



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

Clientul intelege ca, alaturi de Conditile 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 reseaua 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 retelei 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 retelei 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 reseaua 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 Retea 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 Reteaua TK, pentru ca acesta sa foloseasca Serviciile.

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

Date de trafic – inseamna, potrivit legii, date referitoare la rutare, durata sau momentul comunicarii, reseaua in care originea/termina comunicarea, inceputul si sfarsitul comunicarii.

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

Retea - reprezinta reseaua de comunicatii electronice apartinand TK si in care TK opereaza in conformitate cu autorizatiile si licentele sale sau reseaua 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 retelele carora este posibila folosirea acestui serviciu va fi pusa la dispozitie la solicitarea expresa a Clientului prin 1921 (numar apelabil din toate retelele nationale fixe si mobile gratuit din retelele fixe si mobile Telekom Romania/Telekom Romania Mobile si la tarif national din celelalte retele fixe si mobile nationale).

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. Inetarea 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.

Din data de 15.06.2017, cu excepția cazului în care Clientul optează explicit pentru o ofertă 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. sau prin Departamentul de Relații cu Clienții la solicitarea expresă 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 în Roaming (GB) = (valoarea abonament + valoare 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 rețelele TK si Telekom Romania Mobile.

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

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

Minutul international - se refera la minutul incheiat pentru un apel in rețele 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 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.

Echiptament - 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.

Echiptament 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, 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) 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 efectuării 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 efectuării 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 înseamnă fiecare serviciu furnizat de TK în baza Contractului prin intermediul Rețelei, sau prin intermediul rețelilor partenerilor TK (ex.: o singură linie telefonică; un singur serviciu acces la Internet, un singur serviciu mobil de voce/date).

Serviciul/Pachetul Suplimentar - înseamnă un serviciu/opțiune/pachet de canale TV, furnizate suplimentar, contra abonamentelor/tarifelor aferente; unde este menționat, Serviciul/Pachetul Suplimentar se furnizează pe o perioadă minimă inițială.

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

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

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

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

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

Teritoriul - înseamnă teritoriul României.

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

TDM (Eng. Time division multiplexing) - înseamnă un tip de multiplexare digitală în care două sau mai multe fluxuri de biți sau semnale sunt transmise aparent simultan ca sub-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 generație 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 regula într-o relație de prepușenie față de Client.

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

Secure Backup & Recovery - oferă 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/rată 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/rată 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; 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 băncii unde Clientul are contul platitor). Detalii și informații actualizate pe verso-ul facturii TK și pe 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 reclamă 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 maximum 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 obtine toate autorizarile necesare furnizarii Serviciilor care ii incumba potrivit legii. Clientul va pune la dispozitia Telekom Romania toate documentele si informatiile solicitate de Telekom Romania in vederea activarii Serviciului; termenul de activare prevazut in CS se va prelungi automat cu termenul de furnizare a unor astfel de documente si informatii.

4.2. Daca Serviciul nu poate fi activat in termenul prevazut in CS, din motive tehnice, oricare parte poate denunta unilateral Contractul, cu o notificare prealabila scrisa de 5 zile, fara despagubiri.

4.3. Pe durata Contractului, Telekom Romania remedieaza deranjamentele tehnice ale Serviciului, aparute exclusiv din culpa sa, in conformitate cu acordul privind nivelul calitatii serviciilor ("SLA") mentionat in CS si parte din Contract, sau in conformitate cu conditiile din CS. In caz contrar, Telekom Romania va despagubi Clientul in conformitate cu prevederile SLA. TK nu este tinut la respectarea obligatiilor privind remedierea deranjamentelor tehnice ale Serviciului in situatii care sunt in afara controlului Telekom Romania, care pot fi, fara a se limita la: (i) deranjamente cauzate de alimentarea cu energie a locatiilor in care Telekom Romania are instalate echipamente de semnal, ca urmare a avariilor rețelei electrice; (ii) deranjamente rezultate din imposibilitatea de a accesa locatiile in care Telekom Romania are instalate echipamente de semnal (cauzate de drumuri impracticabile, de conditiile impuse de locatorii/proprietarii locatiilor unde Telekom Romania are instalate echipamente de semnal); (iii) deranjamente pentru remedierea carora este necesara interventia in alte rețele de comunicatii electronice interconectare cu Reteaua cu privire la care Telekom Romania nu poate primi informatii privind remedierea deranjamentului; (iv) deranjamente cauzate de interferente si perturbatii produse de alti operatori de comunicatii electronice sau operatori radio sau TV; (v) deranjamente pe arii geografice extinse, cauzate de evenimente meteo sau alte situatii speciale, conditii in care Telekom Romania este nevoita sa prioritizeze solutionarea deranjamentelor; (vi) deranjamente cauzate de echipamentul folosit de catre Utilizatorul final (inclusiv probleme de configurare); (vii) deranjamente cauzate de situatii de forta majora/caz fortuit, in conditiile legii.

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 despagubiri, 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 cărui 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 Rețelei 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 instalarii Serviciului TV prin tehnologia DTH	0
STB-urile 2, 3 si 4 pentru Serviciul TV prin tehnologia IPTV, daca se instaleaza ulterior instalarii Serviciului TV prin tehnologia IPTV	15 fara TVA

*Instalare realizata odata cu activarea Serviciului Voce TK; in cazul in care Clientul solicita ulterior asistenta tehnica pentru instalarea modemului aferent 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 pieirea 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/VDSL/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					
Voce	Telefon fix	30	19	15,00	11,25	7,50	3,75
CDMA	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 pieirea 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 angajată persoana juridică identificată ca folosind o anumită cartelă 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 călătorii 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. Masurarea și Gestionarea traficului. Serviciu-suport. Portare

5.1. Telekom Romania procedează la măsurarea și gestionarea traficului în scopul evitării congestiilor apelând la rute alternative ("rute de backup"), însă aceste măsuri nu duc la degradarea Serviciului/Pachetului de Servicii. În cazul tehnologiei GSM/UMTS, Telekom Romania folosește pentru măsurarea și gestionarea traficului indicatori de performanță generați în nodurile de rețea, conform specificațiilor furnizorilor de echipamente. Performanța acestor indicatori este monitorizată în mod regulat în scopul de a evita congestiile segmentelor de rețea sau pentru utilizarea acestora la capacitate maximă. În acest sens, Telekom Romania folosește metode de proiectare a rețelei ce au ca scop îndeplinirea statistică a criteriilor din licența de operare. Clientul înțelege și acceptă că nivelul calității Serviciului poate fi afectat în situațiile în care se iau măsurile susmenționate, Telekom Romania asigurând un nivel maxim de blocare și întrerupere a apelurilor în proporție de 2% în medie pe Rețea (această valoare trebuie înțeleasă în sens statistic prin raportare la numărul total al abonaților într-un interval de timp determinat și la nivelul întregii Rețele).

5.2. 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 căror 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 căror 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 despăgubirilor pentru încetare prematură).

5.3. 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 despăgubiri 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. În cazul modificării unilaterale a Contractului pentru termeni precum tarife, penalități, despăgubiri pentru încetare, alte taxe și costuri, caracteristici Serviciu/, încetare/suspendare Contract, condiții de folosire a Serviciului, facturare/plata/garanții/plăți 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 utiliza drepturile sale conform legilor în vigoare. Dacă, pe durata Contractului, un Serviciu nu mai poate fi furnizat la parametrii contractați, a) fie părțile vor agreea furnizarea unui Serviciu inferior calitativ cu modificarea Abonamentului în mod corespunzător, fără despăgubiri, b) fie Contractul încetează de plin drept, fără despăgubiri, 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/să 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 de plin 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 de plin 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

incetare prematura conform prevederilor din Condițiile Speciale. La calculul despagubirilor exprimate în Euro se va folosi cursul de schimb Leu/Euro BNR valabil la data emiterii facturii. Clientul nu datorează despagubirile 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 despagubiri, în termen de maximum 14 zile de la încheierea Contractului (denunțarea trebuie să ajungă la TK în maximum 14 zile de la semnarea Contractului), în privința Serviciului, respectiv de la primirea echipamentului achiziționat în baza Contractului. Denunțarea unilaterală a Contractului va fi făcută în scris, prin recomandată cu confirmarea primirii trimisă la sediul TK, sub forma unei declarații neechivoce de exprimare a intenției de retragere din Contract, suportând costul aferent returnării echipamentului terminal și costurile rezonabile asociate (detalii se pot obține la numărul 1921). În cazul în care prin dreptul de retragere Clientul solicită și returnarea echipamentului achiziționat în baza Contractului, acesta trebuie predat în maximum 14 zile de la exprimarea dreptului de retragere. În cazul avarierii, deteriorării, defectării echipamentului sau a livrării cu accesorii sau componente lipsă, Clientul va plăti o taxă de degradare a echipament. Această taxă variază în funcție de Echipament (min. 50 Euro – max. 3000 Euro), iar valoarea ei concretă se regăsește pe site-ul www.telekom.ro. 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 fixa: 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 asistentă; (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 servicii 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 despagubiri 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 terți 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 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 urma 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).

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 (Numar personal de identificare) și PUK (Numar 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 responsabil. 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 oricăror date de identificare tehnică a Cartelei SIM este interzisă, va fi sancționată conform legii și va da dreptul TK să rezilieze Contractul, de îndată, fără intervenția instanței sau alte formalități, Clientul fiind de drept în întârziere, Contractul încetând prin deconectare, la data constatării, sau la o dată ulterioară constatării de către TK. Clientul este obligat să informeze imediat TK, telefonic sau în scris, despre pierderea, furtul sau deteriorarea Cartelei SIM și să solicite restricționarea. În toate cazurile, Clientul este responsabil pentru Serviciile inițiate de pe Cartela SIM, până la momentul restricționării. Dacă Clientul nu anunță asupra incidentului și nu cere restricționarea, Clientul va fi responsabil pentru consecințele rezultate din folosirea Cartelei SIM pierdute sau furate. Obligatia Clientului de a achita Abonamentul 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 responsabilă 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, urmarea 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. **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 revede emisiunile difuzate în urma cu până la 7 zile de canalele TV menționate distinct în Ghidul Electronic TV. 3) **Ghidul Electronic TV** este ghidul interactiv ce poate fi consultat direct pe televizor și ce conține date precum orele de difuzare și opțiunile de difuzare (subtitrări, posibilitatea de revizionare – Reluare). 4) **Înregistrează** da posibilitatea de a înregistra emisiunile preferate pentru a fi vizionate la o dată ulterioară. Acest serviciu este disponibil doar clienților ce achiziționează STB-ul cu hard disk. (b) **Suplimentul**. Suplimentul este considerat Serviciu cu valoare adăugată (SVA). Supliment da posibilitatea de a viziona oricare din evenimentele disponibile în biblioteca Suplimentului, oricând și de câte ori se dorește având posibilitatea de a opri, relua sau derula. (c) **Filmoteca** este SVA-ul ce da posibilitatea de a închiria un eveniment (film, documentar etc) pentru a fi vizionat pe o durată de maxim 24 de ore. În acest interval Clientul va putea opri, relua sau derula. Evenimentul va putea fi cautat 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 pusa la dispoziția lui de către Telekom Romania. Setări/setări interdicții/restricționari: **Clasificare – Rating** (blocarea anumitor canale în funcție de rating-ul (categorii de vârstă) 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 perturbatii datorate interferențelor radioelectrice; (2) recepția necorespunzătoare datorată performanțelor inferioare ale traseului de cablu aflat în proprietatea sau folosința Clientului. Telekom Romania nu este responsabilă pentru perturbatiile cauzate de calitatea semnalului preluat, pentru recepția și implicit retransmisia de semnal slab, urmare a propagării defectuoase a semnalului recepționat de la stații terestre, din cauza condițiilor meteorologice nefavorabile sau din cauza unor defecțiuni pe lanțul 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 facilități este disponibilă, sau va suna la serviciul relații cu clienții. Pe baza acestei solicitări și a identificării Clientului, Telekom Romania va acorda acces Clientului la respectivele SVA, conform grilei Telekom Romania.

Clientul are acces la SVA urmând procedura autorizată și anunțată de Telekom Romania. Setări/setări interdicții/restricționari: **Interdicție pentru copii** – meniu STB (setarea de către Client a unui cod de acces pentru canale în funcție de rating-ul emisiunii difuzate); **Restricționare canale** – meniu STB (setarea de către Client a unui cod de acces pentru anumite canale selectate) – se face de către utilizator. Același cod de acces se utilizează pentru anumite subsecțiuni din meniu (“selectați-va semnalul”, “configurare stb” etc.); **Restricție la neplata 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 că 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.

Dacă nu se prevede altfel în documentele contractuale, serviciul de telefonie la puncte fixe și puncte mobile, serviciul de acces la internet 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 comunicați în descrierile acestor servicii în Contract fiind măsurate în condiții ideale. Caracteristicile acestor Servicii pot diferi de la caz la caz, îndeosebi în funcție de gradul de încărcare a rețelei/starea tehnică 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.

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. Clientul declară că acceptă aria de acoperire cu toate aceste variații și că harta are o valoare informativă. Nivelurile de calitate oferite pentru Serviciul de Date mobile: Clientul declară că a fost informat și a acceptat faptul că viteza de transfer a datelor, inclusiv viteza minimă de transfer a datelor, nu este garantată de Telekom Romania deoarece aceasta depinde de factori externi, precum rețelele de internet ale altor operatori, conexiunea la internet a serverelor accesate, calculatoarele accesate (de exemplu, calculatoare dotate cu porturi USB 1.0 având o rată de transfer a datelor limitată la 1,5 Mbps, prin standardul constructiv), tipul de echipament / terminal folosit pentru transmiterea de date, tehnologia utilizată (GPRS/EDGE/UMTS/4G), recepția într-o anumită locație, propagarea undelor radio, distanța față de stația de emisie - recepție, numărul de utilizatori conectați simultan la aceeași celulă, aplicațiile utilizate pentru transmiterea de date etc. De asemenea, viteza de transfer a datelor este diferită în funcție de Serviciul de Date mobile achiziționat și/sau extraopțiunea achiziționată și activată. În funcție de disponibilitatea rețelei, traficul de date se efectuează la o viteză de transfer a datelor în tehnologia 4G de până la 150 Mbps, în tehnologia UMTS de până la 43,2 Mbps și în tehnologia EDGE de până la 236,8 Kbps. Performanța Serviciului de Date mobile este influențată și de poziția Clientului în Aria de acoperire a unei celule și de gradul de încărcare a rețelei radio din zona respectivă în momentul utilizării Serviciului de Date mobile, astfel că accesul la Serviciul de Date mobile poate fi îngreunat în orele de utilizare maximă, din cauza capacității limitate a rețelei de transmisii de date. Telekom Romania își rezervă dreptul de a limita viteza de transfer la un nivel inferior în cazul în care acest lucru va fi necesar, în scopul prevenirii utilizării abuzive sau frauduloase a resurselor în detrimentul altor utilizatori sau în cazul supraaglomerării traficului de date în Rețea, astfel ca utilizatorii sunt afectați în mod negativ în utilizarea Serviciului de Date mobile. Pentru limitarea folosirii abuzive a Rețelei și pentru a asigura un nivel corespunzător al Serviciului de Date mobile pentru toți Clientii, Telekom Romania va putea în mod justificat limita anumii parametri ai Serviciului de Date mobile, precum viteza de transfer a datelor.

În cazul în care Clientul nu poate folosi Serviciile în parametrii de mai sus, ca urmare a unor nefuncționalități în Rețea și cauzate de culpa Telekom Romania, Clientul poate fi despăgubit, după analizarea solicitării Clientului. În cazul în care Clientul este nemulțumit de despăgubirile acordate de către Telekom Romania, acesta se poate adresa instanțelor de judecată competente în vederea recuperării prejudiciului suferit. În cazul în care între părți există semnata anexa SLA pentru un serviciu contractat, prevederile din respectiva anexa SLA prevalează prevederilor din prezentul document.

10. Fraude/Abuz

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

- a) furnizarea de informații/documente eronate/false pentru încheierea Contractului;
- b) mutarea Echipamentului TK din Locație fără acordul TK;
- c) utilizarea Serviciului pentru furnizarea/redistribuirea de servicii de comunicații electronice către terți (contra cost sau gratuit) sau pentru transfer de trafic în Rețea și/sau alte rețele (ex. transferurile de apeluri naționale/internationale în Rețea și/sau alte rețele);
- d) expedierea de mesaje nesolicitate (incluzând date, informații, text, muzică, sunet, imagini, grafice, materiale video, programe sau alte materiale) sau afisarea de mesaje de tip pachete de reclame comerciale sau anunțuri de informații sau expedierea de mesaje de tip reclame comerciale, anunțuri comerciale cu privire la serviciile ce fac obiectul de activitate al Clientului (în general mesaje de tip Spam); pentru astfel de nevoi proprii ale Clientului, TK oferă servicii speciale;
- e) continuarea expedierii de mesaje electronice către un adresant care a indicat că nu dorește să mai primească asemenea mesaje;
- f) expedierea sau afisarea de mesaje care contin viruși și/sau „cai troieni”, mesaje ilegale sau expedierea sau afisarea de mesaje indecente, obscene sau pornografice, cu încălcarea prevederilor legale în vigoare;
- g) expedierea sau afisarea de mesaje care violează dreptul de proprietate intelectuală sau industrială al Telekom Romania sau al unui tert, sau de mesaje continuând 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) șicanarea sau agresarea în orice fel a altor clienți Telekom Romania sau ai altor furnizori de comunicații electronice, parteneri ai Telekom Romania sau a angajaților Telekom Romania (inclusiv prin serviciul Relații cu Clientii) sau a unor terțe

persoane, prin trimiterea de mesaje cu continut de natura sa calomnieze, hartuiasca, deranjeze, defaimaze sau prin care se dezvaluie informatii personale sau confidentiale in legatura cu o terta parte;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

11. Garantie/Plati in avans/Plati intermediare

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

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

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

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

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

12. Prelucrarea datelor cu caracter personal si a datelor de trafic. Telekom Romania prelucreaza datele cu caracter personal ale Clientului si datele de trafic cu buna credinta, in conditii tehnice si organizatorice de securitate adecvata, prelucrearea efectuandu-se cu respectarea legislatiei in vigoare.

12.1 Prelucrarea datelor cu caracter personal in scop promotional (marketing). Datele cu caracter personal furnizate, dar si alte informatii furnizate de Client (cum ar fi: adresa de e-mail, nr. fax, nr. mobil, nr. telefon fix) vor putea fi prelucrate de Telekom Romania cu respectarea drepturilor Clientului in special a dreptului de informare si opozitie, in urmatoarele scopuri: marketing (inclusiv marketing direct), concursuri, loterii publicitare, efectuarea de comunicari comerciale pentru produsele si serviciile Telekom Romania, inclusiv cele dezvoltate impreuna cu un partener Telekom Romania, prin orice mijloc de comunicare, inclusiv prin intermediul serviciilor de comunicatii electronice. Datele cu caracter personal furnizate de Client vor putea fi folosite in scop promotional (marketing) si pentru produsele sau serviciile altor parteneri ai Telekom Romania, cu respectarea drepturilor Clientului.

12.1.1 Prelucrarea datelor cu caracter personal in scopul incheierii si executarii Contractului. Datele cu caracter personal furnizate de Client (inclusiv datele reprezentantului legal/ imputernicitului), precum si datele de trafic si de localizare vor fi prelucrate de Telekom Romania in scopul executarii prezentului Contract, respectiv pentru instalarea si activarea Serviciilor, facturare si incasarea valorii Serviciilor, relatii cu clientii, verificarea si recuperarea debitelor, prevenirea fraudelor la activarea si utilizarea Serviciilor, indeplinirea obligatiilor asumate de Telekom Romania prin contractele incheiate cu furnizorii de canale TV/radio si pentru activitatile de audit desfasurate de auditorii acestora, furnizarea de servicii cu valoare adaugata si servicii accesorii, efectuarea de studii si statistici interne, studii de piata etc. In cazul in care aceste activitati sunt realizate de catre partenerii Telekom Romania, datele cu caracter personal furnizate de Client vor putea fi comunicate partenerilor Telekom Romania in vederea indeplinirii obiectului Contractului. De asemenea, Telekom Romania va putea transfera datele cu caracter personal furnizate de Client in tara sau in strainatate catre alti operatori de comunicatii electronice din Grupul din care face parte Telekom Romania, cum ar fi OTE, precum si catre alti parteneri ai Telekom Romania, daca acest lucru este in legatura sau este necesar pentru executarea Contractului. Datele cu caracter personal furnizate de Client vor fi dezvaluite persoanelor juridice, autoritatilor si institutiilor publice abilitate, la solicitarea acestora, in conformitate cu dispozitiile legale.

12.1.2. Datele cu caracter personal furnizate de Client vor fi prelucrate in vederea si in cadrul accesarii de catre Client a serviciilor cu valoarea adaugata sau a serviciilor accesorii, inclusiv pentru trimiterea invitatiei referitoare la aceste servicii, respectiv activarea si furnizarea acestor servicii. Clientul contracteaza serviciile cu valoare adaugata prin semnarea unor documente contractuale specifice in acest sens, care vor contine si informarea Clientului, precum si consimtamantul acestuia pentru prelucrarea datelor cu caracter personal furnizate de Client in cadrul accesarii de catre Client a serviciilor cu valoare adaugata.

12.2. Prelucrarea datelor cu caracter personal in scopul furnizarii serviciului de informatii privind abonatii si registrul abonatilor. Datele cu caracter personal furnizate de catre Client vor fi incluse in baza de date Telekom Romania in vederea furnizarii de registre ale abonatilor in forma scrisa sau electronica si a serviciului de informatii privind abonatii, precum si ca aceste informatii sa fie dezvaluite/transmise tertilor furnizori de astfel de servicii. Telekom Romania va include in aceste baze de date/va transmite tertilor furnizori de astfel de registre si/sau servicii denumirea Clientului, adresa sediului, numarul/numerele de telefon sau de fax ale Clientului. Aceste date vor fi introduse in registrele abonatilor in cazul in care in termen de 45 de zile lucratoare de la data semnarii Contractului, Clientul nu si-a exprimat dezacordul cu privire la aceasta prelucrare. Clientul isi poate manifesta dezacordul prin transmiterea unui cereri in call center sau a unei cereri scrise, datate si semnate la sediul Telekom Romania. Aceste informatii vor putea fi utilizate pentru cautarea si dezvaluirea numarului de telefon al abonatului (si fax, daca exista) si/sau publicarii in registre ale abonatilor.

12.3. Prelucrarea datelor cu caracter personal cu functie de identificare generala. Datele cu caracter personal cu functie de identificare generala ale persoanei care semneaza Contractul vor fi prelucrate in temeiul legii pe perioada de valabilitate a Contractului, precum si in termenele prevazute de lege.

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

12.5. Durata prelucrării. Datele cu caracter personal furnizate de Client si datele de trafic aferente Contractului si Clientului vor fi prelucrate de catre Telekom Romania in scopurile mentionate la punctele de mai sus pe toata perioada de valabilitate a Contractului si pe o perioada de maximum 3 ani de la data scadentei ultimei obligatii de plata corespunzatoare, cu exceptia situatiei cand legea prevede alt termen, caz in care se va aplica termenul prevazut de lege.

12.6. Drepturile Clientului cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal furnizate. Clientul are urmatoarele drepturi privind datele cu caracter personal furnizate: dreptul de acces si interventie la acestea, de opozitie la prelucrarea lor, dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale, de a se adresa justitiei, conform art. 13-18 din Legea nr. 677/2001. Pentru exercitarea acestor drepturi, Clientul va inainta catre Telekom Romania o cerere scrisa, datata si semnata, la sediul Telekom Romania. Clientul are dreptul de a se opune in orice moment, in mod gratuit si fara nicio justificare, ca datele cu caracter personal furnizate sa fie prelucrate in scop de marketing direct, in numele Telekom Romania sau al unui partener Telekom Romania, sau sa fie dezvaluite unor parteneri Telekom Romania in acest scop. Pentru celelalte scopuri, Clientul are dreptul de a se opune, in orice moment, in mod gratuit, ca datele cu caracter personal pe care le furnizeaza catre Telekom Romania sa faca obiectul unei prelucrari, cu mentionarea datelor si scopului avute in vedere, numai pentru motive intemeiate si legitime, legate de situatia sa particulara, cu exceptia cazurilor in care exista dispozitii legale contrare. In caz de opozitie nejustificata,

Telekom Romania este îndreptătit să prelucreze în continuare datele în cauză. Clientul a luat cunoștința și înțelege faptul că datele cu caracter personal furnizate către Telekom Romania la data încheierii Contractului au constituit elemente determinante pentru încheierea acestuia. În cazul în care, pe durata derulării Contractului, Clientul își manifestă dreptul de opoziție pentru procesarea datelor cu caracter personal furnizate către Telekom Romania, în mod repetat și nejustificat, Telekom Romania este îndreptătit să considere Contractul de drept reziliat, fără drept de compensație sau despăgubiri pentru Client, cu solicitarea, dacă este cazul, a despăgubirilor pentru încetare prematură prevăzute de Contract.

12.7. Prelucrarea datelor personale în vederea furnizării Serviciului Roaming. În conformitate cu legislația în vigoare, precum și cu Politica de utilizare a serviciilor în roaming, Clientului i se pot solicita documente cuprinzând date cu caracter personal, suplimentare față de cele furnizate de acesta în vederea încheierii Contractului, în scopul prevenirii utilizării abuzive sau anormale a Serviciului Roaming.

13. 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.

14. 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.

15. Despăgubiri. Limitarea răspunderii.

15.1. 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/bruijaje/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 continutul/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 persoane care utilizează Serviciile prin intermediul Contractului, inclusiv cu privire la utilizarea Serviciilor de către Utilizatorii finali desemnați de Client. Telekom Romania nu răspunde față de Client în cazul în care portarea Clientului din rețeaua unui alt furnizor de servicii de comunicații electronice în Rețea nu se poate realiza din motive ce nu depind de sau nu se afla sub controlul Telekom Romania și Clientul nu a cerut, prin selectarea opțiunii corespunzătoare prevăzută în cererea de portare, continuarea furnizării serviciilor de comunicații electronice prin intermediul numerelor temporare; în acest caz, Contractul va înceta.

17.2. Prevederi specifice Serviciului de Roaming. (a) Telekom Romania va pune la dispoziția Clientului Serviciul de Roaming și nu este răspunzător de calitatea Serviciilor de Roaming, de tipul de Servicii de Roaming sau de gradul de acoperire al acestora, toate acestea depinzând de rețele și/sau sisteme de telecomunicații ale furnizorilor de comunicații electronice din afara țării. (b) Telekom Romania nu este răspunzător pentru utilizarea accidentală a Serviciului de Roaming de către Client atunci când acesta se află pe teritoriul României, în zone de graniță. Clientul este obligat să se asigure, prin verificarea terminalului său, că rețeaua utilizată, în momentul inițierii apelului, este cea a Telekom Romania, pentru a evita utilizarea accidentală a Serviciului de Roaming pe teritoriul României. (c) Telekom Romania nu poate controla și prin urmare nu va fi ținut răspunzător față de Client în cazurile în care Clientul primește apeluri din afara României cu identitate incompletă, ascunsă sau modificată, inclusiv prin folosirea unei identități care aparține numerotației naționale.

16. Deranjamente. Reclamații

16.1. Deranjamentele se anunță la Asistentă Deranjamente, oricând, la 1921 (număr apelabil din toate rețelele naționale fixe și mobile gratuit din rețelele fixe și mobile Telekom Romania/Telekom Romania Mobile și la tarif național din celelalte rețele fixe și mobile naționale. **16.2.** Înaintarea reclamației: a) la 1921, număr apelabil din toate rețelele naționale fixe și mobile



gratuit din rețelele fixe și mobile Telekom Romania/Telekom Romania Mobile și la tarif național din celelalte rețele fixe și mobile naționale; b) pe site-ul www.telekom.ro, secțiunea „Contact”; c) prin fax, la 0219255 pt București+Ilfov și 02 prefix județ 925 pentru celelalte județe; d) prin e-mail, la business@telekom.ro; e) la orice magazin TK din județul/sectorul Clientului*; f) prin poșta, la Piața Presei Libere nr. 3-5, City Gate Turnul de Nord, cod 013702, sector 1, București. Reclamația trebuie să cuprindă datele Clientului, telefonul și adresa la care așteaptă răspunsul, și trebuie depusă în 30 de zile de la cazul reclamat, dacă nu se prevede altfel în Contract. Reclamația se soluționează în maxim 60 de zile (1440 ore) de la înregistrarea la TK, telefonic, în scris, pe email, prin fax sau prin orice alte mijloace legale de comunicare; dacă verificările impun prelungirea termenului maxim de răspuns, cu cel mult 3 zile înainte de expirare Clientul este contactat telefonic pentru a i se preciza stadiul soluționării și noul termen de răspuns. După tratarea reclamației, Clientul este contactat la același număr pentru a se comunica modul de soluționare. În caz de nesoluționare a reclamației în termenul maxim, din culpa exclusivă a TK, TK va rambursa Clientului, la cererea acestuia, cu titlu de despăgubiri, o cota-parte din Abonamentul lunar, proporțional cu perioada de depășire a termenului, dar nu mai mult de un Abonament lunar. Rambursarea se face prin creditare în factura de servicii. Orice neînțelegere privind reclamația se rezolvă amiabil; dacă nu este posibil, Clientul poate face o plângere la ANCOM sau poate formula o acțiune la instanța competentă. *Lista magazinelor TK este pe site-ul www.telekom.ro. Serviciul de asistență tehnică furnizat de TK este gratuit și este aferent soluționării deranjamentelor privind Serviciile, conform acestui articol; serviciul de asistență tehnică este disponibil la numărul 1921 (număr apelabil din toate rețelele naționale fixe și mobile gratuit din rețelele fixe și mobile Telekom Romania/Telekom Romania Mobile și la tarif național din celelalte rețele fixe și mobile naționale).

17. MODIFICARE. TK poate modifica unilateral Contractul (pentru termeni precum tarife, penalități, despăgubiri pentru încercare, alte taxe și costuri, caracteristici Pachet de Servicii, încetare/suspendare Contract, condiții de folosire a Serviciilor, facturare/plată/garanții/plăți în avans/plăți intermediare, răspundere, prelucrare date cu caracter personal, procedura de reclamații, termene de remediere deranjamente, beneficii), notificând 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 despăgubiri, printr-o notificare scrisă trimisă TK conform art. 7.6. Altfel, modificarea se aplică de drept, fără act adițional.

18. Nulitatea unei clauze nu afectează valabilitatea celorlalte clauze ale Contractului.

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

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

CLIENT

Prin _____
(nume și prenume în clar)

Semnatura și stampila

TELEKOM ROMANIA

TELEKOM ROMANIA COMMUNICATIONS S.A.

Prin _____
(nume și prenume în clar)

Semnatura și stampila
