al Utilizatorului final discrepant, luandu-se in considerare, printre altele, apelurile in Retea sau in afara Retelei, respectiv apelurile permise si cele initiate, intr-o perioada scurta de timp. Se va considera, cu caracter exemplificativ, dar nelimitat la, drept utilizare abuziva a serviciilor contractate de catre Client daca traficul cumulat de voce/SMS in Retea sau catre alte retele, nationale sau internationale, depaseste 5.000 de minute/SMS-uri pe luna, cu un raport de minim 3 la 1 pentru traficul de voce/SMS efectuat fata de traficul de voce/SMS primit pe luna.

10.2. Daca identifica o activitate frauduloasa/abuziva a Clientului (de ex. pe baza analizei profilului de trafic: trafic permanent, catre destinatii distincte etc.), Telekom Romania are dreptul:

a) sa suspende furnizarea Serviciului si a oricarei Optiuni/Pachet Suplimentar sau sa declare unilateral rezilierea Contractului si/sau orice alte contracte incheiate cu Clientul, de plin drept, fara interventia instantei judecatoresti sau arbitrale, printr-o simpla notificare trimisa Clientului

b) sa refuze furnizarea unui nou Serviciu sau a unei noi Optiuni/Pachet Suplimentar sau sa o conditioneze de depunerea unei garantii/plati in avans/plati intermediare;

c) sa retraga Clientului orice beneficii oferite acestuia; si/sau

d) sa ia masurile din politica de Internet Telekom Romania, in cazul serviciilor de acces la Internet.

10.3. Telekom Romania poate suspenda accesul Clientului la anumite numere nationale si/sau internationale in cazuri bine justificate (ex. abuz in apelarea numerelor cu tarif special).

10.4. Clientul este responsabil pentru daunele rezultate din neindeplinirea obligatiilor asumate prin prezentul articol, inclusiv pentru daunele cauzate unor terte parti.

10.5. Abonamentele cu minute nelimitate nu pot fi folosite pentru desfasurarea activitatilor de tip call center/telesales/telemarketig. In cazul in care este detectata utilizarea serviciilor in astfel de activitati Telekom Romania isi rezerva dreptul de a modifica unilateral planul tarifar al Clientului, conform procedurii de modificare unilaterala.

## **11. Garantie/Plati in avans/Plati intermediare**

11.1. In ceea ce priveste analiza TK in urma careia se determina riscul financiar al Clientului, in efectuarea acestei analize se tine cont de criterii precum (dar fara a se limita la acestea): istoricul de plati al Clientului, tipul si numarul Serviciilor/Abonamentelor/ Echipamentelor solicitate de Client, traficul facturat si nefacturat, inregistrările existente in bazele de date publice privind debitori care au inregistrat intarzieri la efectuarea oricaror plati de orice natura.

11.2. TK poate solicita Clientului, in vederea activarii oricarui Serviciu, precum si oricand, pe parcursul derularii contractului, o garantie (nepurtatoare de dobanda, minim 3 Abonamente Lunare/Chirii) in contul TK/efectuarea de plati in avans/intermediare inainte de emiterea facturii, printre altele, daca Clientul: a) nu este deja client TK la data semnarii prezentului document; b) nu a efectuat la timp platile; c) este pe liste de datornici; d) are debite la TK la data semnarii prezentului document; e) are o crestere brusca a traficului intr-o perioada scurta; f) depaseste prin trafic limita de credit stabilita de TK; g) prezinta risc financiar prin analiza TK; h) in ultimul an, Clientul si-a exercitat dreptul legal de retragere din contract pentru cel putin doua contracte incheiate cu TK in afara spatiilor comerciale/la distanta (inclusiv contracte de vanzare echipamente), producand prejudicii TK.

11.3. TK poate deduce din garantie datoriile scadente ale Clientului. Garantia este returnata Clientului la cerere, dupa minim 6 luni de la depunere, daca la data solicitarii Clientul a platit integral la termen facturile TK emise in ultimele 5 luni inaintea cererii (cu conditia ca aceste facturi sa fi fost emise cu o valoare pozitiva).

11.4. Plata in avans/intermediara se face pe baza unei facturi/notificari catre Client, sumele fiind evidentiata intr-o factura ulterioara. Suma platita de Client cu titlu de plata in avans va stinge, pana la epuizare, sumele datorate de Client (cu orice titlu: debit principal, penalitati, etc) conform facturilor emise de TK.

11.5. Daca Clientul nu depune garantia/nu efectueaza plata in avans/intermediara pana la data indicata, TK poate sa suspende total/partial Pachetul de Servicii sau sa considere Contractul incetat de drept, fara interventia instantei sau alte formalitati, Clientul nefiind indreptatit la nicio despaguire.

11.6 Crearea si consultarea unei baze de date referitoare la bonitatea Clientului. In scopul reducerii riscurilor de datorii si preintampinarii fraudelor, Telekom Romania utilizeaza un sistem de schimb de informatii (Preventel) cu alti parteneri si furnizori de servicii de comunicatii electronice care, fie au ca obiect de activitate gestionarea unor asemenea date, fie pot intra in contact cu astfel de persoane prin natura activitatii desfasurate. In cazul neachitarii datoriilor la termenele scadente sau in cazul savarsirii unei fraude, datele furnizate de Client precum si informatiile cu privire la datoriile Clientului sau cazurile de fraudă pot fi transferate catre sistem, cu informarea prealabila a Clientului si pot fi accesate de catre alti furnizori de comunicatii electronice sau de catre partenerii Telekom Romania sau institutii care au drept de acces la

sistem.

**12. Securitatea si sanatate in munca; obligatiile privind protejarea mediului.** Telekom Romania si Clientul se angajeaza sa respecte si sa implementeze prevederile legale de SSM si protectia mediului, aplicabile activitatilor desfasurate, in conformitate cu Legea 319/2006, H.G. 1425/2006, O.U. 195/2005, Legea 265/2006, Legea 211/2011, H.G 1037/2010, H.G 1132/2008, H.G 621/2005, cu ultimele modificari si completari. Prevederile legale se aplica atat pentru activitatile curente desfasurate, cat si in cazul aparitiei unor accidente de munca, imbolnaviri profesionale sau poluari accidentale. Deseurile de echipamente electrice si electronice, precum si cele de baterii si acumulatori rezultate de la echipamentele achizitionate de la Telekom Romania se pot preda in magazinele Telekom Romania, pe baza contractului de achizitie a echipamentelor sau facturii de achizitie. Deseurile de ambalaje vor ramane in proprietatea Clientului, iar deseurile rezultate din activitatile tehnologice se vor colecta de catre echipele Telekom Romania. Prezentul articol se completeaza cu prevederile privind securitatea si sanatatea in munca, si protejarea mediului disponibile pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro).

**13. Transferul drepturilor.** Clientul are dreptul de a transfera unui tert oricare din drepturile si obligatiile sale din Contract, cu acordul prealabil scris al Telekom Romania.

#### **14. Despagubiri. Limitarea raspunderii.**

14.1. Telekom Romania va acorda despagubiri Clientului exclusiv in cazurile si limitele prevazute in documentele contractuale. Telekom Romania nu raspunde fata de Client pentru daune indirecte (ex. beneficiul nerealizat, pierderi profit/abonati, pierderea unor oportunitati de afaceri). Telekom Romania raspunde pana la Punctul terminal. Telekom Romania nu raspunde pentru apelurile cu tarif mare (international, SVA) generate prin fenomenul de „modem hijacking” sau „VoIP hacking”, nici daca transmiterea si/sau receptionarea Serviciilor sunt alterate de factori ca: a) fenomene naturale; b) intreruperi/bruiaje/variati mari de curent care afecteaza reseaua de distributie a semnalului; c) instalarea/utilizarea de Client de echipamente neautorizate/performante inferioare ale traseului de cablu al Clientului; d) interferente cu alte sisteme de comunicatie; e) lipsa de vizibilitate intre antena si satelit; f) utilizarea necorespunzatoare/frauduloasa a serviciilor contractate/Echipamentului TK sau a echipamentului Clientului; g) actiunea unor terti, nici pentru software-ul instalat de Client prin Serviciu sau defectarea/pierderea informatiilor din echipamentul(ui) Clientului; h) lucrarile furnizorilor de utilitati publice. Telekom Romania retransmite canalele TV si SVA-urile asa cum sunt difuzate de furnizorii lor si nu raspunde pentru continutul/calitatea semnalului, daca legea nu prevede altfel. Telekom Romania nu raspunde pentru serviciile oferite de terte parti, care fac uz, in orice forma, de serviciile sale. Pentru evitarea oricarui dubiu, Telekom Romania nu raspunde pentru prejudiciile, de orice natura, suferite de Client in legatura cu serviciile terților. Telekom Romania nu raspunde pentru functionarea necorespunzatoare a Retelei in zonele in care aceasta este in dezvoltare sau in situatii in care Telekom Romania face lucrari de imbunatatire a Retelei. Telekom Romania nu raspunde de actiunile sau inactiunile sale fata de terte persoane sau pentru prejudiciile create unor terte persoane care beneficiaza de Serviciile Telekom Romania in afara prezentului Contract, sau chiar in absenta unui contract intre acestea si Telekom Romania. De asemenea, Telekom Romania nu este raspunzator decat fata de Client in limitele prezentului Contract, iar raspunderea sa nu se intinde si asupra Utilizatorilor finali ai Serviciilor, asa cum au fost acestia desemnati de Client. Clientul este singurul responsabil de actiunile oricaror terte persoane care utilizeaza Serviciile prin intermediul Contractului, inclusiv cu privire la utilizarea Serviciilor de catre Utilizatorii finali desemnati de Client. Telekom Romania nu raspunde fata de Client in cazul in care portarea Clientului din reseaua unui alt furnizor de servicii de comunicatii electronice in Retea nu se poate realiza din motive ce nu depind de sau nu se afla sub controlul Telekom Romania si Clientul nu a cerut, prin selectarea optiunii corespunzatoare prevazuta in cererea de portare, continuarea furnizarii serviciilor de comunicatii electronice prin intermediul numerelor temporare; in acest caz, Contractul va inceta.

14.2. Prevederi specifice Serviciului de Roaming. (a) Telekom Romania va pune la dispozitia Clientului Serviciul de Roaming si 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. (b) Telekom Romania 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, pentru a evita utilizarea accidentala a Serviciului de Roaming pe teritoriul Romaniei. (c) Telekom Romania nu poate controla si prin urmare nu va fi tinut raspunzator fata de Client in cazurile in care Clientul primeste apeluri din afara Romaniei cu identitate incompleta, ascunsa sau modificata, inclusiv prin folosirea unei identitati care apartine numerotatiei nationale.

#### **15. Deranjamente.**

**15.1.** Deranjamentele se anunta la Asistenta Deranjamente, oricand, la 1921 (numar apelabil din toate retelele nationale fixe si mobile gratuit din retelele fixe si mobile Telekom Romania/Telekom Romania Mobile si la tarif national din celelalte retele fixe si mobile nationale).

#### **16. Reclamatii**

16.1. Inaintarea reclamatiei: a) la 1921, numar apelabil din toate retelele nationale fixe si mobile gratuit din retelele fixe si mobile Telekom Romania/Telekom Romania Mobile si la tarif national din celelalte retele fixe si mobile nationale; b) pe site-ul [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro), sectiunea „Contact”; c) prin fax, la 0219255 pt Bucuresti+Ilfov si 02 prefix judet 925 pentru celelalte judete; d) prin e-mail, la [business@telekom.ro](mailto:business@telekom.ro); e) la orice magazin TK din judetul/sectorul Clientului\*; f) prin posta, la Piata Presei Libere nr. 3-5, City Gate Turnul de Nord, cod 013702, sector 1, Bucuresti. Reclamatia trebuie sa cuprinda datele Clientului, telefonul si adresa la care asteapta raspunsul, si trebuie depusa in 30 de zile de la cazul reclamat, daca nu se prevede altfel in Contract. Reclamatia se solutioneaza in maxim 60 de zile (1440 ore) de la inregistrarea la TK, telefonic, in scris, pe email, prin fax sau prin orice alte mijloace legale de comunicare; daca verificarile impun prelungirea termenului maxim de raspuns, cu cel mult 3 zile inainte de expirare Clientul este contactat telefonic pentru a i se preciza stadiul solutionarii si noul termen de raspuns. Dupa tratarea reclamatiei, Clientul este contactat la acelasi numar pentru a se comunica modul de solutionare. In caz de nesolutionare a reclamatiei in termenul maxim, din culpa exclusiva a TK, TK va rambursa Clientului, la cererea acestuia, cu titlu de despagubiri, o cota-parte din Abonamentul Lunar, proportional cu perioada de depasire a termenului, dar nu mai mult de un Abonament



Lunar. Rambursarea se face prin creditare în factura de servicii. Orice neînțelegere privind reclamația se rezolvă amiabil; dacă nu este posibil, Clientul poate face o plângere la ANCOM sau poate formula o acțiune la instanța competentă. \*Lista magazinelor TK este pe site-ul [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro). Serviciul de asistență tehnică furnizat de TK este gratuit și este aferent soluționării deranjamentelor privind Serviciile, conform acestui articol; serviciul de asistență tehnică este disponibil la numărul 1921 (număr apelabil din toate rețelele naționale fixe și mobile gratuit din rețelele fixe și mobile Telekom Romania/Telekom Romania Mobile și la tarif național din celelalte rețele fixe și mobile naționale).

**17. NULITATEA UNEI CLAUZE.**

**17.1.** Nulitatea unei clauze nu afectează valabilitatea celorlalte clauze ale Contractului.

**18. LEGEA LITIGIILOR.** Contractul este guvernat de legea română. Orice neînțelegere privind executarea Contractului va fi rezolvată amiabil, iar dacă nu este posibil, litigiul va fi înaintat instanțelor judecătorești. Clientul se poate adresa ANCOM pentru soluționarea litigiilor ocazionate de aplicarea OUG nr. 111/2011 și privind clauzele referitoare la exercitarea drepturilor conferite de aceasta și prevăzute în Contract, pentru executarea acestor clauze, și care nu au fost rezolvate amiabil cu TK. Litigiul va fi înaintat ANCOM la sediul: Str. Delea Nouă, nr. 2 Sector 3, Cod 030925, București, România.

Încheiat astăzi, \_\_\_\_\_, în două exemplare originale, unul pentru Client și unul pentru Telekom Romania.

CLIENT

\_\_\_\_\_

Prin: \_\_\_\_\_

*(nume și prenume în clar)*

În calitate de: \_\_\_\_\_

Semnatura și stampila

\_\_\_\_\_

TELEKOM ROMANIA

TELEKOM ROMANIA COMMUNICATIONS S.A.

Prin: \_\_\_\_\_

*(nume și prenume în clar)*

În calitate de: \_\_\_\_\_

Semnatura și stampila

\_\_\_\_\_