



Cod Client: «COD\_ABONAT»  
Data trimiterii: Sending\_date

«NUME1» «NUME2»  
«ADRESA1», «ADRESA2»  
«COD\_POSTAL», «LOCALITATE»  
«Judetul»

Stimate Client,

Iti multumim ca ai acceptat oferta noastra! In urma acceptului tau telefonic din data de <<data acceptarii>>, ne face placere sa iti confirmam ca, incepand cu data<< data finalizare>>, beneficiezi de oferta noastra. La data acceptarii ai fost informat despre prevederi precum planul tarifar ales, contravaloarea acestuia, conditiile suspendarii Pachetului de Servicii si ale incetarii Contractului, conditiile de obtinere si utilizare a Pachetului de Servicii, conditiile de obtinere si utilizare a optiunilor/serviciilor sau/si pachetului/pachetelor suplimentare achizitionat(e), efectuarea de plati in avans, cat si dreptul tau de a denunta unilateral Contractul, in termen de 14 zile lucratoare de la data primirii prezentului document, fara plata unor despagubiri sau penalitati si fara invocarea vreunui motiv. In cazul in care optezi sa iti exerciti acest drept, vei fi tinut la plata contravalorii serviciilor de care ai beneficiat pana la data incetarii efective a Contractului.

Pentru Pachetul de Servicii achizitionat, „Contractul” este format din prezenta oferta („Oferta”) Formular (dupa caz) si Termenii si Conditiiile („TC”) in vigoare la data primirii prezentei (disponibile pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro) si in orice magazin Telekom Romania/partener Telekom Romania). Termenii folositi cu majuscula vor avea intelesul atribuit lor prin Contract.

In sensul prezentei Oferte, „Telekom Romania” este Telekom Romania Communications S.A. cu sediul in Piata Presei Libere nr. 3-5, Cladirea City Gate, Turnul de Nord, Etajele 7-18, Sector 1, Bucuresti.

Activarea prezentei Oferte, presupune urmatoarele:

#### 1.1 PACHETUL DE SERVICII (Tarifele de mai jos sunt in Euro): [ESTE ESENTIAL CA TABELUL SA FIE DINAMIC]

Servicii incluse	Descriere	Abonament Tarif lista
TV S	Serviciul de Televiziune furnizat prin tehnologie DTH;	16 Euro fara TVA, 19,04 Euro cu TVA
Telekom TV Web&Mobile	Acces la continut TV ( canale TV, emisiuni si filme) disponibil online si pe dispozitive mobile	
Internet L	Serviciul de acces Internet cu: Banda: pana la 8Mbps, Tehnologie: ADSL	
Voce S	Minutele incluse si ordinea de consum: (i)100 minute incluse, oricand, in (a) retelele nationale de telefonie fixa si mobila (b) retelele internationale fixe din UE si (c) retelele internationale fixe si mobile din SUA si Canada; ii) minute nelimitate in retelele nationale de telefonie fixa si in rețeaua mobila Telekom Romania Mobile, de luni pana vineri intre orele 18.00 si 08.00, sambata, duminica si de sarbatorile legale. Tehnologie: TDM	

#### Dupa consumarea minutelor incluse in Abonament se aplica urmatoarele tarife: [DINAMIC, LEGAT DE VOCE]

Serviciul	Tip apel	Tarif in perioada de varf Euro/min	Tarif in afara perioadei de varf Euro/min
		fara TVA / cu TVA	fara TVA / cu TVA
Voce S	In rețeaua fixa Telekom Romania si in rețeaua mobila Telekom Romania Mobile	0,0270 / 0,0321	0,0000 / 0,0000
	In alte rețele nationale de telefonie fixă	0,0270 / 0,0321	0,0000 / 0,0000
	In rețele nationale de telefonie mobila (cu exceptia rețelei mobile Telekom Romania Mobile)	0,1350 / 0,1607	0,1350 / 0,1607

Tarifele sunt exprimate pe minut, iar pentru taxare apeluri voce fixa, fractiunea de minut neinceiat se rotunjesti la un minut intreg.

**Apelurile către numerele pentru servicii cu valoare adăugată** nu sunt incluse in Abonament; pentru aceste categorii de numere se aplica tarife mai mari decat tarifele pentru orice tip de apel in rețele nationale.

**Apelurile catre numerele naționale scurte pentru servicii de interes public la nivel național implementate in rețeaua Telekom Romania** sunt incluse in Abonament, cu exceptia apelurilor catre numerele naționale scurte pentru servicii de interes general; pentru aceasta

ultima categorie tarifele pot fi mai mari decat tarifele catre orice tip de apel in retele nationale. Apelurile catre numerele pentru servicii cu valoare adaugata sunt disponibile in masura in care Telekom Romania are incheiate acorduri cu furnizorii de continut.

**Numarul minim de programe TV oferit de Telekom Romania pentru tipul de Pachet de Servicii contractat de Client [DINAMIC, LEGAT DE SERVICIUL TV]**

Serviciul	Tehnologie	Numar minim de programe TV pentru tipul de Pachet de Servicii contractat de Client
TV S	DTH	40

1.2 Tarif reconectare Servicii dupa suspendare pentru neplata: 1,11 Euro, cu TVA.

1.3 Informatii actualizate despre tarife sunt pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro), la 1234 (apel gratuit din rețeaua Telekom Romania si din rețeaua Telekom Romania Mobile) si in orice magazin Telekom Romania/partener Telekom Romania.

1.4 **INCHIRIERE ECHIPAMENT TELEKOM ROMANIA.** Telekom Romania inchiriaza Clientului, pe o perioada nedeterminata, in schimbul Chiriei lunare mentionate: **[ESENTIAL SA FIE DINAMIC]**

Echipamentul Telekom Romania	Chiria (Euro fara, cu TVA)	Tip echipament
Dect Panasonic KX –TG 2511	1 Euro fara TVA (1,19 Euro cu TVA)	Echipament preluat din contractul anterior
HG655b (WiFi universal router)	1,5 Euro fara TVA (1,785 Euro cu TVA)	Echipament preluat din contractul anterior

Clientul se obliga: sa preia Echipamentul Telekom Romania, sa plateasca Chiria, sa nu deterioreze Echipamentul Telekom Romania, sa nu-l mute din Locatie, sa suporte riscurile legate de pieirea lui inclusiv pentru caz fortuit si sa-l predea intr-un magazin Telekom Romania in maxim 5 zile de la incetarea inchirierii, altfel Telekom Romania putandu-l recupera contra unei taxe de 6 Euro cu TVA; in caz contrar, Clientul va plati Telekom Romania valoarea Echipamentului cf TC. Telekom Romania asigura contracost (cf. TC) instalarea Echipamentului Telekom Romania la solicitarea Clientului si suportul pentru buna lui functionare. Inchirierea inceteaza in cazurile din art. 11 (independent de incetarea Contractului pentru Pachet), si prin denuntare unilaterala de Telekom Romania/Client cu notificare scrisa de 30 de zile, inchirierea incetand din ziua urmatoare expirarii celor 30 de zile.

**2. PREVEDERI SPECIFICE PRIVIND PACHETUL DE SERVICII** [ESTE ESENTIAL SA FIE DINAMIC]

(1) Serviciile Telekom Romania de telefonie la puncte fixe și puncte mobile, Serviciile Telekom Romania de acces la internet la puncte fixe și puncte mobile, precum și Serviciile Telekom Romania de televiziune furnizate prin tehnologiile DTH, IPTV și DVB-C sunt de tip "best effort", caracteristicile tehnice și parametrii de calitate comunicati in descrierile acestor Servicii din Contract fiind masurati in conditii ideale. Caracteristicile acestor Servicii pot diferi de la caz la caz, indeosebi in functie de gradul de incarcare a rețelei sau starea tehnica a infrastructurii fizice de acces, precum si in functie de conditiile meteorologice (in cazul televiziunii prin DTH). (2) Niciuna dintre obligatiile privind accesul, viteza și calitatea Serviciilor nu reprezinta o obligatie de rezultat a Telekom Romania. Serviciul de televiziune prin CATV este transmis conform standardelor din Ordinul MCTI nr. 366/2002. (3) Daca nu se prevede altfel în Contract, neindeplinirea parametrilor de calitate sau a caracteristicilor comunicate pentru Servicii nu atrage plata niciunei penalitati de catre Telekom Romania sau acordarea niciunei reduceri la Abonamentul lunar. Prin acceptarea termenilor si conditiilor din Oferta prezentata, Clientul accepta furnizarea Pachetului de Servicii/Serviciului in aceste conditii. Nivelurile de calitate privind furnizarea Serviciilor Telekom Romania si despagubirile in caz de nerespectare sunt prevazuti in TC.

2.1 **Lucrari activare.** Tariful pentru activarea Serviciului de Voce fixa, Serviciului de Acces la Internet si Serviciului TV este de 40 Euro, fara TVA (47.60 Euro cu TVA) per serviciu; promotional, tariful promotional de activare este redus cu 100% pentru aceste Servicii.

2.2 **Serviciul Voce Prevederi comune, indiferent de tehnologie:** Apelurile sunt tarificate in functie de perioada efectuării: perioada de varf este intre luni si vineri, orele 08:00 – 18:00; perioada in afara perioadei de varf este intre luni si vineri, orele 18.00 – 08.00, si sambata, duminica si in sarbatorile legale, intre orele 00:00 - 24:00. Minutule incluse in rețeaua fixa Telekom Romania sunt disponibile si pentru apeluri catre rețeaua Telekom Romania Mobile; dupa consumarea minutelor incluse, apelurile catre rețeaua Telekom Romania Mobile vor fi tarificate la tariful de lista in rețeaua Telekom Romania aferent fiecarui tip de Abonament ales de Client, astfel cum sunt afișate pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro). Diferenta dintre minutule incluse in Abonament si cele efectiv utilizate pe parcursul unei luni nu se reporteaza. Daca nu se prevede astfel in prezenta, tarificarea traficului national, international si a traficului excedentar minutelor incluse se face la tarifele din Lista de tarife de la data efectuării apelului. La cerere, Clientul poate beneficia de serviciul de restrictionare a apelurilor de plecare (cu sau fara parola), in conditiile din TC. Consumarea minutelor din **Optiunea cu minute „Oriunde”**: 1) minutule din Optiune; 2) minutule incluse in Abonament; 3) minutule incluse in toate rețelele nationale de telefonie fixa si in Telekom Romania Mobile, in afara perioadei de varf; 4) minutule nelimitate in rețelele Telekom Romania si Telekom Romania Mobile, in afara perioadei de varf, conform Abonamentului. Diferenta dintre minutule incluse in Abonamentul Optiunii si cele efectiv utilizate pe parcursul unei luni nu se reporteaza. **Punct terminal:** cutia terminala/priza telefonica Client/statia de baza Telekom Romania (TDM, GSM)/port modem telefonic (VoIP). Echipamentele necesare furnizării Serviciului de Voce vor fi asigurate de Client. **Punctul terminal de rețea** îl reprezintă priza telefonică/centrala Clientului. **Acces 112:** Clientul are acces nelimitat la numărul unic pentru apeluri de urgență 112, avand dreptul de a initia in mod gratuit si fara a folosi niciun mijloc de plata apeluri catre numărul unic pentru apeluri de urgenta 112. Serviciul de voce Telekom Romania asigura afisarea numarului de apel al Clientului apelant si transmiterea informatiei de localizare a Clientului apelant pentru asigurarea serviciilor de urgenta, cu exceptia Serviciului Telekom Romania de voce prin tehnologie VoIP, care permite afisarea numarului de apel al Clientului apelant, dar fara identificarea adresei/locatiei de unde Clientul Serviciului Telekom Romania de voce prin tehnologie VoIP suna.

**Serviciul Voce prin tehnologia TDM/VoIP:** Prin linia telefonica principala ("LTP") pusa la dispozitia Clientului acesta poate efectua convorbiri telefonice si accesa Internet dial-up. Serviciul Voce prin VoIP ofera o solutie de telefonie IP cu ajutorul platformei VoIP; transmiterea/transportul catre destinatie al pachetelor IP se face peste infrastructura de date, semnalul fiind apoi preluat de un telefon IP care il reconverteste in formatul initial (semnal analogic); modemul trebuie sa fie conectat la o sursa de energie electrica.

**2.3. Serviciul de Acces la Internet prin tehnologiile ADSL, VDSL, FTTB, FTTH:** Caracteristicile Serviciului pot diferi de la caz la caz indeosebi in functie de gradul de incarcare al retelei si starea tehnica a infrastructurii fizice de acces. Niciuna dintre obligatiile privind accesul, viteza si calitatea Serviciului nu reprezinta o obligatie de rezultat a Telekom Romania. Prin prezenta Oferta, Clientul accepta Serviciul de acces la Internet in aceste conditii. . Politica de Internet Telekom Romania este pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro), s-a adus la cunostinta Clientului si se obliga sa o respecte. Valorile parametrilor aferenti indicatorilor de calitate administrativi pentru furnizarea Serviciului Telekom Romania de acces la internet, precum si procedura privind masurarea acestor parametri se gasesc pe pagina de internet <http://www.telekom.ro/calitate-internet/>. Punctul terminal este interfata Ethernet a modem-ului.

La art.1.1 este indicata tehnologia de furnizare a Serviciului si banda maxima suportata de aceasta in conditii ideale. FTTB/FTTH permite transmitia digitala a datelor peste reseaua de cupru din Locatie. Telekom Romania isi rezerva dreptul de a aplica anumite restrictii asupra Serviciului de acces la internet, fie din motive de securitate (in acest caz Telekom Romania va bloca porturile 23 si 80 in cazul in care Clientul beneficiaza de Serviciul de acces la Internet prin tehnologia ADSL - cu posibilitatea deblocarii la cererea Clientului), fie pentru a evita transmiterea de mesaje nedorite de pe statia Clientului (spam) (in acest caz Telekom Romania va bloca portul 25, in cazul in care Clientul beneficiaza de Serviciul de acces la Internet prin tehnologia ADSL cu IP dinamic).

**2.4 Serviciul de televiziune furnizat prin tehnologia DTH** este serviciul de televiziune Telekom Romania in sistem DTH, de retransmisie a canalelor TV si radio prin satelit, incluse in pachete diverse. Clientul poate solicita servicii suplimentare („SVA”), in schimbul unui tarif/SVA in plus fata de Abonament. Semnalul va fi codificat si va putea fi receptionat de catre Client utilizand Echipamentele. La art.1.1 este indicata denumirea Pachetului Principal contractat de Client. Doar Clientul Pachetului Principal se poate abona la unul sau mai multe Pachete Suplimentare si are dreptul sa receptioneze SVA. Lista canalelor TV din Pachetul Principal si Pachetele Suplimentare este disponibila pe site-ul Telekom Romania si poate fi furnizata in format tiparit Clientului, la cerere. Pentru a putea viziona canale TV diferite pe televizoare diferite, Clientul are nevoie de cate un STB pentru fiecare televizor. Solutia tehnica multipla permite Clientului sa beneficieze de pana la patru STB-uri pe acelasi Abonament. STB-ul poate fi utilizat numai pentru receptionarea serviciului de televiziune; semnalul va fi codificat si va putea fi receptionat de catre Client numai prin STB. Telekom Romania nu percepe taxa pentru serviciul de inlocuire SmartCard. La neutilizarea unui STB pentru un timp mai indelungat, STB-ul se blocheaza si se poate repune in functie de Telekom Romania urmare a solicitarii Clientului. Serviciul este functional doar daca este conectat la antena satelit orientata corespunzator, cu cartela si conexiuni fizice corecte. Daca STB-ul nu este conectat la o sursa de curent electric mai mult de 40 de zile, Serviciul nu va mai putea fi receptionat pe acel STB; reactivarea STB-ului se face in urma unui apel la 0800800808 (apelabil oricand, gratuit din orice retea fixa sau mobila).

**2.5 Serviciul de televiziune furnizat prin tehnologia IPTV:** Telekom TV Interactiv este serviciul de televiziune TV in sistem IPTV, de retransmisie de canale TV si radio prin protocolul IP, incluse in pachete diverse. Clientul poate solicita servicii suplimentare („SVA”), in schimbul unui tarif/SVA in plus fata de Abonament. Serviciul este furnizat prin tehnologia ADSL/VDSL/FTTx (FTTB, FTTH) si poate avea ca suport numai o linie cu capacitate de transfer de minim 10Mbps. La art.1.1 este indicata denumirea Pachetului Principal contractat de Client. Doar Clientul Pachetului Principal se poate abona la unul sau mai multe Pachete Suplimentare si are dreptul sa receptioneze SVA. Lista canalelor TV din Pachetul Principal si Pachetele Suplimentare este disponibila pe site-ul Telekom Romania si poate fi furnizata in format tiparit Clientului, la cerere. Clientul abonat al serviciilor de televiziune Telekom Tv Interactiv si internet Telekom Romania intelege ca, daca utilizeaza simultan televiziunea Interactiva si internetul va putea afecta negativ utilizarea si viteza serviciului de internet. Pentru a viziona canale TV diferite pe televizoare diferite, Clientul are nevoie de un STB pentru fiecare televizor. STB-ul poate fi utilizat pentru receptionarea televiziunii Interactive; semnalul in cazul Televiziunii Interactive va fi codificat si va putea fi receptionat de catre Client numai prin STB. Telekom Romania nu percepe taxa pentru serviciul de inlocuire STB (Clientul va fi obligat la plata contravalorii STB-ului inlocuit pentru culpa sa, inclusiv pentru pierderea, deteriorarea, sau cazul in care ii este furat, conform TC).

**2.6 Serviciul de televiziune furnizat prin tehnologia CATV** este serviciul de televiziune Telekom Romania in sistem CATV, de retransmisie a canalelor TV prin suport de cablu coaxial. Lista canalelor TV este disponibila pe site-ul Telekom Romania si poate fi furnizata in format tiparit Clientului, la cerere. Pachetele Suplimentare nu sunt disponibile pe tehnologia CATV.

**2.7 Serviciul Telekom TV Web & Mobile (1) Telekom TV Web & Mobile** este disponibil online prin intermediul website-ului [www.telekomtv.ro](http://www.telekomtv.ro) si pe dispozitivele mobile prin intermediul aplicatiilor mobile, inclusiv aplicatia Telekom TV, ce pot fi descarcate gratuit din App Store si Google Play. (2) Pentru a avea acces la continut, Clientul trebuie sa activeze Telekom TV Web & Mobile din contul personal MyAccount - pagina Serviciile Mele si sa acceseze [www.telekomtv.ro](http://www.telekomtv.ro) sau aplicatiile mobile Telekom TV. (3) Pentru a accesa continutul Telekom TV Web & Mobile, Clientul trebuie sa detina o conexiune la internet fix si/ sau mobil de la Telekom Romania sau alti furnizori de servicii de internet. Serviciul de internet este serviciu suport pentru Telekom TV Web & Mobile, iar in cazul in care este suspendat sau desfiintat din orice motiv, Telekom Romania nu va fi raspunzator (4) Ca o conditie pentru functionarea Telekom TV Web & Mobile, minimul de capacitate de transfer al liniei suport (conectivitate la internet) este de 2 Mb/sec (5) Clientul poate accesa continutul Telekom TV Web & Mobile achizitionat(e) de pe un numar de maxim 3 dispozitive, printre care computer, laptop, smartphone si tableta. Administrarea dispozitivelor, prin aceasta intelegandu-se adaugarea sau stergerea unui dispozitiv din lista Clientului, se poate face de catre Client din contul lui din website-ul [www.telekomtv.ro](http://www.telekomtv.ro) (6) Telekom TV Web & Mobile poate fi utilizat in conditii optime de pe dispozitive fixe si mobile cu urmatoarele sistemele de operare: Windows 7 si versiunile mai noi (browser-ele Chrome, Internet Explorer, Firefox si Safari), Android 4, 4.1, 4.2, 4.3, 4.4 (pe dispozitivele Samsung

Galaxy Tab 7/10", Samsung Galaxy Tab 2, Samsung Galaxy S3 / S4 / Note / Note 2 / Nexus), IOS 7 (pe dispozitivele Ipad 3, Ipad Retina, Iphone 4 / 5). Telekom Romania nu garanteaza functionarea Telekom TV Web & Mobile pe alte dispozitive sau sisteme de operare decat cele mentionate anterior. (7) Lista canalelor TV disponibile in pachetele, precum si numarul acestora sunt stabilite in functie de drepturile obtinute pentru distribuirea lor online si pe mobil si poate suferi modificari. In plus, continutul canalelor TV incluse poate fi restrictionat in functie de drepturile de difuzare pentru online si mobil detinute de canalele TV. (8) Optiunea Eurosport 360 contine pana la 10 canale Eurosport, minim 2 canale si maxim 10 canale, in functie de numarul competitorilor sportive difuzate de catre furnizorul de servicii de programe. (9) i) Functionalitatea Inregistrari in cloud poate fi utilizata pentru inregistrarea de emisiuni, filme, competitii sportive sau orice alt tip de continut TV pentru care Telekom Romania a obtinut drepturi de inregistrare de la furnizorii de continut. In cazul in care un canal TV inceteaza a mai acorda drepturi de inregistrare catre Telekom Romania, continutul respectivului canal TV inregistrat de catre Client nu va mai fi disponibil. Continutul TV ce face obiectul Functionalitatii va fi semnalizat in programul TV din interfata serviciului Telekom TV Interactiv sau al aplicatiei Telekom TV Web & Mobile. ii) Continutul TV poate fi inregistrat atat de pe Telekom TV Interactiv, cat si de pe Telekom TV Web & Mobile si poate fi stocat de client pentru o perioada de maxim 6 luni 90 de zile. Clientul intelege ca la sfarsitul acestei perioade, in situatia in care nu a sters continutul inregistrat, Telekom Romania isi rezerva dreptul de a sterge continutul TV stocat fara a notifica in prealabil clientul. iii) Spatiu de stocare oferit prin Functionalitatea Inregistrari in Cloud este calculat la un maxim de ore de continut standard definition, respectiv HD si poate varia in functie de calitatea transmisiunii canalului. iv) In situatia in care Clientul migreaza la un Serviciu TV inferior (cu mai putine canale incluse), Clientul intelege si este de acord ca continutul TV inregistrat anterior de pe canalele TV care nu mai sunt incluse in noul Serviciu TV nu mai este disponibil.

**2.8 Serviciul de televiziune furnizat prin tehnologia DVB-C:** este serviciul de televiziune Telekom Romania in sistem DVB-C, de retransmisie a canalelor TV si radio prin cablu, incluse in pachete diverse. Clientul poate solicita servicii suplimentare („SVA”), in schimbul unui tarif/SVA in plus fata de Abonament. Semnalul va fi codificat si va putea fi receptionat de catre Client utilizand Echipamentele. La art.1.1 este indicata denumirea Pachetului Principal contractat de Client. Doar Clientul Pachetului Principal se poate abona la unul sau mai multe Pachete Suplimentare si are dreptul sa receptioneze SVA. Lista canalelor TV din Pachetul Principal si Pachetele Suplimentare este disponibila pe site-ul Telekom Romania si poate fi furnizata in format tiparit Clientului, la cerere. Pentru a putea viziona canale TV diferite pe televizoare diferite, Clientul are nevoie de cate un STB pentru fiecare televizor. Solutia tehnica multipla permite Clientului sa beneficieze de pana la patru STB-uri pe acelasi Abonament. STB-ul poate fi utilizat numai pentru receptionarea serviciului de televiziune; semnalul va fi codificat si va putea fi receptionat de catre Client numai prin STB. Telekom Romania nu percepe taxa pentru serviciul de inlocuire SmartCard. La neutilizarea unui STB pentru un timp mai indelungat, STB-ul se blocheaza si se poate repune in functie de Telekom Romania urmare a solicitarii Clientului. Serviciul este functional doar daca este conectat la reseaua de cablu corespunzatoare (CATV), cu cartela si conexiuni fizice corecte. Daca STB-ul nu este conectat la o sursa de curent electric mai mult de 40 de zile, Serviciul nu va mai putea fi receptionat pe acel STB; reactivarea STB-ului se face in urma unui apel la 0800800808 (apelabil oricand, gratuit din orice retea fixa sau mobila).

**3. RENUNTAREA LA OFERTA.** In cazul in care nu esti de acord cu Oferta prezentata si acceptata, ai dreptul de a renunta in termen de 14 zile lucratoare de la data transmiterii acesteia. In acest caz, ne poti scrie pe e-mail la [info@telekom.ro](mailto:info@telekom.ro) sau la adresa: Piata Presei Libere nr 3-5 City Gate Turnul de Nord 013702 sector 1 Bucuresti. In termen de 5 zile lucratoare de la primirea scrisorii tale vom dezactiva oferta fara nicio penalizare. **DURATA FURNIZARII PACHETULUI DE SERVICII** Pachetul de Servicii se furnizeaza pe perioada nedeterminata de la data Activarii Pachetului; Clientul poate solicita oricand incetarea Contractului privind Pachetul de Servicii, in conditiile art. 11.2(a), fara a datora despagubiri pentru incetarea Pachetului de Servicii. Soarta Pachetelor/Optiunilor Suplimentare contractate de Client la o oferta promotionala pe o perioada minima se va trata conform documentelor contractuale care reglementeaza relatia dintre Telekom Romania si Client in privinta unor astfel de Pachete/Optiuni Suplimentare.

**4. INFORMATII DESPRE PACHETUL DE SERVICII.** Informatii detaliate sunt disponibile permanent pe site-ul [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro), in contul personal al Clientului din sectiunea MyAccount.

**5. ACTIVAREA PACHETULUI DE SERVICII:** Data Activarii Pachetului de Servicii este data indicata la inceputul prezentei Oferte si reprezinta data la care Contractul se considera incheiat.

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

**7. PLATA.** Pachetul de Servicii este facturat lunar. Factura contine contravaloarea Serviciilor furnizate in perioada de facturare anterioara, Abonamentul Pachetului de Servicii si al Serviciului/Pachetului Suplimentar pentru luna in curs si, dupa caz, Chiria. Tarifele sunt cele din Formular si Lista de tarife, sunt in Euro fara si cu TVA. Plata se face in lei, la cursul de schimb Leu/Euro comunicat de BNR ca valabil pentru prima zi a perioadei de facturare in scris pe factura. Telekom Romania nu raspunde de

neprimirea facturii de către Client. Clientul care reclama că nu a primit factura nu este exonerat de plata sumelor datorate, fiind obligat să se intereseze asupra sumei de plată. Reclamația privind factura se face în maximum 30 de zile de la emitere cf. art. 15, fără a suspenda obligația de plată a Clientului. Dacă reclamația este justificată, Telekom Romania restituie Clientului sumele încasate în plus, prin creditare în factura următoare. Termenul de plată a facturii este de maximum 14 zile de la emitere. Pentru neplata facturii la scadență Clientul este de drept în întârziere, fără vreo formalitate și datorează, până la plata integrală a datoriei, penalități de 0,5%/zi, calculate asupra valorii nechitate. Penalitățile de întârziere pot depăși cuantumul sumei asupra căreia sunt calculate. Neplata totală/partială a facturii la scadență da dreptul Telekom Romania să suspende furnizarea Pachetului de Servicii, iar întârzierea cu 60 zile față de scadență da dreptul Telekom Romania să rezilieze Contractul de drept, fără instanță sau alte formalități, cu notificare prealabilă scrisă de 15 zile. În cazul suspendării Pachetului de Servicii ca urmare a neplății totale/particiale a facturii la scadență, Clientul va avea obligația de a achita contravaloarea Abonamentului pe întreaga perioadă de suspendare. Clientul înțelege și este de acord cu efectuarea de plăți în avans. Modalități de plată a facturii Telekom Romania: (1) online prin MyAccount conform [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro); (2) prin debit direct; (3) la bancomat (ATM); (4) în numerar în magazinele Telekom Romania, Germanos și la parteneri; (5) prin ordin de plată (intocmit conform cerințelor băncii unde Clientul are contul din care face plată). Detalii pe verso-ul facturii Telekom Romania, pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro) și în magazinele Telekom Romania. Pentru plata contravalorii facturii Telekom Romania, Clientul nu datorează comisioane/costuri suplimentare, cu excepția plății prin ordin de plată, care poate fi purtătoare de costuri suplimentare/comisioane bancare.

**8.FUNCTIONAREA SERVICIILOR.** Telekom Romania remediază deranjamentele Serviciului, aparute exclusiv din culpa sa, în maximum 72 de ore de la notificarea de către Client, în caz contrar rambursând Clientului Abonamentul proporțional cu durata nefuncționării și cu numărul de Servicii afectate din Pachetul de Servicii (ex. pt 2 Servicii afectate dintr-un Pachet de 3 servicii: Abonament/zi x 2/3 x nr. zile defectiune). Telekom Romania poate suspenda total/partial furnizarea Pachetului de Servicii pentru maximum 30 de zile, pentru lucrări de întreținere/dezvoltarea rețelei, rambursând Clientului Abonamentul proporțional cu durata nefuncționării și cu numărul de Servicii afectate din Pachetul de Servicii. Orice rambursare se face prin creditare cu valoarea în lei în factura următoare. Dacă Telekom Romania furnizează Clientului și software, va fi exclusiv în scopul utilizării Pachetului de Servicii.

**9. FRAUDE/ABUZ/LIMITARE SERVICII.** Pachetul de Servicii și Echipamentele sunt furnizate Clientului numai ca utilizator final și nu cu scopul de a obține un profit sau de a atrage avantaje comerciale. Sunt activități frauduloase/abuzive, dar fără a se limita la, următoarele situații: a) furnizarea de informații/documente eronate/false pentru încheierea Contractului sau parcursul derulării acestuia; b) mutarea Echipamentului din Locație fără acordul Telekom Romania; c) utilizarea Pachetului de Servicii pentru furnizarea/redistribuirea de servicii de comunicații electronice către terți (contra cost sau gratuit) sau pentru transfer de trafic în rețeaua Telekom Romania și/sau alte rețele (ex. transferurile de apeluri naționale/internationale în rețeaua Telekom Romania și/sau alte rețele); d) expedierea de mesaje electronice nesolicitate (incluzând date, informații, text, muzică, sunet, imagini, grafice, materiale video, programe sau alte materiale) sau afisarea de mesaje de tip pachete de reclame comerciale sau anunțuri de informații (în general mesaje de tip Spam); e) continuarea expedierii de mesaje electronice către un adresant care a indicat că nu dorește să mai primească asemenea mesaje; f) expedierea sau afisarea de mesaje electronice care contin viruși și/sau „cai troieni”, mesaje ilegale sau expedierea sau afisarea de mesaje indecente, obscene sau pornografice, cu încălcarea prevederilor legale în vigoare; g) expedierea sau afisarea de mesaje electronice care violează dreptul de proprietate intelectuală sau industrială al 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) inducerea în eroare a altor clienți Telekom Romania sau ai altor furnizori de comunicații electronice, parteneri ai Telekom Romania, prin transmiterea de mesaje electronice cu un conținut fals (promisiuni de castiguri, participări la concursuri, etc); i) utilizarea Pachetului de Servicii/Echipamentului cu încălcarea legii sau a Politicii de Internet Telekom Romania; j) redirectionarea cu titlu oneros prin intermediul Serviciilor a traficului generat de către un tert precum și pentru ascunderea și/sau modificarea identității apelantului în aceste scopuri; k) folosirea numerelor cu tarif special având ca scop generarea de venituri ilegale pentru Abonat. Orice încercare de a copia datele tehnice de identificare ale Smart Cardului sau conținutul canalelor TV/programelor din SVA este considerată activitate frauduloasă. Clientul poate utiliza Smart Card-ul numai împreună cu Echipamentul. Recepția în afara României, retransmisia în scopuri private/comerciale și/sau copierea pentru multiplicare sau multiplicarea Serviciului de televiziune Telekom Romania sunt considerate activități frauduloase/abuzive. Abonatul înțelege și acceptă că oricare dintre modulele de utilizare a Serviciilor menționate în continuare sunt complet interzise Abonatului, sub sancțiunile prevăzute în Contract: (i) folosirea de echipamente neautorizate de către legislația în vigoare și neconforme cu standardele existente sau care nu sunt compatibile în Rețea, precum și utilizarea Serviciilor în vederea testării unor echipamente; (ii) sicanarea sau agresarea în orice fel a altor clienți Telekom Romania sau ai altor furnizori de comunicații electronice, parteneri ai Telekom Romania sau a angajaților Telekom Romania (inclusiv prin serviciul Relații cu Clienții) sau a unor terți persoane, prin trimiterea de mesaje cu conținut de natură să calomnieze, hartuiască, deranjeze, defaimeze sau prin care se dezvăluie informații personale sau confidențiale în legătură cu o terță parte; (iii) inițierea de apeluri sau utilizarea de date cu ajutorul unor sisteme care permit generarea automată și/sau rutarea automată de apeluri, în orice alte scopuri care sunt contrare utilizării rezonabile pentru nevoi proprii a Serviciilor; (iv) generarea de trafic artificial în rețeaua Telekom Romania sau către alte rețele, naționale sau internaționale sau a unui volum de trafic care nu putea fi realizat în condițiile unei utilizări normale a serviciilor în dauna Telekom Romania și/sau cu scopul de a obține un folos material pentru sine sau pentru o terță persoană; (v) activitate abuzivă identificată pe baza profilului de trafic al Utilizatorului, respectiv generarea unui volum de trafic național și/sau internațional care nu putea fi realizat în condițiile unei utilizări normale și rezonabile a Serviciilor pentru nevoile proprii. În analiza profilului de trafic al Utilizatorului, se vor avea în vedere, fără a se limita la, de exemplu, obiceiurile de comunicare neobișnuite, apelurile regulate de scurtă durată, apelurile către mai multe numere într-o perioadă scurtă de timp, apelurile simultane către aceeași destinație sau către

mai multe destinații, sau apeluri consecutive cu durată mare generate permanent sau cvasipermanent pe perioada unei zile sau generarea de trafic voce spre mai mult de 300 destinații distincte în decurs de 30 de zile; vi) în cazul Serviciilor care includ beneficii nelimitate (apeluri și/sau mesaje scrise) se consideră utilizare abuzivă și identificarea unui profil de trafic al Utilizatorului discrepant, luându-se în considerare, printre altele, apelurile în Rețea sau în afara rețelei, respectiv apelurile primite și cele inițiate, într-o perioadă scurtă de timp. Se va considera, cu caracter exemplificativ dar nelimitat la, drept utilizare abuzivă a Serviciilor de către Abonat dacă traficul cumulat de voce în Rețea sau către alte rețele, naționale sau internaționale, depășește 5.000 de minute pe luna, cu un raport de minim 3 la 1 pentru traficul de voce efectuat față de traficul de voce primit pe lună. Dacă identifică o activitate frauduloasă/abuzivă, Telekom Romania are dreptul: a) să suspende Pachetul de Servicii sau să rezilieze Contractul de plin drept, fără intervenția instanței sau alte formalități; b) să refuze furnizarea unui nou Serviciu/Pachet/s-o condiționeze de depunerea unei garanții; c) să retragă Clientului orice beneficii/promoții acordate; și/sau d) să ia măsurile din Politica de Internet Telekom Romania. În cazul suspendării Pachetului de Servicii ca urmare a unor activități frauduloase/abuzive ale Clientului, acesta va avea obligația de a achita contravaloarea Abonamentului pe întreaga perioadă de suspendare.

**10.MODIFICARE.** Telekom Romania poate modifica unilateral Contractul (cum ar fi tarife, penalități/costuri de încetare, caracteristici Servicii, încetare/suspendare Contract, despăgubiri, condiții de folosire a Serviciilor, facturare/plată, garanții/plăți în avans, răspundere, prelucrare date cu caracter personal, procedura de reclamații, termenele de remediere a deranjamentelor) pentru motive întemeiate care depind de imposibilitatea continuării furnizării Serviciilor în parametrii contractați, schimbări în politica comercială a Telekom Romania, dezvoltări tehnologice, schimbări ale parteneriatelor cu terții, de situații cu potențial risc financiar sau alte situații similare care conduc la un dezechilibru economic între părți. Asemenea modificări se vor realiza cu notificarea în scris în prealabil a Clientului prin scrisoare, e-mail, prin contul de MyAccount însoțit de SMS de avertizare la numărul furnizat de Client, mesaj pe STB (în privința Serviciului TV), conform legii. Clientul beneficiază de cel mult 30 de zile de la primirea notificării pentru a decide dacă denunță Contractul; dacă Clientul nu este de acord cu modificarea, poate denunță unilateral Contractul, fără despăgubiri, printr-o notificare scrisă trimisă Telekom Romania conform art. 11. Altfel, modificarea se aplică de drept, fără act adițional. Clientul trebuie să-și exercite dreptul de denunțare cu bună credință.

**11.INCETARE.**1) Telekom Romania poate denunță unilateral Contractul, cu notificare prealabilă scrisă de 2 zile, pentru: a) decesul Clientului; b) Clientul vinde Locația; c) forta majoră ce durează de mai mult de 30 de zile; d) Telekom Romania nu mai dispune de soluție tehnică pentru furnizarea Pachetului de Servicii în Locație, cu o notificare prealabilă a Clientului și fără despăgubiri; e) orice altă situație menționată în Contract. 2) Clientul poate denunță unilateral Contractul: a) oricând, cu o notificare prealabilă scrisă de 30 de zile, Contractul încetând de plin drept în prima zi a lunii următoare celei în care cele 30 de zile se împlinesc; b) dacă Telekom Romania devine insolubilă, își încetează activitatea sau este în faliment/lichidare, cu o notificare prealabilă scrisă de 2 zile; c) în orice altă situație menționată în Contract. 3) Dacă o parte nu-și îndeplinește obligațiile, cealaltă poate considera Contractul reziliat de plin drept, fără intervenția instanței, putând solicita daune. Dacă nu se prevede altfel în Contract, rezilierea operează printr-o notificare prealabilă scrisă de 30 de zile, Contractul încetând 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 în cele 30 de zile situația ce a atras notificarea. 4) Dacă Clientul solicită portarea numărului asignat Clientului de către Telekom Romania, Contractul încetează în privința întregului Pachet de Servicii. 5) Clientul va trimite notificările menționate în art. 11 la sediul Telekom Romania, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire. Telekom Romania va trimite notificările menționate în acest articol la adresa indicată la începutul prezentei Oferte și înregistrată în bazele de date Telekom Romania. Notificările la alte adrese nu vor fi opozabile părții notificate.

**12.LIMITAREA RĂSPUNDERII.** Nicio parte nu răspunde față de cealaltă 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 (internațional, SVA) generate prin fenomenul de „modem hijacking” sau „VoIP hacking”, nici dacă transmiterea și/sau recepționarea Serviciilor sunt alterate de factori ca: a) fenomene naturale; b) intreruperi/bruiaje/variații mari de curent care afectează rețeaua de distribuție a semnalului; c) instalarea/utilizarea de Client de echipamente neautorizate/performanțe 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/Echipmentului; 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 așa cum sunt difuzate de furnizorii lor și nu răspunde pentru conținutul/calitatea semnalului acestora, dacă legea nu prevede altfel.

**13.LEGEA APLICABILĂ.LITIGII.** 1) Contractul e guvernat de legea română. 2) Orice neînțelegere privind executarea Contractului va fi rezolvată amiabil, iar dacă nu este posibil, litigiul va fi înaintat instanțelor judecătorești. 3) Clientul se poate adresa ANCOM pentru soluționarea litigiilor care nu au fost rezolvate pe cale amiabilă cu Telekom Romania. Litigiul va fi înaintat către ANCOM, la sediul autorității din: Str. Delea Nouă, nr. 2 Sector 3, Cod 030925, București, România. Telefon Registratură ANCOM: 0372.845.454, 0372.845.472 (numerele de telefon sunt portate în rețeaua Orange).

**14.PROCEDURA TELEKOM ROMANIA PRIVIND SOLUȚIONAREA RECLAMAȚIILOR.** Deranjamentele se anunță la Asistentă Deranjamente, oricând, la 1234 (apel gratuit din rețeaua Telekom Romania și din rețeaua Telekom Romania Mobile). **Reclamații:** Înaintarea reclamației: a) la 1234, oricând, apel gratuit în rețeaua Telekom Romania și din rețeaua Telekom Romania Mobile); b) pe site-ul [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro), secțiunea „Contact”/prin MyAccount; c) prin fax, la 0219255 (apel gratuit din rețeaua Telekom Romania); d) prin e-mail, la [sesizari@telekom.ro](mailto:sesizari@telekom.ro); e) la orice magazin Telekom Romania din județul/sectorul Clientului\*; f) prin poșta, la Piața Presei Libere nr 3-5 City Gate Turnul de Nord 013702 sector 1 București. Reclamația trebuie să cuprindă datele Clientului, telefonul și adresa la care așteaptă răspunsul. Reclamația se depune în 30 de zile de la evenimentul reclamat, dacă nu se prevede altfel în Contract. Reclamația se soluționează în maxim 30 de zile de la înregistrarea la Telekom Romania, telefonic, în scris, pe e-mail, prin

fax sau prin orice alte mijloace legale de comunicare; in cazuri exceptionale (dezvoltare retea, reorientari de echipamente, implicare terti etc.), termenul este de 60 de zile. In caz de nesolutionare a reclamatiei in termen din culpa Telekom Romania, Telekom Romania va rambursa Clientului, la cerere acestuia, cu titlul de despagubiri, o cota-parte din valoarea Abonamentului lunar, proportional cu perioada de depasire a termenului mentionat, dar nu mai mult de valoarea unui Abonament lunar, conform conditiilor din Procedura privind solutionarea reclamatiiilor disponibila pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro). Dupa tratarea reclamatiei, Clientul e contactat la acelasi numar pentru a se comunica modul de solutionare. Daca verificarile impun prelungirea termenului standard de raspuns, cu cel mult 3 zile inainte de expirarea acestuia Clientul este contactat telefonic pentru a i se preciza stadiul si noul termen de raspuns. Orice neintelegere privind reclamatia se rezolva amiabil; daca nu este posibil, Clientul poate face o plangere la ANCOM sau poate formula o actiune la instanta competenta. \*Lista magazinelor Telekom Romania este pe site-ul [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro). Serviciul de asistenta tehnica furnizat de Telekom Romania este gratuit si e aferent solutionarii deranjamentelor privind Pachetul de Servicii, conform acestui pct. 14; serviciul de asistenta tehnica este disponibil la numarul 1234 (apel gratuit din rețeaua Telekom Romania si din rețeaua Telekom Romania Mobile).

**15. PROTECTIA DATELOR.** Datele cu caracter personal furnizate de Client (inclusiv codul numeric personal al imputernicitului legal), precum si datele de trafic si de localizare vor fi prelucrate de Telekom Romania in scopul executarii Contractului, respectiv pentru instalarea si activarea Serviciilor, facturare si incasarea valorii Serviciilor, relatii cu clientii, verificarea si recuperarea debitelor, 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.

Datele cu caracter personal furnizate de Client vor fi prelucrate in vederea si in cadrul accesarii de catre Client a serviciului cu valoarea adaugata sau a serviciilor accesorii contractate, inclusiv pentru trimiterea invitatiei referitoare la aceste servicii, respectiv activarea si furnizarea acestor servicii. In vederea furnizarii serviciului cu valoare adaugata contractat de catre Client, Telekom Romania va prelucra direct sau prin partenerii sai date cu caracter personal furnizate (inclusiv date de trafic) si informatii de identificare sau cu caracter tehnic, date sunt detinute si prelucrate in vederea furnizarii serviciului de internet.

Datele cu caracter personal furnizate de catre Client, cu consimtamantul acestuia, inclusiv codul numeric personal al persoanei care semneaza Contractul precum si datele de trafic aferente Contractului si Clientului vor fi prelucrate de catre Telekom Romania in scopurile mentionate mai sus pe toata perioada de valabilitate a Contractului si pe o perioada de maximum 3 ani de la data scadentei obligatiei de plata corespunzatoare, cu exceptia situatiei cand legea prevede alt termen, caz in care se va aplica termenul prevazut de lege.

**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, sau sa fie dezvaluite unor parteneri 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 indreptatita sa prelucreze in continuare datele vizate in cauza. Clientul a luat cunostinta si intelege faptul ca datele cu caracter personal furnizate catre Telekom Romania la data incheierii contractului au constituit elemente determinante pentru incheierea acestuia. In cazul in care, pe durata derularii contractului, Clientul isi manifesta dreptul de opozitie pentru procesarea datelor cu caracter personal furnizate catre Telekom Romania, in mod repetat si nejustificat, Telekom Romania este indreptatita sa considere Contractul de drept reziliat, fara drept de compensatie sau despagubiri pentru Client, cu solicitarea despagubirilor pentru incetare prematura prevazute de Contract.

**16. INFORMATII CLIENTI:** Pentru asistenta tehnica sau pentru reclamatii cu privire la Serviciile furnizate, puteti apela Serviciul de Relatii cu Clientii la numerele de telefon 1234 - apel gratuit din rețelele Telekom Romania si Telekom Romania Mobile, 021.404.1234 sau 0766.12.1234 - tarif normal pentru apelurile din rețelele nationale, Serviciul de suport Premium la 0903904903 - numar disponibil NUMAI clientilor aflati pe teritoriul tarii ce apeleaza de la un numar de telefon fix sau mobil din rețelele Telekom Romania si Telekom Romania Mobile (apelul este tarifat cu 1.6129 EUR (fara TVA)/apel sau 1.9194 EUR (cu TVA inclus)/apel - tarificationea se face pe apel si nu in functie de durata convorbirii), Asistenta PC la 0903903903 - numar disponibil NUMAI clientilor aflati pe teritoriul tarii ce apeleaza de la un număr de telefon fix sau mobil din rețelele Telekom Romania si Telekom Romania Mobile (apelul este tarifat cu 5 EUR(fara TVA)/apel sau 5.95 EUR (cu TVA inclus)/apel - tarificationea se face pe apel si nu in functie de durata convorbirii), pe pagina de internet [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro) prin completarea formularului de contact, prin email la adresa [info@telekom.ro](mailto:info@telekom.ro), prin adresa scrisa transmisa la Telekom Romania Communications S.A., Piata Presei Libere nr 3-5 City Gate Turnul de Nord 013702 sector 1 Bucuresti, prin adresa transmisa pe fax la numarul de telefon 021.9255 (apel gratuit din rețeaua Telekom Romania).

17. La data acceptării prezentei Oferte, orice alt contract privind furnizarea aceluiași Servicii din prezentul Pachet de Servicii, încheiat anterior între Telekom Romania și Client, încetează. Nulitatea unei clauze nu afectează valabilitatea restului Contractului.

<b>Sumar de plata ESTE ESENTIAL CA ACEST TABEL SA FIE DINAMIC</b>	
Abonament Pachet de Servicii – Tarif de lista	16 Euro fara TVA, 19,04 Euro cu TVA
Total Chirii lunare Echipamente Telekom Romania	2,5 Euro fara TVA (2.98 Euro cu TVA)
Total reduceri de volum (cat timp Clientul pastreaza Pachetul de Servicii si Echipamentele Telekom Romania si Contractele aferente acestora raman in vigoare)	-2,5 Euro fara TVA (-2.98, Euro cu TVA)
Total de plata conform si in conditiile din acest Formular	16 Euro fara TVA, 19,04 Euro cu TVA

### 18. Minute internationale

În cazul în care Clientul depășește minutele internaționale incluse în abonamentul contractat prin Contract, se vor aplica următoarele tarife:

Pentru abonamentele de voce fixa

Zona	Componenta zonei	Tarif Voce S		Tarif Voce M		Tarif Voce L	
		Fix	Mobil	Fix	Mobil	Fix	Mobil
<b>Moldova</b>	Moldova	0,12 Euro fara TVA / 0,14 Euro cu TVA	0,19 Euro fara TVA / 0,23 Euro cu TVA	0,12 Euro fara TVA / 0,14 Euro cu TVA	0,19 Euro fara TVA / 0,23 Euro cu TVA	0,12 Euro fara TVA / 0,14 Euro cu TVA	0,19 Euro fara TVA / 0,23 Euro cu TVA
UE, SUA si Canada	Andorra, Austria, Belgia, Bulgaria, Cehia, Cipru, Croatia, Danemarca, Elvetia, Estonia, Feroe, Finlanda, Franta, Germania, Grecia, Groenlanda, Ins Canare Spania, Irlanda, Islanda, Israel, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburg, Malta, Marea Britanie, Monaco, Norvegia, Olanda, Polonia, Portugalia, San Marino, Slovacia, Slovenia, Spania, Suedia, Turcia, Ungaria, Vatican City	0,0999 Euro fara TVA/0,12 Euro cu TVA	0,30 Euro fara TVA / 0,36 Euro cu TVA	0,04 Euro fara TVA / 0,05 Euro cu TVA	0,30 Euro fara TVA / 0,36 Euro cu TVA	0,00 Euro fara TVA / 0,00 euro cu TVA	0,30 Euro fara TVA / 0,36 Euro cu TVA
	Canada, S U A Alaska, S U A Hawaii, SUA Puerto Rico, SUA Virgine Am, Statele Unite	0,0999 Euro fara TVA/0,12 Euro cu TVA	0,0999 Euro fara TVA/0,12 Euro cu TVA	0,04 Euro fara TVA / 0,05 Euro cu TVA	0,04 Euro fara TVA / 0,05 Euro cu TVA	0,00 Euro fara TVA / 0,00 euro cu TVA	0,00 Euro fara TVA / 0,00 euro cu TVA
Restul Europei	Albania, Armenia, Azerbaidjan, Belarus, Bosnia Hertegovina, Georgia, Gibraltar, Macedonia, Rep Srpska, Rusia, Serbia Muntenegru, Ucraina	0,22 Euro fara TVA / 0,26 Euro cu TVA	0,35 Euro fara TVA / 0,42 Euro cu TVA	0,22 Euro fara TVA / 0,26 Euro cu TVA	0,35 Euro fara TVA / 0,42 Euro cu TVA	0,22 Euro fara TVA / 0,26 Euro cu TVA	0,35 Euro fara TVA / 0,42 Euro cu TVA
Orientul Mijlociu, Australasia	Algeria, Arabia Saudita, Australia, Bahrain, China, Coreea Sud, Egipt, Emiratele Arabe Unite, Hong Kong, Iordania, Iraq, Japonia, Kuwait, Liban, Libia, Macao, Maroc, Noua Zeelanda, Oman, Palestina, Qatar, Singapore, Siria, Taiwan,	0,35 Euro fara TVA / 0,42 Euro cu TVA	0,55 Euro fara TVA / 0,65 Euro cu TVA	0,35 Euro fara TVA / 0,42 Euro cu TVA	0,55 Euro fara TVA / 0,65 Euro cu TVA	0,35 Euro fara TVA / 0,42 Euro cu TVA	0,55 Euro fara TVA / 0,65 Euro cu TVA



	Thailanda, Tunisia						
Asia	Afganistan, Bangladesh, Buthan, Cambodgia, India, Iran, Kazakhstan, Kyrgyzstan, Laos, Mongolia, Myanmar, Nepal, Pakistan, Reunion, Seychelles, Sri Lanka, Tadjikistan, Turkmenistan, Uzbekistan, Vietnam, Yemen	0,45 Euro fara TVA / 0,54 Euro cu TVA	0,70 Euro fara TVA / 0,83 Euro cu TVA	0,45 Euro fara TVA / 0,54 Euro cu TVA	0,70 Euro fara TVA / 0,83 Euro cu TVA	0,45 Euro fara TVA / 0,54 Euro cu TVA	0,70 Euro fara TVA / 0,83 Euro cu TVA
Africa, America Centrala si de Sud	Africa Centrala, Africa De Sud, Angola, Antigua Barbados, Antilele Olandeze, Argentina, Aruba, Bahamas, Barbados, Belize, Benin, Bolivia, Botswana, Brazilia, Burkina Faso, Burundi, Camerun, Cape Verde, Chile, Ciad, Coasta Fildes, Columbia, Congo, Costa Rica, Dominica, Ecuador, El Salvador, Eritreea, Etiopia, Gabon, Gambia, Ghana, Grenada, Guatemala, Guineea Ecuat, Guyana, Haiti, Honduras, Ins Bermude, Kenya, Lesotho, Madagascar, Malawi, Mali, Mauritania, Mexic, Montserrat, Mozambic, Namibia, Nicaragua, Niger, Nigeria, Panama, Paraguay, Peru, Rep Dem Congo, Rep Dominicana, Rwanda, Senegal, Sierra Leone, St Kitts Nevis, St Lucia, St Pierre Miq, St Vincent, Sudan, Surinam, Swaziland, Tanzania, Togo, Trinidad Tobago, Turks/Caicos, Uganda, Uruguay, Venezuela, Zambia, Zimbabwe	0,30 Euro fara TVA / 0,36 Euro cu TVA	0,45 Euro fara TVA / 0,54 Euro cu TVA	0,30 Euro fara TVA / 0,36 Euro cu TVA	0,45 Euro fara TVA / 0,54 Euro cu TVA	0,30 Euro fara TVA / 0,36 Euro cu TVA	0,45 Euro fara TVA / 0,54 Euro cu TVA
Restul lumii	Ascension, Cayman, Djibouti, Guadelupa, Guineea, Guyana Franceza, Liberia, Martinica, Sao Tome, St Helena, Anguilla, Brunei, Casey, Comore, Cook, Coreea R P D, Cuba, Davis, Diego Garcia, East Timor, Falkland Malvine, Fiji, Filipine, Guam, Guineea Bissau, Indonezia, Jamaica, Kiribati, Macquarie Ins, Malayezia, Maldive, Mariane Spain, Marshall, Mauritius, Mawson, Mayotte, Micronezia, Nauru, Niue, Norfolk Ins, Noua Caledonie, Palau, Papua New Guinea, Polinezia Franceza, Samoa Americana, Samoa Vest, Solomon, Somalia, Tokelau, Tonga, Tuvalu, Vanuatu, Virginele Brit, Wallis Futuna	0,90 Euro fara TVA / 1,07 Euro cu TVA	1 Euro fara TVA / 1,19 Euro cu TVA	0,90 Euro fara TVA / 1,07 Euro cu TVA	1 Euro fara TVA / 1,19 Euro cu TVA	0,90 Euro fara TVA / 1,07 Euro cu TVA	1 Euro fara TVA / 1,19 Euro cu TVA



Clientul declara ca a fost informat în detaliu înainte de încheierea Contractului despre prevederi precum planul tarifar ales prin Contract, contravaloarea acestuia pe Perioada minimă, durata Perioadei minime, condițiile suspendării Pachetului de Servicii și ale încetării Contractului, condițiile de obținere și utilizare a Pachetului de Servicii, cuantumul justei despăgubiri pentru încetare prematură, documentele care alcătuiesc Contractul.

Cu prietenie,  
František Mala  
Director Executiv Marketing Rezidențial  
și Vânzări Naționale România