



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

1. **1.1 Informatii generale** Tarifele sunt exprimate pe minut, iar pentru taxare apeluri voce fixa, fractiunea de minut neincheiat se rotunjesti la un minut intreg. Apelurile catre numerele pentru servicii cu valoare adaugata nu sunt incluse in Abonament; pentru aceste categorii de numere se aplica tarife mai mari decat tarifele pentru orice tip de apel in retele nationale. Apelurile catre numerele nationale scurte pentru servicii de interes public la nivel national implementate in retea TKR sunt incluse in Abonament, cu exceptia apelurilor catre numerele nationale scurte pentru servicii de interes general; pentru aceasta ultima categorie tarifele pot fi mai mari decat tarifele catre orice tip de apel in retele nationale. Apelurile catre numerele pentru servicii cu valoare adaugata sunt disponibile in masura in care TKR are incheiate acorduri cu furnizorii de continut. Informatii actualizate despre tarife sunt disponibile pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro), la 1234 (apel gratuit din retea TKR si TKRM.) si in orice magazin TKR/ partener TKR. **1.2 Nivelurile de calitate** privind furnizarea Serviciilor de Voce si TV si despagubirile in caz de nerespectare sunt prevazute in TC. **1.3** In cazul in care Contractul nu prevede altfel, Serviciile TKR sunt de tip "best effort", caracteristicile tehnice si parametrii de calitate din descrierile acestor Servicii din Contract fiind masurati in conditii ideale. **1.4 Serviciul Telekom TV Web & Mobile** (1) Telekom TV Web & Mobile este disponibil online prin intermediul website-ului [www.telekomtv.ro](http://www.telekomtv.ro) si pe dispozitivele mobile prin intermediul aplicatiilor mobile, inclusiv aplicatia Telekom TV, ce pot fi descarcate gratuit din App Store si Google Play. (2) In situatia in care Clientul detine doar un Serviciu, Serviciul Telekom TV Web & Mobile se activeaza automat, iar pentru a avea acces la continut, Clientul trebuie sa foloseasca numele de utilizator si parola MyAccount si sa acceseze [www.telekomtv.ro](http://www.telekomtv.ro) sau aplicatiile mobile Telekom TV. In situatia in care Clientul are mai multe Servicii, fiecare cu cate un Serviciu Telekom TV Web & Mobile asociat, activarea automata conform pasilor de mai sus se face pentru Serviciul cu cele mai multe beneficii, iar Serviciul Telekom Web & Mobile aferent celorlalte Servicii trebuie activat de Client din contul personal MyAccount – sectiunea Telekom TV Web & Mobile si ulterior sa acceseze [www.telekomtv.ro](http://www.telekomtv.ro) sau aplicatiile mobile Telekom TV. Ca o conditie pentru functionarea Telekom TV Web & Mobile, minimul de capacitate de transfer al liniei suport (conectivitate la internet) este de 2 Mb/sec (3) Clientul poate accesa continutul Telekom TV Web & Mobile achizitionat(e) de pe un numar de maxim 3 dispozitive, printre care computer, laptop, smartphone si tableta. Administrarea dispozitivelor, prin aceasta intelegandu-se adaugarea sau stergerea unui dispozitiv din lista Clientului, se poate face de catre Client din contul lui din website-ul [www.telekomtv.ro](http://www.telekomtv.ro) (4) Telekom TV Web & Mobile poate fi utilizat in conditii optime de pe dispozitive fixe si mobile cu urmatoarele sistemele de operare: Windows 7 sau OSX > 10 si versiunile mai noi (browser-ele Chrome, Internet Explorer, Firefox si Safari), Android de la 5.0 la 7.0 (pe dispozitivele Samsung Galaxy Tab 7/10", Samsung Galaxy Tab 2, Samsung Galaxy S4 / S5/S6/S7/S8 /Note 3 Nexus 3/Nexus 5), IOS 7 (pe dispozitivele Ipad 3, Ipad Retina, Iphone 4 /4s/5/5s/6/7/8/X. TKR nu garanteaza functionarea Telekom TV Web & Mobile pe alte dispozitive sau sisteme de operare decat cele mentionate anterior. (5) Lista canalelor TV disponibile in pachetele, precum si numarul acestora sunt stabilite in functie de drepturile obtinute pentru distribuirea lor online si pe mobil si poate suferi modificari. In plus, continutul canalelor TV incluse poate fi restrictionat in functie de drepturile de difuzare pentru online si mobil detinute de canalele TV. **1.5 Inregistrari in cloud** poate fi utilizata pentru inregistrarea de emisiuni, filme, competitii sportive sau orice alt tip de continut TV pentru care TKR a obtinut drepturi de inregistrare de la furnizorii de continut. Spatiu de stocare oferit prin Functionalitatea **Inregistrari in Cloud** este calculat la un maxim de ore de continut standard definition, respectiv HD si poate varia in functie de calitatea transmisiunii canalului. **1.7** TKR isi rezerva dreptul de a aplica anumite restrictii asupra Serviciului de acces la internet, fie din motive de securitate (in acest caz TKR va bloca porturile 23 si 80 in cazul in care Clientul beneficiaza de Serviciul de acces la Internet prin tehnologia ADSL - cu posibilitatea deblocarii la cererea Clientului), fie pentru a evita transmiterea de mesaje nedorite de pe statia Clientului (spam) (in acest caz Telekom Romania va bloca portul 25, in cazul in care Clientul beneficiaza de Serviciul de acces la Internet prin tehnologia ADSL cu IP dinamic).
- 1.8 Limitari valorice aferente furnizarii serviciilor cu valoare adaugata si a celor de interes general**
- 1.8.1 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.
- 1.8.2 In situatia in care Clientul incerca 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.
- 1.8.3 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.
- 1.8.4 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.
- 1.8.5 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.
- 1.8.6 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.



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

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

**3.TERMEN DE ACTIVARE A PACHETULUI DE SERVICII:** Maxim 30 de zile lucratoare de la semnarea Contractului (termen in care TKR face si verificarea aspectelor tehnice disponibile si in zona aferenta Locatiei pentru furnizarea Pachetului de Servicii contractat de Client) sau conform dispozitiilor TS in cazul Contractului incheiat la distanta. Daca activarea nu se poate face in acest termen din motive tehnice (ex. Conditii tehnice din Locatie/zona aferenta Locatiei nu mai sunt permise furnizarii), Contractul inceteaza automat, fara despagubiri, la expirarea termenului, fara a fi necesara o notificare prealabila. Activarea se certifica prin procesul/procesele verbale de activare a tuturor Serviciilor contractate. La data Activarii, Clientul va primi prin procesul/procesele verbale de activare si numarul de telefon serviciu fix si/sau parola si user adsl, daca este cazul.

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

**5.PLATA.** Pachetul de Servicii si Chiria sunt facturate lunar. Factura contine contravaloarea Serviciilor furnizate in perioada de facturare anterioara, Abonamentul Pachetului de Servicii si al Serviciului/Pachetului Suplimentar pentru luna in curs si Chiria. Tarifele sunt cele din Oferta in Euro cu TVA. Plata se face in lei, la ultimul curs de vanzare EUR/RON pentru persoane juridice al ING Bank N.V. Amsterdam – Sucursala Bucuresti (ING Bank Romania) din ziua lucratoare anterioara inceputului perioadei de facturare. . Informatii actualizate privind cursul de schimb valutar vor fi disponibile pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro). TKR isi rezerva dreptul sa modifice cursul de schimb valutar utilizat, cu informare prealabila, in cazul in care se afla in imposibilitate, din orice motiv, de a continua utilizarea acestuia. Clientul poate plati factura: 1)online prin MyAccount conform [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro); 2)prin debit direct; 3)la bancomat; 4)in numerar in Magazinele TKR si la parteneri; 5)prin ordin de plata (intocmit conform cerintelor bancii unde Clientul are contul din care face plata). Pentru plata facturii TKR, Clientul nu datoreaza comisioane/costuri suplimentare, cu exceptia platii prin ordin de plata, care poate fi purtatoare de costuri suplimentare/comisioane bancare. TKR nu raspunde de neprimirea facturii de catre Client. Clientul care reclama ca nu a primit factura nu este exonerat de plata sumelor datorate, fiind obligat a se interesa asupra sumei de plata. Reclamatia privind factura se face in maxim 30 de zile de la emitere cf. art. 11, fara a suspenda obligatia de plata a Clientului. Daca reclamatia e justificata, TKR restituie Clientului sumele incasate in plus, prin creditare in factura urmatoare. Termenul de plata a facturii este de maxim 14 zile de la emitere. Pentru neplata facturii la scadenta Clientul este de drept in intarziere, fara vreo formalitate si datoreaza, pana la plata integrala a datoriei, penalitati de 0,5%/zi, calculate asupra valorii nechitate. Penalitatile de intarziere pot depasi cuantumul sumei asupra careia sunt calculate. Neplata totala/partiala a facturii la scadenta da dreptul TKR sa suspende furnizarea Pachetului de Servicii, iar intarzierea cu 60 zile fata de scadenta da dreptul TKR sa rezilieze Contractul de drept, fara instanta sau alte formalitati, cu notificare prealabila scrisa de 15 zile. In cazul suspendarii Pachetului de Servicii ca urmare a neplatii totale/partiala a facturii la scadenta, Clientul va avea obligatia de a achita contravaloarea Abonamentului pe perioada de suspendare. Ulterior perioadei de 60 de zile de intarziere fata de scadenta, Clientul nu va mai avea obligatia de plata a contravalorii Abonamentului aferent suspendarii ulterioare pana la rezilierea Contractului, suspendare ulterioara care va prelungi PM in mod corespunzator. Clientului care nu a achitat nicio factura in temeiul Contractului, i se va rezilia Contractul dupa minim 60 de zile de la data scadenta, ne mai existand perioade de suspendare ulterioare acestor 60 de zile. Obligatia de plata a contravalorii facturilor restante se mentine dupa rezilierea Contractului. Pana la rezilierea Contractului pentru motiv de neplata, Clientul va putea achita datoria scadenta, Contractul ramanand in vigoare in acest caz. Clientul poate solicita efectuarea de plati in avans. Clientul este de acord sa plateasca in avans DA|| NU|| (Marcati optiunea privind acordul la plata in avans). Clientul consimte sa primeasca factura: ||Gratuit prin <http://myaccount.telekom.ro> conform Codului Fiscal (detalii in TC MyAccount); SAU ||In format tiparit, prin posta, fara confirmare de primire, si Clientul va achita un tarif de 0,89 Euro, pe luna, cu TVA.

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

**7. MODIFICARE.** TKR poate modifica unilateral Contractul (cum ar fi tarife, penalitati/costuri de incetare, caracteristici Servicii, incetare/suspendare Contract, despagubiri, conditii de folosire a Serviciilor, facturare/plata, garantii/plati in avans, raspundere, prelucrare date cu caracter personal, procedura de reclamatii, termenele de remediere a deranjamentelor) in conformitate cu legislatia romana in vigoare la momentul respectiv, pentru motive intemeiate care depind de imposibilitatea continuarii furnizarii Serviciilor in parametrii contractati, schimbari in politica comerciala a TKR, dezvoltari tehnologice, schimbari ale parteneriatelor cu tertii, de situatii cu potential risc financiar sau alte situatii

similare care conduc la un dezechilibru economic între parti. Asemenea modificări se vor realiza cu notificarea în scris în prealabil a Clientului prin scrisoare, e-mail, prin contul de MyAccount însoțit de SMS de avertizare la numărul furnizat de Client, mesaj pe STB (în privința Serviciului TV), conform legii. Clientul beneficiază de cel mult 30 de zile de la primirea notificării pentru a decide dacă denunță Contractul; dacă Clientul nu este de acord cu modificarea, poate denunța unilateral Contractul, fără despăgubiri, printr-o notificare scrisă trimisă TKR conform art. 8. Altfel, modificarea se aplică de drept, fără act adițional. Clientul trebuie să-și exercite dreptul de denunțare cu bună-credință.

**8. INCETARE.** 8.1) TKR poate denunța unilateral Contractul, cu notificare prealabilă scrisă de 2 zile, pentru: a) decesul Clientului; b) Clientul vinde Locația; c) forța majoră ce durează de mai mult de 30 de zile; d) TKR nu mai dispune de soluție tehnică pentru furnizarea Pachetului de Servicii în Locație, cu o notificare prealabilă a Clientului și fără despăgubiri; e) orice altă situație menționată în Contract. 8.2) Clientul poate denunța unilateral Contractul: a) oricând, cu o notificare prealabilă scrisă, Contractul încetând deplin drept în prima zi a lunii următoare celei în care se împlinesc 30 de zile de la primirea notificării de către TKR; b) dacă TKR devine insolubil, își încetează activitatea/este în faliment/lichidare, cu o notificare prealabilă scrisă de 2 zile; c) Retragerea consimțământului cu privire la prelucrarea codului numeric personal sau a altor date cu caracter personal necesare executării Contractului de către TKR echivalează cu rezilierea contractului de către Client, TKR fiind în imposibilitate de a mai continua furnizarea serviciilor și executarea Contractului, încetarea Contractului intervenind la data procesării cererii de reziliere a Clientului. 8.3) Dacă o parte nu-și îndeplinește obligațiile, cealaltă poate considera Contractul reziliat deplin drept, fără intervenția instanței, putând solicita daune. Dacă nu se prevede altfel în Contract, rezilierea operează printr-o notificare prealabilă scrisă, Contractul încetând deplin drept în prima zi a lunii următoare celei în care termenul de 30 de zile se împlineste, dacă partea în culpa nu a înălțat în cele 30 de zile situația ce a atras notificarea. 8.4) Dacă Contractul încetează, pentru unul/toate Serviciile, înainte de expirarea PM, (dacă este cazul) prin reziliere de către TKR sau denunțare unilaterală de către Client (altfel decât potrivit art. 7 și 7.2 b) și d)), inclusiv în cazul portării, TKR are dreptul să solicite plata unei juste despăgubiri pentru încetare prematură, în cuantumul de la art. 3 din Oferta. La calculul despăgubirilor în Euro se folosește cursul de schimb valutar menționat în secțiunea "Plată" din CCE. 8.5) Dacă Clientul solicită portarea numărului asignat Clientului de către TKR, Contractul încetează în privința întregului Pachet de Servicii. 8.6) Clientul va trimite notificările menționate în art. 8 la sediul TKR, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire. TKR va trimite notificările menționate în acest articol la adresa Clientului din Oferta. Notificările la alte adrese nu vor fi opozabile părții notificate.

**9. LIMITAREA RĂSPUNDERII.** Nicio parte nu răspunde față de cealaltă pentru daune indirecte (ex. beneficiul nerealizat, pierderi profit/abonați, pierderea unor oportunități de afaceri). TKR răspunde până la Punctul terminal. TKR nu răspunde pentru apelurile cu tarif mare (international, SVA) generate prin fenomenul de „modem hijacking” sau „VoIP hacking”, nici dacă transmiterea și/sau recepționarea Serviciilor sunt alterate de factori ca: a) fenomene naturale; b) întreruperi/bruiaje/variații mari de curent afectând rețeaua de distribuție a semnalului; c) instalarea/utilizarea de Client de echipamente neautorizate/performante inferioare ale traseului de cablu; d) interferențe cu alte sisteme de comunicație; e) lipsa de vizibilitate între antena și satelit; f) utilizarea necorespunzătoare/frauduloasă a Serviciilor/Echipamentului TKR; g) acțiunea unor terți, nici pentru software-ul instalat de Client prin Serviciu sau defectarea/pierderea informațiilor din echipamentul(ui) Clientului; h) lucrările furnizorilor de utilități publice. TKR retransmite canalele TV și SVA așa cum sunt difuzate de furnizorii lor și nu răspunde pentru conținutul/calitatea semnalului acestora, dacă legea nu prevede altfel.

**10. LEGEA APLICABILĂ/LITIGII.** 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 111/2011 și privind clauzele referitoare la exercitarea drepturilor conferite de aceasta și prevăzute în Contract/pentru executarea acestor clauze. Litigiul va fi înaintat ANCOM la sediul: Str. Delea Nouă, nr. 2 Sector 3, Cod 030925, București, România.

**11. PROCEDURA PRIVIND SOLUȚIONAREA RECLAMAȚIILOR.** Deranjamentele se anunță la Asistentă Deranjamente, oricând, la 1234, apel gratuit din rețelele TKR și TRKM. Reclamații: Înaintarea reclamației se face: a) oricând la 1234 b) pe site-ul [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro), secțiunea „Contact”/prin MyAccount; c) prin fax, la 0219255; d) prin e-mail, la [sesizari@telekom.ro](mailto:sesizari@telekom.ro); e) la orice magazin TKR din județul/sectorul Clientului (<https://www.telekom.ro/magazine/>); f) prin posta, la Piața Presei Libere nr 3-5 City Gate Turnul de Nord 013702 sector 1 București. Reclamația trebuie să cuprindă datele Clientului, telefonul și adresa la care aștepta răspunsul. Reclamația se depune în 30 de zile de la evenimentul reclamat, dacă nu se prevede altfel în Contract. Reclamația se soluționează în maxim 30 de zile de la înregistrare; în cazuri excepționale (dezvoltare rețea, reorientări de echipamente, implicare terți etc.), termenul este de 60 de zile. După tratarea reclamației, Clientul este contactat la același număr pentru a i se comunica modul de soluționare. Dacă verificările impun prelungirea termenului standard de răspuns, cu cel mult 3 zile înainte de expirarea acestuia, Clientul este contactat telefonic pentru a i se preciza stadiul și noul termen de răspuns. În caz de nesoluționare a reclamației în termen din culpa TKR, TKR va rambursa Clientului, la cerere acestuia, cu titlu de despăgubiri, o cotă-parte din valoarea Abonamentului lunar, proporțional cu perioada de depășire a termenului menționat, dar nu mai mult de valoarea unui Abonament lunar, conform condițiilor din Procedura privind soluționarea reclamațiilor disponibilă pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro)

**12. FRAUDE/ABUZ/LIMITARI SERVICII.** 12.1) Pachetul de Servicii și Echipamentele sunt furnizate Clientului numai ca utilizator final și pentru uz privat, și nu pentru a obține un profit sau avantaje comerciale. Sunt activități frauduloase/abuzive, dar fără a se limita la, următoarele situații: a) furnizarea de informații/documente eronate/false pentru încheierea/pe parcursul derulării Contractului; b) mutarea Echipamentului din Locație fără acordul TKR; c) utilizarea Pachetului de Servicii pentru furnizarea/redistribuirea de servicii de comunicații electronice către terți (contra cost sau gratuit) sau pentru transfer de trafic în rețeaua TKR și/sau alte rețele (ex. transferurile de apeluri naționale/internationale în rețeaua TKR și/sau alte rețele); d) expedierea de mesaje electronice 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 (în general mesaje de tip Spam); 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 electronice care contin viruși și/sau „cai troieni”, mesaje ilegale, expedierea/afisarea de mesaje indecente, obscene sau pornografice, cu încălcarea prevederilor legale în vigoare; g) expedierea sau afisarea de mesaje electronice care violează dreptul de proprietate intelectuală sau industrială al TKR sau al unui tert, sau de mesaje conținând informații pentru care Clientul nu are dreptul legal de transmitere/ difuzare în orice condiții, conform legilor aplicabile; h) inducerea în eroare a altor clienți TKR sau ai altor furnizori de comunicații electronice, parteneri ai TKR, prin transmiterea de mesaje electronice cu un conținut fals (promisiuni de castiguri, participări la concursuri, etc); i) utilizarea Pachetului de Servicii/Echipamentului cu încălcarea legii sau a Politicii de Internet TKR; j) redirectionarea cu titlu oneros prin



intermediul Serviciilor a traficului generat de către un tert precum și pentru ascunderea și/sau modificarea identității apelantului în aceste scopuri; k) folosirea numerelor cu tarif special având ca scop generarea de venituri ilicite pentru Abonat. Orice încercare de a copia datele tehnice de identificare ale Smart Card-ului sau conținutul canalelor TV/programele din SVA este considerată activitate frauduloasă. Clientul poate utiliza Smart Card-ul numai împreună cu Echipamentul. Recepția în afara României, retransmisia în scopuri private/comerciale și/sau copierea pentru multiplicare sau multiplicarea Serviciului de televiziune TKR sunt considerate activități frauduloase/abuzive. Clientul înțelege și acceptă că oricare dintre modurile de utilizare a Serviciilor menționate în continuare sunt complet interzise Clientului, sub sancțiunile prevăzute în Contract: (i) 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 în vederea testării unor echipamente; (ii) sicanarea sau agresarea în orice fel a altor clienți TKR sau ai altor furnizori de comunicații electronice, parteneri ai TKR sau a angajaților TKR (inclusiv prin serviciul Relații cu Clienții) sau a unor terțe persoane, prin trimiterea de mesaje cu conținut de natură să calomnieze, hartuiască, deranjeze, defăimeze sau prin care se dezvăluie informații personale sau confidențiale în legătură cu o terță parte; (iii) inițierea de apeluri sau utilizarea de date cu ajutorul unor sisteme care permit generarea automată și/sau rutarea automată de apeluri, în orice alte scopuri care sunt contrare utilizării rezonabile pentru nevoi proprii a Serviciilor; (iv) generarea de trafic artificial în rețeaua TKR sau către alte rețele, naționale sau internaționale sau a unui volum de trafic care nu putea fi realizat în condițiile unei utilizări normale a serviciilor în dauna TKR și/sau cu scopul de a obține un folos material pentru sine sau pentru o terță persoană; (v) activitate abuzivă identificată pe baza profilului de trafic al Utilizatorului, respectiv generarea unui volum de trafic național și/sau internațional care nu putea fi realizat în condițiile unei utilizări normale și rezonabile a Serviciilor pentru nevoile proprii. În analiza profilului de trafic al Utilizatorului, se vor avea în vedere, fără a se limita la, de exemplu, obiceiurile de comunicare neobisnuite, apelurile regulate de scurtă durată, apelurile către mai multe numere într-o perioadă scurtă de timp, apelurile simultane către aceeași destinație sau către mai multe destinații, sau apeluri consecutive cu durată mare generate permanent sau cvasipermanent pe perioada unei zile sau generarea de trafic voce spre mai mult de 300 destinații distincte în decurs de 30 de zile; (vi) în cazul Serviciilor care includ beneficii nelimitate (apeluri și/sau mesaje scrise) se consideră utilizare abuzivă și identificarea unui profil de trafic al Utilizatorului discrepant, luându-se în considerare, printre altele, apelurile în Rețea sau în afara rețelei, respectiv apelurile primite și cele inițiate, într-o perioadă scurtă de timp. Se va considera, cu caracter exemplificativ dar nelimitat la, drept utilizare abuzivă a Serviciilor de către Client dacă traficul cumulativ de voce în Rețea sau către alte rețele, naționale sau internaționale, depășește 5.000 de minute pe lună, cu un raport de minim 3 la 1 pentru traficul de voce efectuat față de traficul de voce primit pe lună. Dacă identifică o activitate frauduloasă/abuzivă, TKR are dreptul: a) să suspende Pachetul de Servicii / să rezilieze Contractul de plin drept, fără intervenția instanței sau alte formalități; b) să refuze furnizarea unui nou Pachet de Servicii/să condiționeze de depunerea unei garanții; c) să retragă Clientului orice beneficii/promotii acordate; și/sau d) să ia măsurile din Politica de Internet TKR. În cazul suspendării Pachetului de Servicii ca urmare a unor activități frauduloase/abuzive ale Clientului, acesta va avea obligația de a achita contravaloarea Abonamentului pe întreaga perioadă de suspendare.

**13. Procedura pentru a măsura performanța reală a Serviciului de Acces la Internet și pentru a constata eventuale diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate între vitezele reale de transfer de date și vitezele contractuale ("Procedura").** (a) Indicatorii de calitate tehnici ai Serviciului de Acces la Internet sunt: (i) Întârzierea de transfer al pachetelor de date (ii) Variația întârzierii de transfer al pachetelor de date; (iii) Rata pierderii de pachete de date (iv) Viteza de transfer al datelor. (b) Vitezele de transfer al datelor sunt definite în TC și în Oferta. Din rațiuni ce țin de supraaglomerarea traficului (mai mulți utilizatori finali accesează simultan Serviciul de Acces la Internet), probabilitatea atingerii vitezei maxime este mai mare în intervalul 00:00 am și 10:00 am, în condițiile respectării condițiilor din Procedura pentru Efectuarea Masuratorilor. (i) Valoarea vitezei maxime de transfer al datelor este viteza contractuală stabilită conform profilului comercial al Clientului și calificarea liniei de acces la Internet (pentru liniile de acces de tip XDSL) și se regăsește în Oferta. (ii) Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal poate fi obținută de către Client în majoritatea timpului, dar cu precădere în perioada din afara orelor de vârf (11:00 – 14:00 și 20:00 – 23:00), în condițiile respectării Procedurii Pentru Efectuarea Masuratorilor. Valoarea vitezei de transfer al datelor disponibilă în mod normal corespunde profilului comercial al clientului și se regăsește în Oferta; pentru serviciul SmartWiFi viteza de transfer al datelor este cea precizată în Oferta. (iii) **Viteza minimă de transfer al datelor:** reprezintă cea mai mică rată de transmitere a datelor pe care un Client o poate experimenta în accesarea Serviciului de Acces la Internet, chiar și în condițiile cele mai defavorabile: orele cu trafic de vârf, condiții atmosferice deosebite, interferențe electromagnetice. Valoarea vitezei minime a vitezei de transfer al datelor corespunde profilului comercial al clientului și se regăsește în Oferta; în situația tehnologiei radio viteza este precizată în Oferta; (iv) **Viteza promovată de transfer al datelor:** Viteza promovată de transfer al datelor este egală cu viteza maximă de transfer al datelor. Valorile vitezelor contractuale pot fi atinse strict în condițiile prevăzute în Procedura. (c) Descrierea condițiilor în care se pot obține vitezele contractuale: Obținerea vitezelor contractuale este influențată de diverși factori obiectivi, în afara controlului și răspunderii TKR care determină o serie de condiționari: caracteristicile Echipamentului terminal utilizat, supraaglomerarea traficului de date, modul de utilizare al aplicațiilor/serviciilor de conținut care implică transfer de date. Astfel, vitezele contractuale pot fi obținute în cazul în care Serviciul de Acces la Internet nu este influențat de niciunul dintre factorii menționați mai sus și sunt îndeplinite următoarele condiții aferente acestora: (i) Caracteristicile Echipamentului terminal utilizat: Viteza maximă contractuală de transfer al datelor poate fi atinsă dacă Echipamentul suportă această viteză (se vor lua în considerare atât capacitățile tehnologice, cât și limitările impuse de sistemul de operare al Echipamentului) și dacă Echipamentul rulează sisteme de operare în ultima versiune actualizată. (ii) Supraaglomerarea traficului de date: Viteza maximă contractuală de transfer al datelor poate fi atinsă dacă traficul de date în Rețea nu este supraaglomerat, în caz contrar Clientul putând experimenta viteze scăzute de transfer de date. Congestionarea locală a Serviciului de Acces la Internet poate determina, de asemenea, viteze mai lente de transfer de date. (iii) Închiderea aplicațiilor / serviciilor de conținut: Viteza maximă contractuală de transfer al datelor poate fi atinsă dacă sunt închise **toate** aplicațiile și serviciile de conținut deoarece atunci când Clientul descarcă și încarcă simultan conținut de pe Internet, utilizează aplicații care generează trafic de date (de exemplu, programe messaging, filesharing, browsing, videostreaming, videoconferință) sau efectuează orice altă operațiune care implică transfer de date, va experimenta viteze mai lente de transfer de date.

Pentru Serviciul SmartWiFi furnizat prin tehnologie radio

Obținerea Vitezelor Contractuale este influențată de diverși factori obiectivi, în afara controlului și răspunderii <CompanyShortName>: (i) Caracteristicile echipamentului terminal utilizat (capacitățile tehnologice și limitările impuse de sistemul de operare al echipamentului terminal) - Viteza Contractuală nu

poate fi atinsa daca echipamentul terminal al Abonatului nu suporta viteza de transfer respectiva (de ex. un echipament terminal cu 2G nu poate atinge viteza de transfer corespunzatoare 4G) sau daca sistemele de operare nu sunt actualizate la ultima versiune valabila la momentul efectuării măsurătorilor. 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 liniiute sau cerucule pline ale indicatorului de semnal al terminalului să fie maxim. (iii) Supraaglomerarea sau congestiunea traficului se poate produce atunci când mai mulți utilizatori finali accesează simultan serviciul de acces la internet, de regulă la ore de varf în intervalul 9:30 am - 21:00 pm. Prin urmare probabilitatea atingerii vitezei Contractuale este mai mare în intervalul 22:30 pm și 7:00 am; (iv) Modul de utilizare al aplicațiilor/serviciilor de continut. Viteza de transfer se va reduce în cazul descărcării și încărcării simultane de continut de pe internet, utilizării de aplicații care generează trafic de date (de exemplu, programe messaging, filesharing, browsing, videostreaming, videoconferință); (v) Condițiile meteorologice nefavorabile (vânt puternic, furtuna, ninsoare etc.) pot afecta semnificativ viteza de transfer al datelor, deoarece aceste condiții afectează calitatea legăturilor la serviciul de acces la internet prin intermediul rețelelor mobile; (vi) Condițiile de propagare a semnalului radio. Transmiterea semnalelor radio electrice poate fi perturbată de surse radio electrice externe, de diferite obstacole (de ex. interferențe și perturbații eventuale produse de alți operatori de comunicații electronice sau operatori radio/TV, clădiri, tunele, denivelări accentuate ale solului, în prezența lacurilor, mării, locațiilor cu anomalii geomagnetice etc.), inclusiv din cauza caracteristicilor topografice ale terenului (obstrucții, văi, defileu etc. ce pot perturba recepția într-o anumită locație) sau alți factori, calitatea serviciului de acces la internet poate fi afectată și poate duce la scăderea vitezei de transfer. (vii) Mobilitatea echipamentului pe durata unei sesiuni de date poate duce la întreruperi ale serviciului de Date, dar și la viteze de transfer mai scăzute datorită limitărilor legate de tehnologie. (viii) Viteza proprie a paginilor web accesate de utilizatorul final. Viteza de transfer va fi viteza celui mai încet segment din lanțul de legătură dintre utilizatorul final și continutul accesat. (ix) Conexiunea la internet a serverelor accesate, calculatoarelor accesate (de exemplu, calculatoare dotate cu porturi USB 1.0 având o rată de transfer a datelor limitată la 1,5 Mbps, prin standardul constructiv); (x) Situația adresei și/sau locației de utilizare a echipamentului în alta arie de acoperire decât cea pentru tehnologia a cărei viteză face obiectul măsurătorilor; (xi) poziționarea echipamentului în interiorul spațiului de locuit – dacă echipamentul este poziționat astfel încât nivelul semnalului radio este nul sau foarte mic; în caz contrar vitezele menționate nu pot fi atinse; vitezele maxime precizate în Oferta pot fi atinse numai în condiții de semnal maxim

Incidența oricăreia dintre factorii menționați mai sus poate duce la diferențe între vitezele efective și viteza Contractuală, impactul asupra condițiilor de furnizare a Serviciilor de Date fiind cel menționat în secțiunea 2.6.3 de mai sus. Diferențele nesemnificative între valorile vitezelor efective și viteza Contractuală nu sunt de natură a afecta experiența utilizării Serviciului de Date oferit.

Incidența oricăreia dintre condițiile menționate mai sus poate duce la diferențe între vitezele reale și vitezele contractuale. Diferențele nesemnificative între valorile vitezelor reale și vitezele contractuale nu sunt de natură a afecta experiența utilizării Serviciului de Acces la Internet contractat.

Clientul care dorește să efectueze măsurători ale vitezelor Serviciului de Acces la Internet și să transmită o reclamație în cazul în care, din măsurătorile valid efectuate, reiese o diferență importantă, permanentă sau care se repetă la intervale regulate, este necesar să îndeplinească în mod cumulativ toate condițiile prevăzute mai jos, precum și să respecte, în ordinea în care sunt menționați, pașii descriși mai jos: **13.1. Condiții prealabile efectuării măsurătorilor:** 13.1.1. Condiții privind Echipamentul: (a) toate măsurătorile utilizate pentru susținerea unei reclamații se vor efectua prin intermediul aceluiași Echipament (laptop/desktop) conectat la modem cu cablu de rețea; (b) Echipamentul trebuie să aibă caracteristicile minime hardware, în funcție de tehnologie, conform instrucțiunilor prevăzute în Condițiile tehnice măsurare a vitezelor serviciului de date fixe, disponibile pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro), respectiv de sistem de operare original (care nu a fost modificat, Open source sau instalat fără licență) și să funcționeze în parametrii normali; (c) toate aplicațiile care rulează pe Echipament și toate sesiunile de transfer de date trebuie să fie oprite pe parcursul efectuării măsurătorilor. 13.1.2. Condiții care tin de mediul în care sunt efectuate măsurătorile: măsurătorile nu trebuie să fie efectuate pe perioada existenței unor deranjamente sau lucrări planificate la Rețea, comunicate ca atare. 13.1.3. Condiții care tin de utilizarea Serviciului de Acces la Internet contractat: (a) Clientul trebuie să fie utilizat Serviciul de Acces la Internet obiect al reclamației cel puțin 60 de zile înainte de data de început a perioadei de efectuare a măsurătorilor; (b) pe perioada măsurătorilor Clientul nu va utiliza serviciile care sunt optimizate pentru a îndeplini nivelul de calitate necesar funcționării. Neîndeplinirea oricăreia dintre condițiile prealabile necesare pentru ca măsurătorile să fie considerate valide conduce la respingerea ca neîntemeiată a reclamației respective. **13.2. Pașii necesari pentru efectuarea măsurătorilor:** (a) Clientul trebuie să-și creeze și să fie titularul unui cont de utilizator în aplicația Netograf.ro cu numele sau astfel încât Clientul să fie identificabil (prin asigurarea concordanței între contul din aplicația Netograf și IP/MAC router – titular contract de furnizare al Serviciului de Acces la Internet, obiect al reclamației); (b) Clientul trebuie 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 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 5 zile lucrătoare și cel puțin câte o zi de sâmbătă și duminică din săptămâni diferite, realizându-se cel puțin 28 de măsurători, în intervalul menționat; (e) în fiecare dintre zilele în care sunt efectuate măsurătorile (00:00 – 23:59) se vor efectua minim 4 măsurători, la interval de minim 4 ore; pentru evaluarea vitezei maxime de transfer al datelor se vor efectua cel puțin 2 măsurători în perioada de trafic scăzut (00:00 am -10:00 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 reclamează 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). Instrucțiuni detaliate pentru utilizarea Netograf se regăsesc și pe [www.telekom.ro/netograf](http://www.telekom.ro/netograf). **13.3 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 aceasta să fie validă: (a) reclamația se depune doar de către Client; (b) reclamația să fie primită de TKR în termen de maximum 30 de zile de la data la care Clientul a finalizat efectuarea tuturor măsurătorilor, în caz contrar reclamația urmand a fi considerată ca fiind tardiv formulată și, drept consecință, respinsă; (c) în reclamație se vor menționa numele și prenumele Clientului, împreună cu elementele de identificare (adresa, număr contract, cod abonat, număr de telefon); (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 TKR, în magazinele TKR, online pe [www.telekom.ro/contact](http://www.telekom.ro/contact); (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 TKR sau la sediul TKR, fie vor fi încărcate, împreună cu reclamația, pe pagina de reclamații de pe [www.telekom.ro/contact](http://www.telekom.ro/contact)

**Soluționarea reclamației** Termenul de răspuns este de maximum 60 zile de la depunerea reclamației și a tuturor documentelor necesare. În scopul soluționării reclamației, Clientul va furniza informațiile suplimentare solicitate de TKR și va coopera pentru efectuarea verificărilor de către TKR. 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, TKR va putea realiza măsurători proprii. În cazul în care Clientul nu este mulțumit de modul de soluționare are dreptul de a utiliza caile de atac prevăzute în secțiunea Procedura TKR privind soluționarea reclamațiilor, inclusiv pentru obținerea unor măsuri reparatorii disponibile conform legislației naționale. **13.5 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 de transfer al datelor contractată; în caz contrar TKR va verifica situația în vederea remedierii din punct de vedere tehnic. **b) Pentru viteza normală:** cel puțin 50% din măsurători ating viteza normală de transfer al datelor contractată; în caz contrar Telekom Romania 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 TKR acordă o reducere de 100% din contravaloarea abonamentului la Serviciului 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.

**14. INFORMATII CLIENTI:** Serviciul de asistență tehnică TKR este gratuit, pentru soluționarea deranjamentelor privind Serviciile furnizate, conform art. 12. Pentru asistență tehnică sau reclamații cu privire la Serviciile furnizate, puteți apela Serviciul de Relații cu Clientii la 1234 - apel gratuit din rețelele TKR și TKRM, 021.404.1234 sau 0766.12.1234 - tarif normal pentru apelurile din rețelele naționale, Serviciul de suport Premium la 0903904903 - număr disponibil NUMAI clienților aflați pe teritoriul țării ce apelează de la un număr de telefon fix / mobil din rețelele TKR și TKRM (apelul este tarifat cu 1.92 EUR (cu TVA inclus)/apel - tariful se face pe apel și nu în funcție de durata convorbirii), pe pagina de internet [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro) prin completarea formularului de contact, pe e-mail la [info@telekom.ro](mailto:info@telekom.ro), prin adresa scrisă transmisă la TKR, Piața Presei Libere nr 3-5 City Gate Turnul de Nord 013702 sector 1 București, prin adresa transmisă pe fax la numărul de telefon 021.9255 (apel gratuit din rețeaua TKR).

CLIENT

Telekom Romania Communications S.A.,