

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

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

**ADSL** (Asymmetric Digital Subscriber Line) - reprezinta tehnologia de acces ce permite transmitia 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 transmitie 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 în 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 în cadrul oricărui 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. Inctetarea 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 național, 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 în care Clientul opteaza explicit pentru o oferta alternativă de roaming, se vor aplica tarifele standard de roaming (“Roaming Grupa 0” și/sau “Roaming Avantaj”). Lista actualizată a țărilor și operatorilor în rețelele cărora este posibilă folosirea acestui serviciu este pusă la dispoziția Clientului de către TK prin site-ul oficial [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro). sau prin Departamentul de Relații cu Clientii la solicitarea expresa a Clientului. TK nu este răspunzătoare și nu va asigura în Roaming, inclusiv Grupa 0, acele beneficii disponibile național care, din motive ce nu sunt sub controlul TK, nu sunt disponibile și în Roaming (de ex. accesul la Serviciile de Conținut).

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 aplica limita de date în Roaming, conform prevederilor contractuale.

Limita de date în Roaming se determina impartind dublul valorii abonamentului lunar, fara TVA, rezultata dupa ce i-au fost aplicate toate reducerile contractate, la tariful reglementat de 6 euro/GB. Daca sunt activate extraoptiuni sau bonusuri pentru serviciul de date, valoarea lunara a acestora, fara TVA, rezultata dupa ce i-au fost aplicate toate reducerile contractate, se adauga la valoarea lunara a abonamentului, conform formulei urmatoare: limita lunara maxima de date in Roaming (GB) = (valoarea abonament + valoarea EO) x 2 / 6 euro/GB.

**SMS**- ofera posibilitatea de a comunica prin transmiterea si primirea de mesaje scrise de pana la 160 de caractere (inclusiv semnele de ortografie, cifrele, spatiile si alte simboluri).

**Minutul in retea proprie**- se refera la minutul incheiat pentru un apel in retelele TK si Telekom Romania Mobile.

**Minutul in retele nationale fixe**- se refera la minutul incheiat pentru un apel in retelele nationale fixe, inclusiv TK si Telekom Romania Mobile.

**Minutul in retele nationale mobile**- se refera la minutul incheiat pentru un apel in retelele nationale mobile, altele decat Telekom Romania Mobile.

**Minutul international**- se refera la minutul incheiat pentru un apel in retele internationale fixe sau mobile, conexiune telefonica realizata cu operatori din alte tari cu care TK are incheiate contracte.

**Minutul in grup**- se refera la minutul incheiat pentru un apel intre liniile de acces ale clientului, la un tarif redus cu 100% fata de tarifele de lista TK aferente planului tarifar ales. Minutul in grup este fie pe liniile fixe fie pe cele mobile din cadrul TK detinute de client.

**Data Activarii sau Data Activarii Serviciului** - este data la care Clientul incepe sa aiba acces la Serviciul achizitionat, fiind data la care este activat Serviciul. Data Activarii Serviciului marcheaza, totodata, momentul de la care curge Perioada minima in privinta Serviciului, precum si momentul de la care Clientul datoreaza Abonamentul (daca partile nu stabilesc astfel de momente printr-un alt document semnat de ambele parti). Obligatia TK de a furniza Serviciul de voce mobila/date mobile nu implica si obligatia de a furniza terminalul aferent; aceasta este responsabilitatea exclusiva a Clientului si in toate cazurile Data Activarii Serviciului de voce mobila/date mobile este data de data furnizarii Cartelei SIM catre Client, indiferent de momentul la care Clientul alege sa conecteze Cartela SIM la un terminal corespunzator.

**Echipment**- inseamna orice dispozitiv sau echipament necesar furnizarii Serviciului, pus la dispozitia Clientului de catre TK sau partenerii acestuia de regula prin vanzare (cu plata integrala/in rate), sau prin acordarea dreptului de folosinta asupra acestuia contra cost. De asemenea, prin Echipament se poate intelege si echipamentul propriu al Clientului.

**Echipment TK**- inseamna orice dispozitiv sau echipament necesar furnizarii Serviciului, pus la dispozitia Clientului de catre TK prin acordarea dreptului de folosinta asupra acestuia contra cost (in regim de inchiriere).

**IPTV (Eng. Internet Protocol Television)** - inseamna tehnologia prin intermediul careia sunt retransmise programe de televiziune si radio prin protocolul IP, incluse in pachete diverse, precum si in furnizarea de servicii cu valoare adaugata.

**Kit antena** - inseamna antena si LNB (pentru solutia de instalare individuala).

**Lista de tarife** - este documentul cuprinzand tarifele percepute de TK pentru furnizarea Serviciului/Pachetului de Servicii si pretul folosintei/de vanzare a Echipamentelor, si modalitatea de aplicare a acestora. Lista de tarife poate fi consultata pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro), la 1921 (numar apelabil din toate retelele nationale fixe si mobile gratuit din retelele fixe si mobile Telekom Romania/Telekom Romania Mobile si la tariful national din celelalte retele fixe si mobile nationale) si in orice magazin TK/partener TK. Tarifele care nu sunt expres mentionate in Formular sunt prevazute in Lista de tarife. Convorbirile sunt tarificate la tarifele din Lista de tarife in vigoare la data efectuarii apelului.

**Locatie** - inseamna adresa unde Clientul este autorizat sa receptioneze Serviciile si unde este instalat Echipamentul (dupa caz).

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

**Optiunile de voce** - contin tarife speciale pentru anumite tipuri de convorbiri; pentru orice alte tipuri de convorbiri se percep tarifele corespunzatoare tipului de abonament ales, astfel cum sunt mentionate in Lista de tarife in vigoare la momentul efectuarii apelului.

**Perioada minima („PM”)** - inseamna durata de furnizare a Serviciului agreata de parti la semnarea Contractului; Perioada minima se calculeaza de la Data Activarii Serviciului.

**Punct terminal**- inseamna punctul fizic la care Clientului ii este furnizat accesul la Retea, si care demarcheaza proprietatea si domeniul de responsabilitate al TK, de cele al Clientului; Punctul terminal este determinat in functie de conditiile tehnice de furnizare a fiecarui Serviciu.

**Serviciu** inseamna fiecare serviciu furnizat de TK in baza Contractului prin intermediul Rețelei, sau prin intermediul rețelelor partenerilor TK (ex.: o singura linie telefonica; un singur serviciu acces la Internet, un singur serviciu mobil de voce/date, un singur Pachet Suplimentar).

**Serviciu/Pachet Suplimentar**- inseamna un serviciu/extraoptiune/optiune/pachet de minute/pachet de canale TV, furnizat/a suplimentar, contra abonamentelor/tarifelor aferente.

**Serviciul de Continut**- reprezinta serviciile de acces la informatii si/sau servicii informationale si de divertisment oferite de TK sau de partenerii acestuia.

**Serviciu suport**- inseamna orice Serviciu de furnizarea caruia depinde furnizarea unui alt Serviciu (ex. linia telefonica principala este suport pentru serviciul de acces la internet prin tehnologia ADSL).

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

**STB (Receiver)** - inseamna receptor digital impreuna cu telecomanda aferenta care prin activarea Smart Card-ului si conectat la o sursa de curent electric, la televizorul Clientului si la antena, face posibila receptia.

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

**Teritoriu**- inseamna teritoriul Romaniei.

**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-canale 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 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 cursul de schimb Leu/Euro comunicat de BNR ca valabil pentru prima zi a perioadei de facturare și înscris pe factura (în privința Echipamentelor, cursul este cel scris pe factura).

3.2. 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 (întocmit conform cerințelor bancii 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. La expirarea termenului scadent, Clientul este de drept în întârziere, fără îndeplinirea vreunei formalități, și datorează penalități de întârziere până la data achitării integrale a sumelor datorate, în valoare de 0,15%/zi pentru primele 15 zile de întârziere și de 0,35%/zi începând din a 16-a zi de întârziere, calculate asupra valorii totale a facturii neachitate la termen. Totalul penalităților de 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. Funcționarea 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/proprietarii 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 nevoită să prioritizeze soluționarea deranjamentelor; (vi) deranjamente cauzate de echipamentul folosit de către Utilizatorul final (inclusiv probleme de configurare); (vii) deranjamente cauzate de situații de forță majoră/caz fortuit, în condițiile 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 despăgubirii este condiționată si de dovada în evidențele Telekom Romania a existenței defecțiunii notificate în aria geografică indicată de către Client si a conditiei ca sediul sau punctele de lucru ale Clientului sunt în zonele afectate, Telekom Romania având dreptul de a cere actele doveditoare în acest sens. Prin derogare de la acordarea de despăgubiri, dacă activarea în Rețea a unui Client portat nu poate fi realizată sau se realizează cu întârziere, din motive ce nu se află sub controlul Telekom Romania (de exemplu din motive tehnice sau din motive ce se află sub controlul furnizorului din a căruia rețea se face portarea), Clientul nu va fi îndreptățit să solicite despăgubiri 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 efectuării 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 furnizării 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 Serviciul TV	0
STB-urile 2, 3 si 4 pentru Serviciul TV prin tehnologia DTH, daca se instaleaza ulterior instalării Serviciului TV prin tehnologia DTH	0
STB-urile 2, 3 si 4 pentru Serviciul TV prin tehnologia IPTV, daca se instaleaza ulterior instalării 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 furnizării 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
DTH	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 ÎN ROAMING ("Politica")**

4.16.1. Clientul beneficiază de "Roaming Grupa 0" în condițiile unei utilizări normale în contextul călătoriilor periodice în țările din Grupa 0 și nu în condițiile utilizării preponderent în roaming. Scopul Politicii este de a preveni utilizarea abuzivă sau anormală a dreptului de a beneficia de "Roaming Grupa 0".

4.16.2. "Roaming Grupa 0" este disponibil Clientilor care au reședința pe teritoriul României sau care au legături stabile în România determinând prezența frecventă și substanțială a Clientului pe teritoriul României, în baza declarației Clientului în acest sens la încheierea/modificarea Contractului pentru Servicii compatibile cu "Roaming Grupa 0". Orice modificare a situației Clientului trebuie să fie adusă la cunoștința TK în termen de 2 zile lucrătoare de la data la care a intervenit și va determina automat aplicarea unei suprataxe pentru Serviciul Roaming în Grupa 0 după cum urmează: 0,038 Euro/min apel inițiat, 0,0108 Euro/min apel primit, 0,0119 Euro/SMS, 0,007 Euro/MB, TVA inclus.

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

4.16.4. Chiar și în condițiile existenței unei declarații a Clientului privind reședința pe teritoriul României sau legături stabile în România, în acele cazuri în care TK deține dovezi temeinice că profilul de trafic al Clientului indică utilizarea abuzivă sau anormală a Serviciului Roaming pentru alte scopuri decât călătoriile periodice în străinătate, TK are dreptul să aplice o suprataxă Serviciului Roaming pentru care se constată

utilizarea abuzivă sau anormală, cu respectarea mecanismului de avertizare descris în Politica.

4.16.5. În scopul prevenirii utilizării abuzive sau anormale TK va aplica mecanisme de control bazate pe indicatori obiectivi care să determine dacă Clientul are consum preponderent național față de Roaming Grupa 0 (mai mare de 50% din consumul total pentru fiecare tip de Serviciu Roaming – voce, date sau SMS -, în perioada monitorizată; în calculul consumului național va fi inclus și traficul efectuat în roaming în alte Grupe decât Grupa 0) sau dacă are prezența preponderent pe teritoriul României (mai mult de 50% din totalul perioadei monitorizate). Perioada minimă de monitorizare a consumului și prezenței Clientului, înainte de determinarea profilului de trafic în roaming și aplicarea suprataxei, este de 4 luni.

4.16.6. Alți indicatori obiectivi care pot indica utilizarea abuzivă sau anormală a Serviciului Roaming sunt: perioadă lungă de inactivitate națională a unei cartele SIM însoțită de utilizare preponderentă sau chiar exclusivă în roaming sau abonarea la Serviciile TK urmată de utilizarea succesivă a mai multor cartele SIM de către același Client în roaming.

4.16.7. Dacă în urma monitorizării profilului de trafic al Clientului pe o durată de cel puțin 4 luni TK constată că Clientul are consum preponderent în roaming sau prezență preponderent în țările din Grupa 0, atunci TK are dreptul să considere că Clientul utilizează abuziv sau anormal Serviciul respectiv de Roaming. În acest caz, TK va avertiza Clientul prin SMS, e-mail, mesaj etc., că Clientul are un profil de trafic care indică o utilizare abuzivă sau anormală a Serviciului Roaming, iar în lipsa modificării acestuia, în termen de 14 zile de la data transmiterii avertismentului, în sensul evidențierii unui consum sau prezențe naționale prevalente, TK va aplica suprataxa menționată la art. 4.11.2 de mai sus retroactiv de la data transmiterii avertismentului către Client.

4.16.8. În urma primirii avertismentului, Clientul are dreptul ca în 14 zile să furnizeze dovezi că nu folosește Serviciul Roaming în alte scopuri decât pentru călătoriile periodice în țările din Grupa 0. Dacă aceste dovezi sunt temeinice, atunci TK nu va aplica suprataxa menționată în 4.16.2. Nu va constitui dovada temeinică în scopul acestei Politici simpla furnizare a documentației care indică reședința pe teritoriul României sau legături stabile în România.

4.16.9. TK are dreptul de a aplica suprataxa până la data la care constată schimbarea profilului de trafic al Clientului în sensul în care acesta nu mai indică o utilizare abuzivă sau anormală a Serviciului Roaming pentru care s-a aplicat suprataxa sau până la data la care Clientul furnizează dovezile temeinice menționate la 4.3.8 de mai sus. Clientul va fi informat cu privire la încetarea aplicării suprataxei.

4.16.10. În cazul în care TK constată că există cartele SIM, utilizate în baza Contractului, ce au făcut obiectul unei revânzări organizate către persoane care nu au reședința sau legături stabile pe teritoriul României, TK are dreptul de a lua măsurile necesare opririi unei astfel de utilizări abuzive, inclusiv suspendarea furnizării Serviciilor sau încetarea Contractului, imediat și fără notificare prealabilă.

4.16.11. Prevederile Politicii nu exclud aplicabilitatea pentru Serviciul Roaming a prevederilor din Contract cu privire la utilizare abuzivă și limitări. Orice reclamație a Clientului cu privire la Politica se va putea face conform Procedurii de reclamații, parte a Contractului.

## 5. Serviciu-suport. Portare

5.1. Suspendarea Serviciului-suport (ex. serviciul telefonic este Serviciu-suport pentru Serviciul ADSL, pentru opțiunile de voce, etc.) atrage de drept suspendarea furnizării Serviciilor/Pachetului de Servicii/opțiunilor /extraopțiunilor a caror furnizare depinde de furnizarea Serviciului-suport, în aceleași condiții în care operează suspendarea Serviciului-suport. Incetarea Contractului în privința unui Serviciu-suport va atrage încetarea de drept a Contractului și în privința Serviciilor a caror furnizare depinde de furnizarea Serviciilor-suport, la data încetării Contractului în privința Serviciului-suport, cu excepția cazului în care Serviciul se furnizează, la cererea Clientului, pe o altă linie suport (dacă încetarea Contractului în privința Serviciului-suport are loc din culpa Clientului, acesta este obligat la plata despagubirilor pentru încetare prematură).

5.2. Dacă Clientul dorește să se porteze din Rețea, în rețeaua unui alt furnizor de servicii de comunicații electronice, Clientul va solicita acest lucru direct furnizorului în a cărui rețea dorește să aibă loc portarea, încetarea Contractului privind Serviciul portat/Pachetului de Servicii (după caz) intervenind la data realizării portării, cu respectarea tuturor condițiilor prevăzute în Contract. Pentru evitarea oricărui dubiu, încetarea Contractului privind Serviciul portat/Pachetului de Servicii (după caz) intervenită la data realizării portării nu înlătură obligația Clientului de a achita toate sumele datorate în baza Contractului, precum și eventualele despagubiri de încetare prematură, conform Formularului. În măsura în care cererea de Portare a Clientului în rețeaua unui alt furnizor de servicii de comunicații electronice nu se finalizează cu realizarea portării, prezentul Contract își va produce efectele în continuare în aceeași termeni și condiții.

## 6. Modificarea unilaterală a Contractului.

6.1. TK poate modifica unilateral Contractul pentru termeni precum tarife, penalități, despagubiri pentru înceare, alte taxe și costuri, caracteristici Pachet de Servicii, încetare/suspendare Contract, condiții de folosire a Serviciilor, facturare/plata/garanții/plati în avans/plati intermediare, răspundere, prelucrare date cu caracter personal, procedura de reclamații, termene de remediere deranjamente, beneficii, notificand în scris în prealabil Clientul, prin scrisoare, e-mail, contul de client de pe pagina de Internet TK însoțit de SMS de avertizare la numărul furnizat de Client, mesaj pe STB (în privința Serviciului TV), conform legii. Clientul beneficiază de cel puțin 30 de zile de la primirea notificării pentru a decide dacă denunță unilateral Contractul; dacă Clientul nu este de acord cu modificarea, poate denunță unilateral Contractul, fără despagubiri, printr-o notificare scrisă trimisă TK conform art. 7.6. Altfel, modificarea se aplică de drept, fără act adițional.

6.2. În cazul modificării unilaterale a Contractului pentru termeni precum tarife, penalități, despagubiri pentru înceare, alte taxe și costuri, caracteristici Serviciu/, încetare/suspendare Contract, condiții de folosire a Serviciului, facturare/plata/garanții/plati intermediare, răspundere, prelucrare date cu caracter personal, procedura de reclamații, termene de remediere deranjamente, beneficii, aceasta se va face conform legislației în vigoare, Clientul putând uza de drepturile sale conform legilor în vigoare.

6.3. Dacă, pe durata Contractului, un Serviciu nu mai poate fi furnizat la parametrii contractați, a) fie partile vor agreea furnizarea unui Serviciu inferior calitativ cu modificarea Abonamentului în mod corespunzător, fără despagubiri, b) fie Contractul încetează de plin drept, fără despagubiri, în privința Serviciului. Prevederi specifice Serviciilor TV: În primele 3 luni de la data activării unui/mai multor Pachet(e) Suplimentar(e), Clientul nu are dreptul să renunțe la/sa solicite mai multe Pachete Suplimentare, decât dacă o astfel de solicitare include și

Pachetele Suplimentare contractate anterior. Dacă TK majorează tarifele Pachetelor Suplimentare și Clientul nu este de acord, are dreptul doar să solicite să nu i se mai furnizeze respectivele Pachete Suplimentare.

## 7. Incetarea Contractului.

7.1. Denunțarea unilaterală a Contractului. (1) Cu excepția Portării, când se va urma procedura legală, Contractul poate înceta prin denunțare unilaterală formulată de Client, cu acordarea unui termen de preaviz de 30 de zile, printr-o notificare scrisă transmisă Telekom Romania, Contractul încetând deplin drept în prima zi a lunii următoare celei în care termenul de 30 de zile se împlineste. Contractul se consideră denunțat unilateral de Client și atunci când Clientul care a făcut o cerere de Portare în Rețeaua TK, a solicitat în scris anularea cererii sale de portare, în condițiile și termenul stabilit de lege. Dacă cererea de portare a Clientului în rețeaua altui furnizor nu se finalizează cu rezilierea portării, Contractul își produce în continuare efectele în aceiași termeni și condiții. (2) Telekom Romania poate denunța unilateral Contractul, printr-o notificare scrisă de 2 zile și fără despăgubiri, dacă: a) Clientul vinde Locația în care se furnizează Serviciul și nu deține un alt titlu pentru Locația respectivă; b) în caz de forță majoră care durează de mai mult de 30 de zile; c) Telekom Romania nu mai are soluție tehnică pentru furnizarea Serviciului în Locație; d) în orice altă situație menționată în Contract.

7.2. Rezilierea Contractului. Dacă o parte nu-și îndeplinește obligațiile contractuale, cealaltă parte poate declara unilateral rezilierea Contractului, fără intervenția instanței judecătorești sau arbitrară. Dacă nu se prevede altfel în Contract, rezilierea va opera pe baza unei notificări prealabile scrise cu acordarea unui termen de remediere de 30 de zile. Contractul va înceta deplin drept în prima zi a lunii următoare celei în care termenul de 30 de zile se împlineste, dacă partea în culpa nu a înlăturat, până la împlinirea termenului, situația ce a atras declarația unilaterală de reziliere.

7.3. Contractul mai poate înceta: prin acordul scris al părților, cu indicarea datei de încetare a Contractului, sau ca urmare a imposibilității Telekom Romania de furnizare a Serviciului, notificată în scris Clientului, fără obligație de plată de despăgubiri.

7.4. Despăgubiri. În cazul în care este aplicabilă Perioada minimă, dacă Contractul încetează înainte de expirarea Perioadei minime, din culpa Clientului sau prin denunțare unilaterală de către Client, Clientul va fi obligat la plata despăgubirilor pentru încetare prematură conform prevederilor din Condițiile Speciale. La calculul despăgubirilor exprimate în Euro se va folosi cursul de schimb Leu/Euro BNR valabil la data emiterii facturii. Clientul nu datorează despăgubiri în cazul schimbării Locației sau a liniei telefonice suport, dacă Telekom Romania nu are soluție tehnică pentru furnizarea Serviciului la noua locație/pe noua linie telefonică 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 accesoriu 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 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 oricărui 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 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 parti privind utilizarea Cartelei SIM revine în întregime Clientului, indiferent de tipul de echipament folosit pentru Cartela SIM. Orice tentativă de copiere sau modificare a oricărui 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 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 defectiunile 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 volumul de trafic efectuat în plan secund (trafic în „background”). Telekom Romania nu este responsabilă de pierderea/deteriorarea informațiilor stocate în echipamentul Clientului, urmare a defectiunii Cartelei SIM. Serviciul conex de înlocuire a SIM-ului pierdut/furat/deteriorat este oferit gratuit o dată pe an și se taxează cu 5 Euro fără TVA, de la al doilea incident în cadrul aceluiași 12 luni.

**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/restricționări: **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 Abonament** – 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 Clientii. 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 urmă 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 data ulterioară. Acest serviciu este disponibil doar clienților ce achiziționează STB-ul cu hard disk. (b) **Suplimentul.** Suplimentul este considerat Serviciu cu valoare adăugată (SVA). Suplimentul 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 (categorii vârsta) 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 Abonament** – 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 reporneste 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 perturbări 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 perturbările 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 terestră. Clientul nu are drept de redistribuire a Serviciului ce face obiectul prezentului Contract și nu are dreptul de a se bransa singur, acest drept aparținând exclusiv personalului autorizat de către Telekom Romania.

**Serviciul de televiziune furnizat prin tehnologia DVB-C.** 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 facilitate 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 Abonament** – 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 Continut.** Telekom Romania poate furniza Clientului, prin echipamentul terminal compatibil, acces la Serviciul de Continut ale Telekom Romania sau ale oricărei terțe părți. Serviciul de Continut este furnizat "asa cum este" și nu sunt permise modificări sau alte intervenții ale Clientului. Clientul acceptă și consimte ca va folosi în mod legal și util Serviciul de Continut. Orice reclamații ale Clientului privind folosirea Serviciului de Continut respectiv, vor fi adresate furnizorilor de continut. Telekom Romania are dreptul să modifice termenii de acces și folosire ai Serviciului de Continut, cât și să întrerupă sau să modifice orice Serviciu de Continut. Orice folosire și accesare a Serviciului de Continut de către Client, implică acceptarea necondiționată a termenilor generali și/sau specifici ai fiecărui Serviciu de Continut.

În cazul în care optează pentru furnizarea facturii prin MyAccount, Clientul trebuie să furnizeze în Contract un număr de telefon mobil la care îi vor fi transmise informații despre factura. Adresa de e-mail folosită la crearea contului My Account și numărul de telefon mobil pot fi actualizate prin intermediul aplicației MyAccount.

La solicitarea Clientului, Telekom Romania poate furniza servicii suport de natură tehnică (ex. asistentă instalare, lucrări TV speciale), contra cost. Clientul poate solicita astfel de servicii 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), și în magazinele Telekom Romania.

În situații deosebite (ex. cutremur, inundații, incidente, amenințări, vulnerabilități privind securitatea rețelei, etc.) există posibilitatea ca traficul/furnizarea Serviciului să fie restricționat(a) sau întrerupt(a) pentru o perioadă limitată de timp, cât amenințarea asupra rețelei persistă. În cazul intervenirii unor incidente, amenințări și vulnerabilități privind securitatea sau integritatea Rețelei și Serviciilor/Pachetului de Servicii, Telekom Romania va lua, fără a se limita la, următoarele categorii de măsuri: (i) aplicarea unor mecanisme de protecție față de amenințări ale furnizării Serviciilor cum ar fi, fără a se limita la: mesaje de tip spam, cazuri de fraudă, etc; (ii) metode de securitate standardizate în vederea protejării informațiilor confidențiale transmise prin intermediul Serviciilor; (iii) rerutarea traficului din zona afectată către o altă zonă și/sau transmiterea traficului pe alte linii, pentru situațiile în care incidentele, amenințările sau vulnerabilitățile afectează echipamentele Telekom Romania sau ale partenerilor, necesare furnizării Serviciilor.

## 9. Niveluri de calitate privind furnizarea Serviciilor

9.1. Dacă nu se prevede altfel în documentele contractuale, serviciul de telefonie la puncte fixe și puncte mobile, precum și serviciul de televiziune furnizate prin tehnologiile DTH și IPTV sunt servicii de tip "best effort", caracteristicile tehnice și parametrii de calitate comunicații

În descrierile acestor servicii în Contract fiind măsurați în condiții ideale. Caracteristicile acestor Servicii pot diferi de la caz la caz, îndeosebi în funcție de gradul de încărcare a rețelei/starea tehnica infrastructurii fizice de acces/LTP suport și în funcție de condițiile meteorologice. Niciuna dintre obligațiile privind accesul, viteza și calitatea acestor servicii nu reprezintă o obligație de rezultat a Telekom Romania. Dacă nu se prevede altfel în documentele contractuale, neîndeplinirea parametrilor de calitate sau a caracteristicilor comunicate pentru serviciile contractate nu atrage plata niciunei penalități de către Telekom Romania sau acordarea vreunei reduceri la Abonament, Clientul acceptând furnizarea acestor servicii în aceste condiții.

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 mobilă sunt cele prevăzute de reglementările și standardele în vigoare. Aria de acoperire diferă în funcție de tipul de serviciu mobil oferit și se poate modifica în funcție de dezvoltarea rețelelor, de specificul propagării undelor radio și de existența obstacolelor naturale (munți, păduri, lacuri, precipitații etc) sau factori artificiali, (construcții etc) precum și de specificațiile tehnice ale Rețelei și ale Echipamentelor folosite de Client, care pot determina variații față de harta prezentată. Telekom Romania va face publice și va comunica pe orice cale Clientului condițiile specifice de oferire a oricărui nou serviciu Telekom Romania (reviziile, reparațiile și întreținerea Rețelei sunt suportate de Telekom Romania). Clientul se poate informa asupra ariei de acoperire, prin intermediul 1921 sau accesând pagina de Internet [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro). Clientul declară că acceptă aria de acoperire cu toate aceste variații și că harta are o valoare informativă.

### 9.3. Condiții de furnizare a Serviciului de acces la Internet

#### 9.3.1. Condiții de furnizare a Serviciului de acces la Internet fix

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

###### 1. Măsuri rezonabile de gestionare a traficului de date fixe

Conform legislației în vigoare, măsurile de gestionare a traficului de date fixe 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 fixe, 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 întra 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 Clientilor; 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, Clientii 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, rata 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 sustinerii unui profil de trafic normal la care se adaugă o capacitate de rezervă pentru creșteri neprevizionate ale traficului de date fixe sau apariția unor defectiuni.
- **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 literele 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-sursa spre serverul de test și momentul în care ultimul bit al aceluiași pachet revine de la serverul de test la echipamentul terminal-sursa; (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 condițiilor de utilizare a acestora se regăsește la nivelul secțiunilor relevante din Contract.

C. **Vitezele de transfer al datelor fixe (definiții și valori, metodologie determinare viteze și factorii care influențează obținerea vitezelor, procedura măsurare, masuri reparatorii)**

#### 1. Definiții. Valori

**Viteza maximă de transfer al datelor ("Viteza maximă")** reprezintă rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta cel puțin o dată într-un interval de timp definit. 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 măsurătorilor (punctul 3 din prezenta secțiune). Valoarea vitezei maxime este viteza contractuală stabilită conform profilului comercial al Clientului și calificarea liniei de acces la Internet (pentru liniile de acces de tip XDSL). Vitezele maxime oferite de TK pentru Serviciul de acces la Internet, în funcție de tehnologia utilizată, sunt:

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

**Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal ("Viteza normală")** reprezintă rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta în cea mai mare parte a timpului de accesare a serviciului, pe o perioadă de timp definită. Viteza normală poate fi obținută de către Client în majoritatea timpului, dar cu precădere în perioada din afara orelor de vârf (13:30 – 15:0 și 20:00 – 23:00), în condițiile respectării procedurii pentru efectuarea măsurătorilor (punctul 3 din prezenta secțiune) și poate fi între 60% și 100% din viteza maximă contractuală.

**Viteza minimă de transfer al datelor ("Viteza minimă")** reprezintă cea mai mică rată de transmitere a datelor pe care un utilizator final 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, cu respectarea condițiilor din procedura pentru efectuarea măsurătorilor (punctul 3 din prezenta secțiune). În principiu, valoarea vitezei minime este de 1% din valoarea vitezei maxime contractuală.

**Viteza promovată de transfer al datelor:** reprezintă rata de transmitere a datelor pe care TK o utilizează în informările cu scop comercial, în promovarea ofertelor comerciale. Viteza promovată de transfer al datelor este egală cu viteza maximă contractuală.

Valorile vitezelor contractuale pot fi atinse strict în condițiile prevăzute în secțiunea 2 de mai jos.

#### 2. Descrierea condițiilor în care se pot obține vitezele contractuale

Obținerea vitezelor contractuale este influențată de diverși factori obiectivi, în afara controlului și răspunderii TK care determină o serie de condiționari: caracteristicile Echipamentului terminal utilizat, supraaglomerarea traficului de date fixe, modul de utilizare al aplicațiilor/Serviciilor de conținut care implică transfer de date fixe. 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:

➤ **Caracteristicile Echipamentului terminal utilizat:** Viteza maximă contractuală 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.

➤ **Supraaglomerarea traficului de date:** Viteza maxima contractuală poate fi atinsă dacă traficul de date fixe în Retea nu este supraaglomerat, în caz contrar Clientul/Utilizatorul final putând experimenta viteze scăzute de transfer de date fixe. Congestionarea locală a Serviciului de acces la Internet poate determina, de asemenea, viteze mai lente de transfer de date fixe.

➤ **Inchiderea aplicațiilor/Serviciilor de continut.** Viteza maxima contractuală poate fi atinsă dacă sunt închise **toate** aplicațiile și Serviciile de continut deoarece atunci când Clientul/Utilizatorul final descarcă și încarcă simultan continut de pe Internet, utilizează aplicații care generează trafic de date fixe (de exemplu, programe messaging, filesharing, browsing, videostreaming, videoconferință) sau efectuează orice altă operațiune care implică transfer de date fixe, va experimenta viteze mai lente de transfer de date fixe.

Incidența oricăreia dintre condițiile menționate mai sus poate duce la diferențe între vitezele reale și Vitezele Contractuale, efectele asupra utilizării Serviciului de acces la Internet fiind cele menționate în Secțiunea B de mai sus.

Diferențele nesemnificative între valorile vitezelor reale și vitezele contractuale nu sunt de natură a afecta experiența utilizării Serviciului de acces la Internet contractat.

### **3. Procedura pe care Clientul o poate urma 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")**

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 ordine în care sunt menționați, pașii descriși mai jos:

#### **3.1. Condiții prealabile efectuării măsurătorilor:**

3.1.1. **Condiții privind Echipamentul:** (a) toate măsurătorile utilizate pentru susținerea unei reclamații se vor efectua prin intermediul aceluiași Echipament (laptop/desktop) conectat în modem cu cablu de rețea; (b) Echipamentul 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 sistemul 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 download și upload să fie oprite pe parcursul efectuării măsurătorilor.

3.1.2. **Condiții care țin de mediul în care sunt efectuate măsurătorile:** măsurătorile să nu fie efectuate pe perioada existenței unor deranjamente sau lucrări planificate la Rețea, comunicate ca atare.

3.1.3. **Condiții care țin de utilizarea Serviciului de acces la Internet contractat:** (a) Clientul să fi 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/Utilizatorul final 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.**

3.2. **Pași 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 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).** 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 urmand 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 sediu 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 formă 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. Solutionarea reclamatiei

Termenul de raspuns (cu respectarea prevederilor acestei Proceduri) este de maximum 60 zile de la momentul la care toate informatiile si documentele necesare au fost furnizate de catre Client. In scopul solutionarii reclamatiei, Clientul va furniza informatiile suplimentare solicitate de TK si va coopera pentru efectuarea verificarilor de catre TK. Raspunsul va fi oferit prin intermediul canalului de comunicare indicat de catre Client in cadrul reclamatiei. Clientul are posibilitatea de a solicita informatii cu privire la stadiul reclamatiei prin intermediul aceluasi canal de comunicare utilizat pentru depunerea acesteia.

Inregistrarea unor viteze inferioare atunci cand nu sunt indeplinite conditiile din Procedura nu echivaleaza cu o neconformitate intre performanta efectiva a Serviciului de acces la Internet si valorile indicate in Contract.

In vederea furnizarii raspunsului la reclamatie, TK va putea realiza masuratori proprii.

In cazul in care Clientul nu este multumit de modul de solutionare a reclamatiei, are dreptul de a utiliza caile de atac prevazute in sectiunea relevanta privind procedura TK privind solutionarea reclamatiiilor din Contract, inclusiv pentru obtinerea unor masuri reparatorii disponibile conform legislatiei nationale.

### 4. Efectele reclamatiei. Masuri reparatorii

Furnizarea Serviciului de Acces la Internet este considerata ca fiind in conformitate cu vitezele contractate daca, in urma verificarii reclamatiei si a masuratorilor valid efectuate, se constata urmatoarele: **a) Pentru Viteza maxima:** cel putin una din masuratori atinge Viteza maxima contractata; in caz contrar TK va verifica situatia in vederea remedierii din punct de vedere tehnic. **b) Pentru Viteza normala:** cel putin 50% din masuratori ating Viteza normala contractata; in caz contrar TK va verifica situatia in vederea remedierii ei din punct de vedere tehnic. **c) Pentru Viteza minima:** cel putin 50% din masuratori sunt peste valoarea minima a Vitezei minime contractate; in caz contrar TK acorda o reducere de 100% din contravaloarea Abonamentului la Serviciul de acces la Internet obiect al reclamatiei pe o durata incepand cu data primei masuratori si pana la remedierea situatiei, dar nu mai mult de 90 zile.

O noua reclamatie cu privire la contestarea unei viteze contractuale poate fi valid facuta pe baza unui nou set de masuratori realizate conform Procedurii.

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

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

#### A. Gestionarea traficului de date mobile in Retea

1. Conform legislatiei in vigoare, **masurile de gestionare a traficului de date mobile** 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 mobile, 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 judecatoresti sau ale autoritatilor publice investite cu competente in materie; b) protejarea integritatii si securitatii Retelei, a Serviciilor si a echipamentelor terminale ale utilizatorilor finali; c) pentru a evita congestiunea iminenta a Retelei si a atenua efectele acesteia.

2. TK poate aplica urmatoarele **masuri de gestionare a traficului de date mobile:** (i) Interconectarea multipla. TK asigura Clientului aceeasi calitate a Serviciului de date mobile in Retea pana la punctele de interconectare cu furnizorii de servicii de acces la internet ai TK. Prin interconectarea multipla intre TK si furnizorii sai de servicii de acces la internet, TK evita situatia in care ar fi in imposibilitate de a oferi acces Clientului la internet din cauza indisponibilitatii link-urilor oferite de un anumit furnizor de servicii de acces la internet. (ii) Asigurarea caili optime de acces la internet. Presupune alocarea discretiunara a resurselor Retelei, fara a avea ca scop diferentierea utilizatorilor sau serviciilor ori discriminarea unor aplicatii sau categorii de aplicatii in detrimentul altora. (iii) Limitarea vitezei de transfer a datelor mobile dupa consumarea traficului recomandat. In cazul planurilor tarifare sau a extraoptiunilor cu trafic recomandat intr-un anumit volum lunar, in situatia in care acest volum este depasit, se aplica reducerea automata a vitezei de transfer a datelor mobile pentru tot traficul de date mobile realizat ulterior de catre Client pana la urmatoarea data de reincarcare a beneficiilor lunare. (iv) Limitarea vitezei de transfer al datelor mobile pentru o anumita categorie obiectiva de trafic, cum ar fi de exemplu traficul de videostreaming, in cazul ofertelor care implica o astfel de caracteristica tehnica. (v) Redirectionarea traficului de date mobile in caz de avarie. In situatia in care un echipament sau un link devine nefunctional, traficul de date mobile care trece prin acel punct poate fi afectat in totalitate. TK va asigura o noua cale de acces la internet pentru Utilizatorii finali prin redirectionarea traficului de date mobile prin echipamente (situat chiar in locatii geografice diferite) functionale. (vi) Inspectia traficului de date mobile presupune contorizarea traficului de date mobile realizat de Utilizatorul final prin folosirea anumitor aplicatii. Inspectarea traficului de date mobile se realizeaza pe diferite nivele ale protocoloalelor de comunicatie, ajungand pana la nivelul la care se pot identifica adresele IP sursa /destinatie din respectiva comunicatie, precum si adresele URL destinatiei ale traficului de date mobile. Pentru anumite aplicatii sau categorii de aplicatii (identificabile prin adrese IP si/sau prin adrese URL) TK contorizeaza volumul de date realizat de Utilizatorul final si raporteaza acest volum de date mobile specific sub forma distincta fata de restul traficului de date mobile realizat de respectivul Utilizator final prin intermediul fisierelor de tip "Call Data Records" (CDR). Pentru evitarea oricarui dubiu, TK nu inspecteaza si nu inregistreaza continutul specific aplicatiilor (de exemplu, text, imagini sau alte elemente care pot duce la identificarea continutului sau a utilizatorului final), ci doar volumul realizat de Utilizatorul final prin intermediul acestor aplicatii. (vii) Redirectionarea sesiunii web - se poate intampla fie in cazul solicitarii de accesare a unui domeniu inexistent, caz in care se redirectioneaza catre o pagina web in care Clientul este informat explicit asupra imposibilitatii de rezolvare a solicitarii, fie in cazul consumarii beneficiilor de date mobile incluse in planul tarifar, caz in care Clientul este redirectionat catre o pagina web in care este informat cu privire la posibilitatile de achiziționare beneficii de date mobile suplimentare; (viii) Mecanismul "header enrichment". Furnizarea Serviciilor de Continut implica un mecanism de control si verificare in vederea autorizarii accesului si tarifierii continutului respectiv. In acest scop, TK transmite catre furnizorul de continut independent, sub forma

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 defecțiuni.

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 litera 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 megabiți/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 reparării)

##### 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 a 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 efectuat într-o anumită locație. Toate măsurătorile se efectuează în condiții de exterior (nu în interiorul clădirilor, subteran sau orice altă locație îngrădită întrucât pot exista diferențe între parametrii de calitate determinați în exteriorul sau interiorul clădirilor, în special în zonele în care semnalul din interior este perturbat de un obstacol), în locuri degajate de obstacole (de exemplu nu între clădiri înalte apropiate), la interval orare diferite (noaptea deoarece sunt mai

putini utilizatori de date mobile activi este mai probabil sa se atinga Viteza Contractuala). Masuratorile se vor efectua cu un Echipament de tip terminal smartphone care are specificatii tehnice ce ii permit sa atinga Viteza Contractuala conform capabilitatilor tehnice ale Retelei. Pentru 4G, Echipamentul trebuie sa permita 4G+ pentru a putea atinge Viteza Contractuala de descarcare de 150Mbps si capabilitate 64QAM la uplink pentru a putea atinge Viteza Contractuala de incarcare de 50Mbps, pentru 3G, Echipamentul terminal trebuie sa fie capabil sa utilizeze doua purtatoare HSDPA, iar pentru 2G, Echipamentul terminal trebuie sa aiba capabilitate EDGE. In plus, pentru a se putea atinge Viteza Contractuala, Echipamentele terminale cu care se fac masuratorile trebuie sa aiba capabilitati compatibile cu standardul de cumulare a capacitatii pe mai multe frecvente (carrier aggregation). In cazul in care Echipamentele terminal au aceste capabilitati, iar Utilizatorul final se afla in aria de acoperire aferenta tehnologiei a carei Viteza maxima estimata este masurata (pentru 4G trebuie sa fie aria de acoperire corespunzatoare 4G+ carrier aggregation), la momentul efectuării masuratorilor pe ecran va aparea afisat LTE+ sau 4G+ (pentru 4G), respectiv HSDPA+ sau DC-HSDPA in cazul 3G si UMTS sau EDGE in cazul 2G).

Hartile de acoperire a Retelei in functie de tehnologie, disponibile pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro), contin predictii ale ariei de acoperire estimata prin modele matematice. In efectuarea masuratorilor s-a avut in vedere si lipsa incidentei factorilor mentionati la capitolul 2.2 de mai jos.

## 2.2. Factorii care influenteaza obtinerea Vitezei Contractuale

Obtinerea Vitezei Contractuale este influentata de diversi factori obiectivi, in afara controlului si raspunderii TK: (i) Caracteristicile Echipamentului terminal utilizat (capabilitatile tehnologice si limitarile impuse de sistemul de operare al Echipamentului terminal) - Viteza Contractuala nu poate fi atinsa daca Echipamentul terminal al Utilizatorului final 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 masuratorilor. Utilizarea Echipamentului terminal in modul „economisire baterie” poate impacta in mod negativ valoarea vitezei de transfer a datelor mobile. In plus, Echipamentele cu care se fac masuratorile trebuie sa aiba capabilitati compatibile cu standardul de cumulare a capacitatii pe mai multe frecvente (carrier aggregation). (ii) Distanta dintre Echipamentul terminal si statia de baza. Pentru atingerea Vitezei Contractuale este necesar ca numarul de liniute (cerculete sau liniute pline ale indicatorului de semnal al Echipamentului terminal) sa fie maxim. (iii) Supraaglomerarea sau congestionarea traficului de date mobile se poate produce atunci cand mai multi utilizatori finali acceseaza simultan serviciul de acces la internet, de regula la ore de varf in intervalul 9:30 am - 21:00 pm. Prin urmare probabilitatea atingerii Vitezei Contractuale este mai mare in intervalul 22:30 pm si 7:00 am; (iv) Modul de utilizare al aplicatiilor /Serviciilor de continut. Viteza de transfer a datelor mobile se va reduce in cazul descarcarii si incarcarii simultane de continut de pe internet, utilizarii de aplicatii care genereaza trafic de date mobile (de exemplu, programe messaging, filesharing, browsing, videostreaming, videoconferinta); (v) Conditiiile meteorologice nefavorabile (vant puternic, furtuna, ninsoare etc.) pot afecta semnificativ viteza de transfer al datelor mobile, deoarece aceste conditii afecteaza calitatea legaturilor la serviciul de acces la internet prin intermediul retelelor mobile; (vi) Conditiiile de propagare a semnalului radio. Transmiterea semnalelor radio electrice poate fi perturbata de surse radio electrice externe, de diferite obstacole (de exemplu, interferente si perturbatii eventuale produse de alti operatori de comunicatii electronice sau operatori radio/TV, cladiri, tunele, denivelari accentuate ale solului, in prezenta lacurilor, marii, locatiilor cu anomalii geomagnetice etc.), inclusiv din cauza caracteristicilor topografice ale terenului (obstructii, vai, defileu etc., ce pot perturba receptia intr-o anumita locatie) sau alti factori, calitatea serviciului de acces la internet poate fi afectata si poate duce la scaderea vitezei de transfer a datelor mobile. (vii) Mobilitatea Utilizatorului final pe durata unei sesiuni de date poate duce la intreruperi ale Serviciului de date mobile, dar si viteze de transfer mai scazute datorita limitarilor legate de tehnologie. (viii) Viteza proprie a paginilor web accesate de Utilizatorul final. Viteza de transfer va fi viteza celui mai incet segment din lantul de legatura dintre Utilizatorul final si continutul accesat. (ix) Conexiunea la internet a serverelor accesate, calculatoarelor accesate (de exemplu, calculatoare dotate cu porturi USB 1.0 avand o rata de transfer a datelor mobile limitata la 1,5 Mbps, prin standardul constructiv); (x) Situarea in alta arie de acoperire decat cea pentru tehnologia a carei viteza face obiectul masuratorilor.

Incidenta oricarua dintre factorii mentionati mai sus poate duce la diferente intre vitezele efective si Viteza Contractuala, efectele asupra utilizarii Serviciului de date mobile fiind cele mentionate in Sectiunea B de mai sus. Diferentele nesemnificative intre valorile vitezelor efective si Viteza Contractuala nu sunt de natura a afecta experienta utilizarii Serviciului de date mobile contractat.

**3. Procedura pe care Clientul o poate urma pentru a masura performanta reala a Serviciului de date mobile si pentru a constata eventuale diferente importante, permanente sau care se repeta la intervale regulate intre Viteza maxima estimata reala si Viteza Contractuala (“Procedura”).** In cazul in care Clientul doreste sa masoare Viteza maxima estimata si sa transmita o reclamatie este necesar sa respecte urmatoorii pasi, in ordinea in care sunt mentionati mai jos. Procedura nu se aplica serviciului de Date mobile in roaming.

### 3.1. Sa verifice indeplinirea urmatoarelor conditii prelabile efectuării masuratorilor:

3.1.1. **Conditii care tin de Echipament si pe care Clientul trebuie sa le indeplineasca in mod cumulativ pentru ca masuratorile sa fie valide:** (a) toate masuratorile utilizate pentru sustinerea unei reclamatii se vor efectua prin intermediul aceluiași Echipament terminal mobil si utilizand aceeasi cartela SIM; (b) Echipamentul terminal trebuie sa aiba sistem de operare licentiat actualizat si sa functioneze in parametrii normali; (c) cerinte minime privind configuratia hardware pentru atingerea Vitezei Contractuale aferente 3G/4G: Ecran 4” cu rezolutie minima 480x854 pixeli, procesor Quad-Core cu frecventa minima de 1.1GHz/nucleu Cortex-A53, memorie interna minim 8GB (initiala, nu disponibila la momentul efectuării masuratorilor), memorie RAM minim 1GB; (d) sa utilizeze o cartela SIM compatibila cu tehnologia aferenta Vitezei Contractuale contestate; (e) Echipamentul terminal sa nu fie setat sa functioneze doar in tehnologii care permit atingerea unor viteze maxime inferioare celei contestate; (f) toate aplicatiile care ruleaza pe Echipamentul terminal si toate sesiunile de descarcari sunt oprite pe parcursul efectuării masuratorilor; (g) numarul de liniute (cerculete sau liniute pline ale indicatorului de semnal al Echipamentului terminal) sa fie maxim; (h) Pentru 4G Echipamentul terminal trebuie sa permita 4G+ pentru a putea atinge Viteza Contractuala de descarcare de 150Mbps si capabilitate 64QAM la uplink pentru a putea atinge Viteza Contractuala de incarcare de 50Mbps, pentru 3G Echipamentul terminal trebuie sa fie capabil sa utilizeze doua purtatoare HSDPA, iar pentru 2G Echipamentul terminal trebuie sa aiba capabilitate EDGE. Echipamentele terminale trebuie sa aiba capabilitati compatibile cu standardul de cumulare a capacitatii pe mai multe frecvente (carrier aggregation). In acest scop, la momentul efectuării masuratorilor si sub conditia ca Utilizatorul final sa se afle in aria de acoperire corespunzatoare 4G+ (“carrier aggregation”), pe ecran este afisat

LTE+ sau 4G+ (pentru 4G), respectiv HSDPA+ sau DC-HSDPA 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 construcții (nu în interiorul clădirilor, în subteran sau în orice altă locație îngrădită); (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 vederea 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 prelabile 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** cu denumirea sa astfel încât Clientul să fie identificabil (prin asigurarea concordanței între contul 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 în aceeași locație, va efectua măsurători 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). Instrucțiuni 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 susținerii reclamației, în caz contrar reclamația urmand 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 multumit 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 afișarea 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 afișarea 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 afișarea de mesaje care contin viruși și/sau „cai troieni”, mesaje ilegale sau expedierea sau afișarea de mesaje indecente, obscene sau pornografice, cu încălcarea prevederilor legale în vigoare;
- g) expedierea sau afișarea 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 Clienții) 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 confidențiale în legătură cu o terță parte;
- l) inițierea de apeluri sau utilizarea de date cu ajutorul unor sisteme care permit generarea automată și/sau rutarea automată de apeluri/SMS-uri/MMS-uri/apeluri video, în orice alte scopuri care sunt contrare utilizării rezonabile pentru nevoi proprii a serviciilor contractate;
- m) generarea de trafic artificial în Rețea 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 Telekom Romania și/sau cu scopul de a obține un folos material pentru sine sau pentru o terță persoană;
- n) activitate abuzivă identificată pe baza profilului de trafic al Utilizatorului final, respectiv generarea unui volum de trafic național și/sau internațional care nu putea fi realizat în condițiile unei utilizări normale și rezonabile a serviciilor contractate pentru nevoile proprii. În analiza profilului de trafic al Utilizatorului final, se vor avea în vedere, fără a se limita la, de exemplu, obiceiurile de comunicare neobișnuite, 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/SMS spre mai mult de 300 destinații distincte;
- o) în cazul serviciilor contractate care includ beneficii nelimitate (apeluri și/sau mesaje scrise) se consideră utilizare abuzivă și identificarea unui profil de trafic al Utilizatorului final 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 contractate de către Client dacă traficul cumulativ de voce/SMS în Rețea sau către alte rețele, naționale sau internaționale, depășește 5.000 de minute/SMS-uri pe lună, cu un raport de minim 3 la 1 pentru traficul de voce/SMS efectuat față de traficul de voce/SMS primit pe lună.

10.2. Dacă identifică o activitate frauduloasă/abuzivă a Clientului (de ex. pe baza analizei profilului de trafic: trafic permanent, către destinații distincte etc.), Telekom Romania are dreptul:

- a) să suspende furnizarea Serviciului și a oricărei Opțiuni/Pachet Suplimentar sau să declare unilateral rezilierea Contractului și/sau orice alte contracte încheiate cu Clientul, de plin drept, fără intervenția instanței judecătorești sau arbitrale, printr-o simplă notificare trimisă Clientului
- b) să refuze furnizarea unui nou Serviciu sau a unei noi Opțiuni/Pachet Suplimentar sau să o condiționeze de depunerea unei garanții/plați în avans/plați intermediare;
- c) să retragă Clientului orice beneficii oferite acestuia; și/sau
- d) să ia măsurile din politica de Internet Telekom Romania, în cazul serviciilor de acces la Internet.

10.3. Telekom Romania poate suspenda accesul Clientului la anumite numere naționale și/sau internaționale în cazuri bine justificate (ex. abuz în apelarea numerelor cu tarif special).

10.4. Clientul este responsabil pentru daunele rezultate din neîndeplinirea obligațiilor asumate prin prezentul articol, inclusiv pentru daunele cauzate unor terțe parti.

10.5. Abonamentele cu minute nelimitate nu pot fi folosite pentru desfasurarea activitatilor de tip call center/telesales/telemarketig. În cazul în

care este detectată utilizarea serviciilor în astfel de activități Telekom Romania își rezervă dreptul de a modifica unilateral planul tarifar al Clientului, conform procedurii de modificare unilaterală.

#### **11. Garanție/Plati în avans/Plati intermediare**

11.1. În ceea ce privește analiza TK în urma căreia se determină riscul financiar al Clientului, în efectuarea acestei analize se ține cont de criteriile precum (dar fără a se limita la acestea): istoricul de plăți al Clientului, tipul și numărul Serviciilor/Abonamentelor/ Echipamentelor solicitate de Client, traficul facturat și nefacturat, înregistrările existente în bazele de date publice privind debitorii care au înregistrat întârzieri la efectuarea oricărui plată de orice natură.

11.2. TK poate solicita Clientului, în vederea activării oricărui Serviciu, precum și oricând, pe parcursul derulării contractului, o garanție (nepurtătoare de dobândă, minim 3 Abonamente/Chirii) în contul TK/efectuarea de plăți în avans/intermediare înainte de emiterea facturii, printre altele, dacă Clientul: a) nu este deja client TK la data semnării prezentului document; b) nu a efectuat la timp plățile; c) este pe liste de datornici; d) are debite la TK la data semnării prezentului document; e) are o creștere bruscă a traficului într-o perioadă scurtă; f) depășește prin trafic limita de credit stabilită de TK; g) prezintă risc financiar prin analiza TK; h) în ultimul an, Clientul și-a exercitat dreptul legal de retragere din contract pentru cel puțin două contracte încheiate cu TK în afara spațiilor comerciale/la distanță (inclusiv contracte de vânzare echipamente), producând prejudicii TK.

11.3. TK poate deduce din garanție datoriile scadente ale Clientului. Garanția este returnată Clientului la cerere, după minim 6 luni de la depunere, dacă la data solicitării Clientul a plătit integral la termen facturile TK emise în ultimele 5 luni înaintea cererii (cu condiția ca aceste facturi să fi fost emise cu o valoare pozitivă).

11.4. Plata în avans/intermediară se face pe baza unei facturi/notificări către Client, sumele fiind evidențiate într-o factură ulterioară. Suma plătită de Client cu titlu de plată în avans va stinge, până la epuizare, sumele datorate de Client (cu orice titlu: debit principal, penalități, etc) conform facturilor emise de TK.

11.5. Dacă Clientul nu depune garanția/nu efectuează plata în avans/intermediară până la data indicată, TK poate să suspende total/partial Pachetul de Servicii sau să considere Contractul încetat de drept, fără intervenția instanței sau alte formalități, Clientul nefiind îndreptățit la nicio despăguire.

11.6 Crearea și consultarea unei baze de date referitoare la bonitatea Clientului. În scopul reducerii riscurilor de datorii și preîntâmpinării fraudelor, Telekom Romania utilizează un sistem de schimb de informații (Preventel) cu alți parteneri și furnizori de servicii de comunicații electronice care, fie au ca obiect de activitate gestionarea unor asemenea date, fie pot intra în contact cu astfel de persoane prin natura activității desfășurate. În cazul neachitării datoriilor la termenele scadente sau în cazul săvârșirii unei fraude, datele furnizate de Client precum și informațiile cu privire la datoriile Clientului sau cazurile de fraudă pot fi transferate către sistem, cu informarea prealabilă a Clientului și pot fi accesate de către alți furnizori de comunicații electronice sau de către partenerii Telekom Romania sau instituții care au drept de acces la sistem.

**12. Securitatea și sănătatea în muncă; obligațiile privind protejarea mediului.** Telekom Romania și Clientul se angajează să respecte și să implementeze prevederile legale de SSM și protecția mediului, aplicabile activităților desfășurate, în 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 modificări și completări. Prevederile legale se aplică atât pentru activitățile curente desfășurate, cât și în cazul apariției unor accidente de muncă, îmbolnăviri profesionale sau poluări accidentale. Deseurile de echipamente electrice și electronice, precum și cele de baterii și acumulatori rezultate de la echipamentele achiziționate de la Telekom Romania se pot preda în magazinele Telekom Romania, pe baza contractului de achiziție a echipamentelor sau facturii de achiziție. Deseurile de ambalaje vor rămâne în proprietatea Clientului, iar deseurile rezultate din activitățile tehnologice se vor colecta de către echipele Telekom Romania. Prezentul articol se completează cu prevederile privind securitatea și sănătatea în muncă, și 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 și obligațiile sale din Contract, cu acordul prealabil scris al Telekom Romania.

#### **14. Despăgubiri. Limitarea răspunderii.**

14.1. Telekom Romania va acorda despăgubiri Clientului exclusiv în cazurile și limitele prevăzute în documentele contractuale. Telekom Romania nu răspunde față de Client pentru daune indirecte (ex. beneficiul nerealizat, pierderi profit/abonați, pierderea unor oportunități de afaceri). Telekom Romania răspunde până la Punctul terminal. Telekom Romania 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) intreruperi/bruiaje/variații mari de curent care afectează rețeaua de distribuție a semnalului; c) instalarea/utilizarea de Client de echipamente neautorizate/performante inferioare ale traseului de cablu al Clientului; d) interferențe cu alte sisteme de comunicație; e) lipsa de vizibilitate între antena și satelit; f) utilizarea necorespunzătoare/frauduloasă a serviciilor contractate/Echipamentului TK sau a echipamentului Clientului; 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. Telekom Romania retransmite canalele TV și SVA-urile așa cum sunt difuzate de furnizorii lor și nu răspunde pentru conținutul/calitatea semnalului, dacă legea nu prevede altfel. Telekom Romania nu răspunde pentru serviciile oferite de terțe părți, care fac uz, în orice formă, de serviciile sale. Pentru evitarea oricărui dubiu, Telekom Romania nu răspunde pentru prejudiciile, de orice natură, suferite de Client în legătură cu serviciile terților. Telekom Romania nu răspunde pentru funcționarea necorespunzătoare a Rețelei în zonele în care aceasta este în dezvoltare sau în situațiile în care Telekom Romania face lucrări de îmbunătățire a Rețelei. Telekom Romania nu răspunde de acțiunile sau inacțiunile sale față de terțe persoane sau pentru prejudiciile create unor terțe persoane care beneficiază de Serviciile Telekom Romania în afara prezentului Contract, sau chiar în absența unui contract între acestea și Telekom Romania. De asemenea, Telekom Romania nu este răspunzător decât față de Client în limitele prezentului Contract, iar răspunderea sa nu se întinde și asupra Utilizatorilor finali ai Serviciilor, așa cum au fost aceștia desemnați de Client. Clientul este singurul responsabil de acțiunile oricărui terț persoană care utilizează Serviciile prin intermediul

Contractului, inclusiv cu privire la utilizarea Serviciilor de către Utilizatorii finali desemnați de Client. Telekom Romania nu raspunde fata de Client in cazul in care portarea Clientului din rețeaua unui alt furnizor de servicii de comunicatii electronice in Rețea 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 rețele 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 rețeaua 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 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).

#### **16. Reclamatii**

16.1. Inaintarea reclamatiei: a) la 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; b) pe site-ul [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro), secțiunea „Contact”; c) prin fax, la 0219255 pt Bucuresti+Ilfov și 02 prefix județ 925 pentru celelalte județe; 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 in factura de servicii. Orice neintelegere privind reclamatia se rezolva amiabil; daca nu este posibil, Clientul poate face o plangere la ANCOM sau poate formula o actiune la instanta competenta. \*Lista magazinelor TK este pe site-ul [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro). Serviciul de asistenta tehnica furnizat de TK este gratuit si este aferent solutionarii deranjamentelor privind Serviciile, conform acestui articol; serviciul de asistenta tehnica este disponibil la numarul 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).

#### **17. NULITATEA UNEI CLAUZE.**

17.1. Nulitatea unei clauze nu afecteaza valabilitatea celorlalte clauze ale Contractului.

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

Incheiat astazi, \_\_\_\_\_, in doua exemplare originale, unul pentru Client si unul pentru Telekom Romania.

**CLIENT**

\_\_\_\_\_

Prin \_\_\_\_\_  
(nume si prenume in clar)

**Semnatura si stampila**

\_\_\_\_\_

**TELEKOM ROMANIA**

**TELEKOM ROMANIA COMMUNICATIONS S.A.**

Prin \_\_\_\_\_  
(nume si prenume in clar)

**Semnatura si stampila**

\_\_\_\_\_