



CONTRACT PENTRU FURNIZAREA PACHETULUI DE SERVICII SI/SAU A ECHIPAMENTELOR
NR. _____ din _____ [data semnării]

FORMULAR Contract nou Act adițional din data de _____**1. PARTILE**

Telekom Romania Communications S.A. („Telekom Romania”), cu sediul in Bucuresti, Piata Presei Libere nr. 3-5, Cladirea City Gate, Turnul de Nord, Etajele 7-18, sector 1, cod postal 013702, nr. de ordine in Registrul Comertului J40/8926/1997, CUI/CIF RO427320, capital social subscris si varsat 318.464.490 lei, operator de date cu caracter personal nr. 292, prin:

_____ (nume, prenume salariat sau nume si cod agent)

Cod Client : Rjjxxxxxxxxxxx **CLIENT: Nume** _____ **Prenume** _____, CNP _____, BI/CI/pasaport nr. _____ din data de _____, cu domiciliul/resedinta in str. _____ nr. _____, bl. _____, sc. _____, ap. _____, localitatea _____, sector/judet _____, telefon _____, telefon mobil _____ fax _____, e-mail _____, cod postal _____, prin imputernicit (nume, prenume, BI/CI/pasaport si data eliberării): _____

Campurile marcate cu font Italic reprezinta date obligatorii.

Clientul Pachetului de Servicii intelege ca pentru Pachetul de Servicii achizitionat „Contractul” este format din Formular, Termenii si Conditiiile in vigoare la data semnării Formularului („TC”) si Politica de Internet Telekom Romania (disponibile pe www.telekom.ro si in orice magazin Telekom Romania/partener Telekom Romania). Tarifele care nu sunt prevazute in Formular si in TC sunt in Lista de tarife.

Clientul Pachetului de Servicii opteaza pentru:

a i se inmana, la momentul semnării prezentului Formular, toate documentele care alcatuiesc Contractul; SAU

a i se inmana, la momentul semnării prezentului Formular, doar Formularul cu informatiile minime, restul documentelor care alcatuiesc Contractul si cu care se completeaza Formularul fiind disponibile pe adresa www.telekom.ro si in orice magazin Telekom Romania/partener Telekom Romania.

Clientul care inchiriaza un Echipament de la Telekom Romania intelege ca in relatia cu Telekom Romania in privinta Echipamentului, „Contractul” este format din prevederile din Formular si Termenii si Conditiiile in vigoare la data semnării Formularului („TC”) (disponibile pe www.telekom.ro si in orice magazin Telekom Romania/partener Telekom Romania) care sunt mentionate a se aplica in privinta Echipamentului.

Va rugam sa solicitati TC si Lista de tarife inaintea semnării Contractului; Lista de tarife este si pe www.telekom.ro. Termenii folositi cu majuscula au intelesul dat in Formular sau in TC.

2. OBIECTUL CONTRACTULUI**2.1 PACHETUL DE SERVICII (Tarifele de mai jos sunt in Euro): [ESTE ESENTIAL CA TABELUL SA FIE DINAMIC]**

Servicii incluse	Descriere	Abonament lunar - Tarif lista
TV S	Serviciul de Televiziune furnizat prin tehnologia: 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 retea mobila Telekom Romania Mobile, de luni pana vineri intre orele 18.00 si 08.00, sambata, duminica si de sarbatorile legale. Tehnologie: PSTN	

2.2.1 ALTE SERVICII (Tarifele de mai jos sunt in Euro):
[ESTE ESENTIAL CA TABELUL SA FIE DINAMIC]

Alte Servicii	Descriere	Abonament lunar - Tarif lista
Talk S	Talk S - (i) Minute si SMS nelimitate in retelele Telekom Romania si Telekom Romania Mobile; (ii) Minute nelimitate in retelele nationale; (iii) 100 minute internationale catre destinatiile din Zonele 1 si 2**; dupa consumarea minutelor incluse se vor aplica tarifele standard; (iv) 100 MB trafic de date national recomandat la o viteza de download a datelor in tehnologia UMTS de pana la 150 Mbps si de upload de pana la 50 Mbps. Dupa consumarea traficului recomandat, viteza de acces va scadea pana la o valoare maxima de 64 kbps, iar traficul aditional nu va fi tarifat	7,45 Euro fara TVA, 8,87 Euro cu TVA

**Lista detaliata a zonelor (Zona 1 si Zona2) si a destinatiilor exceptate este disponibila atat pe www.telekom.ro/prefixe cat si in Anexa la prezentul Contract. Abonatul intelege si accepta ca Telekom Romania isi rezerva dreptul de a modifica destinatiile exceptate de la oferta oricand pe durata contractuala.

*** Unitati: minute sau SMS-uri conform ofertei: achizitionate. In cazul in care Clientul utilizeaza de exemplu cele 200 de minute, nu mai beneficiaza de SMS-urile nationale la tarif promotional. In cazul in care Clientul clientul a utilizat de exemplu 150 de minute, acesta beneficiaza in continuare de 50 SMS-uri nationale la tarif promotional.

**** (i) Roaming Talk L. Pentru a beneficia de Roaming Talk L, Clientul trebuie sa fie abonat al serviciului de Voce Mobila Talk L pentru o PM de 24 de luni. (ii) Roaming Surf L. Pentru a beneficia de Roaming Surf L, Clientul trebuie sa fie abonat al serviciului de Voce Mobila Surf L pentru o PM de 24 de luni. (iii) Roaming Complete XL. Pentru a beneficia de Roaming Complete XL, Clientul trebuie sa fie abonat al serviciului de Voce Mobila Complete XL pentru o PM de 24 de luni. (iv) Roaming Complete XXL. Pentru a beneficia de Roaming Complete XXL, Clientul trebuie sa fie abonat al serviciului de Voce Mobila Complete XXL pe o PM de 24 de luni. Serviciile Suplimentar de Roaming pot fi activate la solicitarea Clientului, de maxim 2 ori in cursul PM si maxim o data pe an pe parcursul unui an contractual din cadrul PM. Este necesara activarea prealabila a Serviciului de Roaming prin SMS la numarul 801, Serviciul Relatii Clienti 1234 sau in magazinele Telekom Romania.

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

Serviciul	Tip apel/SMS	Tarif in perioada de varf	Tarif in afara perioadei de varf
		Euro/min (fara TVA / cu TVA)	Euro/min (fara TVA / cu TVA)
Voce Nelimitat 100	In rețeaua fixa Telekom Romania si in rețeaua mobila Telekom Romania Mobile	0,0000 / 0,0000	0,0000 / 0,0000
	In alte rețele nationale de telefonie fixă	0,0000 / 0,0000	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
Talk S	Apeluri in rețelele nationale	0,19 / 0. 2261	0,19 / 0, 2261
	SMS national	0,05/0, 0595	0,05/0, 0595
	Apeluri Roaming efectuate catre Grupul 1, inclusiv Romania	0.19/0. 2261	0.19/0. 2261
	Apeluri Roaming primite in Grupul 1	0.0114/0. 0136	0.0114/0. 0136
	SMS Roaming catre Grupul 1, inclusiv Romania	0,06/0, 0714	0.06/0. 0714
	Trafic de date Roaming in Grupul 1	0.05/0. 0595	0.05/0. 0595

In cazul apelurilor din rețeaua mobila, tarifele sunt exprimate pe minut, iar taxarea apelurilor se realizeaza la secunda dupa primul minut indivizibil.

Din 30.04.2016, pentru Serviciile de Roaming in Grup 1 ordinea de consum va fi urmatoarea: (i) din minutele/SMS-urile/datele incluse in optiunile de roaming (daca este cazul);(ii) din minutele/SMS-urile/datele nationale incluse in Serviciul de Voce mobila/Date mobile achizitionat, cu aplicarea unui tarif aditional astfel: 0,05 euro/minut fara TVA, respectiv 0, 0595euro/minut cu TVA pentru minutele initiale; 0,0114 euro/minut fara TVA, respectiv 0, 0136 euro/minut cu TVA pentru minutele primite; 0,02 euro fara TVA, respectiv 0, 0238 euro pentru SMS initiat; 0,05 euro fara TVA, respectiv 0, 0595 euro/MB pentru traficul de internet utilizat in roaming in tarile din Grupul 1; (iii) dupa consumarea beneficiilor nationale incluse in Serviciul de Voce mobila/Date mobile se vor aplica tarifele standard in Roaming Grup 1 prevazute la punctul 2.2 din prezentul Formular.

Tarifele sunt exprimate pe minut, iar pentru taxare apeluri voce fixa, fracțiunea de minut neîncheiat se rotunjește la un minut întreg. În cazul apelurilor din rețeaua mobilă, taxarea se realizează la secunda după primul minut indivizibil.

Apelurile sau SMS către numerele pentru servicii cu valoare adăugată nu sunt incluse în Abonament; pentru aceste categorii de numere se aplică tarife mai mari decât tarifele pentru orice tip de apel în rețele naționale. Apelurile sau SMS-urile către numerele pentru servicii cu valoare adăugată sunt disponibile în măsura în care Telekom Romania Communication are încheiate acorduri cu furnizorii de conținut.

Apelurile către numerele naționale scurte pentru servicii de interes public la nivel național implementate în rețeaua Telekom Romania sunt incluse în Abonament, cu excepția apelurilor către numerele naționale scurte pentru servicii de interes general; pentru această ultimă categorie tarifele pot fi mai mari decât tarifele către orice tip de apel în rețele naționale.

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

2.2.2 Tarif reconectare Pachet de Servicii: 1.112 Euro, cu TVA.

2.2.3 Informații actualizate despre tarife sunt pe www.telekom.ro, la 1234 (apel gratuit din rețeaua Telekom Romania și din rețeaua Telekom Romania Mobile) și în orice magazin Telekom Romania/partener Telekom Romania.

2.3 INCHIRIERE ECHIPAMENT TELEKOM ROMANIA. Telekom Romania închiriază Clientului, pe o perioadă nedeterminată, în schimbul Chiriei lunare menționate: **[ESENȚIAL SA FIE DINAMIC]**

Echipamentul Telekom Romania	Chiria (Euro fara, cu TVA)
Dect Panasonic KX –TG 2511	1 Euro fara TVA (1,19 Euro cu TVA)
HG655b (WiFi universal router)	1,5 Euro fara TVA (1,785 Euro cu TVA)

Clientul se obligă: să preia Echipamentul Telekom Romania, să plătească Chiria, să nu deterioreze Echipamentul Telekom Romania, să nu-l mute din Locație, să suporte riscurile legate de pierderea lui inclusiv pentru caz fortuit și să-l predea într-un magazin Telekom Romania în maxim 5 zile de la încetarea închirierii, altfel Telekom Romania putându-l recupera contra unei taxe de 6 Euro cu TVA; în caz contrar, Clientul va plăti Telekom Romania valoarea Echipamentului cf. TC. Telekom Romania asigură contracost (cf. TC) instalarea Echipamentului Telekom Romania la solicitarea Clientului și suportul pentru buna lui funcționare. Închirierea încetează în cazurile din art. 12 (independent de încetarea Contractului pentru Pachet), și prin denunțare unilaterală de Telekom Romania/Client cu notificare scrisă de 30 de zile, închirierea încetând din ziua următoare expirării celor 30 de zile.

2.4 PREVEDERI SPECIFICE PRIVIND PACHETUL DE SERVICII [ESTE ESENȚIAL SA FIE DINAMIC CF CELOR DE MAI JOS]

2.4.1 Lucrări instalare și activare. Tariful pentru instalarea Serviciului de Voce fixă, Serviciului de Acces la Internet și Serviciului TV este 20 Euro fara TVA (23.8 Euro cu TVA) per Serviciu, iar pentru activarea fiecăruia dintre aceste Servicii este de 40 Euro, fara TVA (47.6 Euro cu TVA). **2.4.2** Nivelurile de calitate privind furnizarea Serviciilor Telekom Romania și despăgubirile în caz de nerespectare sunt prevăzute în TC. **2.4.3** Clientul se obligă să verifice funcționarea Serviciului de televiziune Interactiv, în Locație, în maxim 7 zile de la Activarea Pachetului de Servicii: dacă în acest termen reclamează nefuncționarea Serviciului în Locație la 1234 și Telekom Romania certifică aceasta, Clientul poate înceta Contractul pentru Pachetul de Servicii fara despăgubiri; dacă Clientul denunță Contractul în privința Pachetului de Servicii pentru nefuncționarea în Locație după expirarea celor 7 zile, în PM, Telekom Romania poate solicita Clientului despăgubirile de încetare prematură. Abonatul este unicul responsabil pentru utilizarea și securizarea corespunzătoare a echipamentelor pe care le utilizează pentru Serviciile Telekom Romania. **2.4.4** 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 din descrierile acestor Servicii din Contract fiind măsurati în condiții ideale. Caracteristicile acestor Servicii pot diferi de la caz la caz, deosebi în funcție de gradul de încărcare a rețelei/starea tehnică a infrastructurii fizice de acces/LTP suport și în funcție de condițiile meteorologice (în cazul televiziunii prin DTH). Niciuna dintre obligațiile privind accesul, viteza și calitatea Serviciilor nu reprezintă o obligație de rezultat a Telekom Romania. Serviciul de televiziune prin CATV este transmis conform standardelor din Ordinul MCTI nr. 366/2002. Dacă nu se prevede altfel în Contract, neîndeplinirea parametrilor de calitate sau a caracteristicilor comunicate pentru Servicii nu atrage plata niciunei penalități de către Telekom Romania sau acordarea niciunei reduceri la Abonament. Prin semnarea prezentului, Clientul acceptă furnizarea Pachetului în aceste condiții.

2.4.5 STB-ul poate fi utilizat numai pentru recepționarea televiziunii prin DTH și IPTV; semnalul în cazul televiziunii prin DTH și IPTV va fi codificat și va putea fi recepționat de către Client numai prin STB. **2.4.6 Serviciul Voce Prevederi comune, indiferent de tehnologie:** Apelurile sunt tarifate în funcție de perioada efectuării: perioada de varf este între luni și vineri, orele 08:00 – 18:00; perioada în afara perioadei de varf este între luni și vineri, orele 18:00 – 08:00, și sâmbăta, duminica și în sărbătorile legale,

intre orele 00:00 - 24:00. Minutete incluse in retea fixa Telekom Romania sunt disponibile si pentru apeluri catre retea Telekom Romania Mobile; dupa consumarea minutete incluse, apelurile catre retea Telekom Romania Mobile vor fi tarificate la tariful de lista in retea Telekom Romania aferent fiecarui tip de Abonament. Diferenta dintre minutete incluse in Abonament si cele efectiv utilizate pe parcursul unei luni nu se reporteaza. Daca nu se prevede altfel in prezentul, tarificarea traficului national, international si a traficului excedentar minutete incluse se face la tarifele din Lista de tarife de la data efectuarii apelului. Clientul are acces nelimitat la numarul unic pentru apeluri de urgenta 112, avand dreptul de a initia gratuit si fara niciun mijloc de plata apeluri catre 112. Serviciul 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 prin tehnologie VoIP, care permite afisarea numarului de apel al Clientului apelant, dar fara identificarea adresei/locatiei de unde Clientul suna. Telekom Romania nu percepe taxa pentru serviciul conex de reconectare. La cerere, Clientul poate beneficia de serviciul de restrictionare a apelurilor de plecare (cu sau fara parola), in conditiile din TC. **Consumarea minutete din Optiunea cu minute „Oriunde”:** 1)minutete din Optiune; 2)minutete incluse in Abonament; 3)minutete incluse in toate retelele nationale de telefonie fixa si in retea Telekom Romania Mobile, in afara perioadei de varf; 4)minutete nelimitate in retelele Telekom Romania si Telekom Romania Mobile, in afara perioadei de varf, conform Abonamentului. Diferenta dintre minutete 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).

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. **Serviciul Voce prin tehnologia GSM/UMTS:** Serviciul permite Clientului efectuarea de convorbiri telefonice in retea Telekom Romania si in retelele partenere, la tarifele pentru convorbiri aferente tipului de Abonament si Listei de tarife, prin intermediul Echipamentului achizitionat de catre Client. Serviciul conex de inlocuire a SIM-ului pierdut/furat/deteriorat este oferit gratuit o data pe an si se taxeaza cu 2,4 Euro, inclusiv TVA, de la al doilea incident in cadrul acelorasi 12 luni.

2.4.7 Serviciul de Acces la Internet prin tehnologiile ADSL, VDSL, FTTB, FTTH: Valorile parametrilor aferenti indicatorilor de calitate administrativi pentru furnizarea Serviciului de acces la internet, precum si procedura privind masurarea acestor parametri, se gasesc pe pagina de internet <http://www.telekom.ro/calitate-internet/>. Telekom Romania nu percepe taxa pentru serviciul conex de reconectare. Politica de Internet Telekom Romania este pe www.telekom.ro, s-a adus la cunostinta Clientului si acesta se obliga sa o respecte. Punctul terminal este interfata Ethernet a modem-ului.. La art. 2.1 este indicata tehnologia de furnizare a Serviciului si banda maxima suportata de aceasta in conditii ideale. FTTB/FTTH permite transmisia digitala a datelor peste retea 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).

Functionalitatea FON este oferita fara tarif suplimentar ca parte integranta a serviciului de Internet (a) Beneficii: Functionalitatea FON acorda Clientului dreptul de a accesa gratuit o retea internationala de puncte de acces WiFi (Fonspots) atat in Romania cat si in strainatate, folosind datele de autentificare (nume utilizator si parola) primite de la Telekom prin intermediul contului MyAccount, accesibil la www.telekom.ro. (b) Mod de Functionare: Functionalitatea FON este disponibila numai daca Echipamentul Clientului este compatibil. Lista de echipamente compatibile este disponibila pe www.telekom.ro. Dupa activarea functionalitatii FON, Echipamentul Clientului va emite doua retele WiFi separate: o retea privata ce va putea fi accesata doar de catre Client si o retea publica cu numele “Telekom Fon” ce va putea fi accesata de orice membru al comunitatii FON sau de terte persoane care achizitioneaza acces cu utilizare limitata. Cele două rețele (privată și publică) sunt separate de un firewall astfel încât datele personale ale clientului nu pot fi accesate din exterior, fiind in deplina siguranta. Reteaua Telekom Fon ofera acelasi nivel de siguranta ca si retea wireless personala. Pe retea publica sunt permise maxim 2 conexiuni simultane de minim 1 Mbps (de tip best-effort) sau de maxim 10% din banda de Internet contractata de catre Client. (c) Conditii de Dezactivare: Functionalitatea FON poate fi dezactivata in orice moment de catre Client, fie din contul MyAccount, fie prin apel telefonic gratuit, fara plata nici unei despagubiri. La dezactivarea functionalitatii FON, Clientul va pierde dreptul de a accesa gratuit retea globala WiFi FON. Reactivarea functionalitatii FON se va putea face dupa 30 de zile de la dezactivare. Termenii si conditiile de utilizare pentru FON sunt mentionate pe www.telekom.ro.

Serviciul de Date mobile prin tehnologia GPRS/UMTS/EDGE/4G Serviciul de Date mobile este un serviciu mobil de acces la Internet, cu trafic lunar inclus/nelimitat (in functie de optiunea Clientului), la viteze maxime transfer corespunzatoare fiecărei tehnologii („best effort”), oferit folosind tehnologiile GPRS/UMTS/EDGE/4G. Poti beneficia de viteza 4G cat timp te afli in aria de acoperire 4G, si ai o cartela SIM dedicata si un telefon compatibil (detalii pe www.telekom.ro). Prin Serviciu de Date mobile se intelege si transmiterea de mesaje scurte scrise (SMS). Serviciul permite Clientului accesul la Internet, in Aria de Acoperire - Aria de Acoperire difera in functie de celula radio la care Clientul se conecteaza in momentul folosirii Serviciului de Comunicatii si se poate modifica in functie de dezvoltarea retelelor, de specificul propagarii undelor radio si de existenta obstacolelor naturale (munti, paduri, lacuri, precipitatii etc) sau factori artificiali, (constructii etc) - , limitele Ariei de Acoperire sunt mentionate pe www.telekom.ro , exclusiv prin intermediul Echipamentului. 1MB = 1024 KB. 1 KB = 1024 bytes;

2.4.8 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 în plus față de Abonament. La art. 2.1 este indicată denumirea Pachetului Principal contractat de Client. Doar Clientul Pachetului Principal se poate abona la unul sau mai multe Pachete Suplimentare și are dreptul să recepționeze SVA. Lista canalelor TV din Pachetul Principal și Pachetele Suplimentare este disponibilă pe site-ul Telekom Romania și poate fi furnizată în format tipărit Clientului, la cerere. Pentru a putea viziona canale TV diferite pe televizoare diferite, Clientul are nevoie de câte un STB pentru fiecare televizor. Soluția tehnică multiplă permite Clientului să beneficieze de până la patru STB-uri pe același Abonament. Telekom Romania nu percepe taxa pentru serviciul conex de reconectare și serviciul de înlocuire STB/SmartCard (Clientul va fi obligat la plata contravalorii STB-ului/SmartCard-ului înlocuit pentru culpa sa, inclusiv pentru pierderea, deteriorarea, sau cazul în care îi este furat, conform TC). La neutilizarea unui STB pentru un timp mai îndelungat, STB-ul se blochează și se poate repune în funcție de Telekom Romania urmarea a solicitării Clientului. Serviciul este funcțional doar dacă este conectat la antena satelit orientată corespunzător, cu cartela și conexiuni fizice corecte. Dacă STB-ul nu este conectat la o sursă de curent electric mai mult de 40 de zile, Serviciul nu va mai putea fi recepționat pe acel STB; reactivarea STB-ului se face în urma unui apel la 0800800808 (apelabil oricând, gratuit din orice rețea fixă sau mobilă).

2.4.9 Serviciul de televiziune furnizat prin tehnologia IPTV: Telekom TV Interactiv este serviciul de televiziune TV în sistem IPTV, de retransmisie de canale TV și radio prin protocolul IP, incluse în pachete diverse. Clientul poate solicita servicii suplimentare („SVA”), în schimbul unui tarif/SVA în plus față de Abonament. Serviciul este furnizat prin tehnologia ADSL/VDSL/FTTx (FTTB și FTTH) și poate avea ca suport numai o linie cu capacitate de transfer de minim 10Mbps. La art. 2.1 este indicată denumirea Pachetului Principal contractat de Client. Doar Clientul Pachetului Principal se poate abona la unul sau mai multe Pachete Suplimentare și are dreptul să recepționeze SVA. Lista canalelor TV din Pachetul Principal și Pachetele Suplimentare este disponibilă pe site-ul Telekom Romania și poate fi furnizată în format tipărit Clientului, la cerere. Clientul abonat al serviciilor de televiziune Telekom TV Interactiv și internet Telekom Romania înțelege că, dacă utilizează simultan televiziunea Interactivă și internetul va putea afecta negativ utilizarea și viteza serviciului de internet. Pentru a viziona canale TV diferite pe televizoare diferite, Clientul are nevoie de un STB pentru fiecare televizor. Telekom Romania nu percepe taxa pentru serviciul conex de reconectare și serviciul de înlocuire STB (Clientul va fi obligat la plata contravalorii STB-ului înlocuit pentru culpa sa, inclusiv pentru pierderea, deteriorarea, sau cazul în care îi este furat, conform TC).

2.4.10 Serviciul de televiziune furnizat prin tehnologia CATV: este serviciul de televiziune Telekom Romania în sistem CATV, de retransmisie a canalelor TV prin suport de cablu coaxial. Lista canalelor TV este disponibilă pe site-ul Telekom Romania și poate fi furnizată în format tipărit Clientului, la cerere. Pachetele Suplimentare nu sunt disponibile pe tehnologia CATV. Telekom Romania nu percepe taxa pentru serviciul conex de reconectare.

2.4.11 Serviciul Telekom TV Web & Mobile

(1) Telekom TV Web & Mobile este disponibil online prin intermediul website-ului www.telekomtv.ro și pe dispozitivele mobile prin intermediul aplicațiilor mobile Telekom TV, ce pot fi descărcate gratuit din App Store și Google Play. (2) Pentru a avea acces la conținut, Clientul trebuie să activeze Telekom TV Web & Mobile din contul personal MyAccount - pagina Serviciile Mele și să acceseze www.telekomtv.ro sau aplicațiile mobile Telekom TV. (3) Pentru a accesa conținutul Telekom TV Web & Mobile, Clientul trebuie să dețină o conexiune la internet fix și/ sau mobil de la Telekom Romania sau alți furnizori de servicii de internet. Serviciul de internet este serviciu suport pentru Telekom TV Web & Mobile, iar în cazul în care este suspendat sau desființat din orice motiv, Telekom Romania nu va fi răspunzătoare. (4) Ca o condiție pentru funcționarea Telekom TV Web & Mobile, minimumul de capacitate de transfer al liniei suport (conectivitate la internet) este de 2 Mb/sec. (5) Clientul poate accesa conținutul Telekom TV Web & Mobile achiziționat(e) de pe un număr de maxim 3 dispozitive, printre care computer, laptop, smartphone și tabletă. Administrarea dispozitivelor, prin această înțelegându-se adăugarea sau ștergerea unui dispozitiv din lista Clientului, se poate face de către Client din contul lui din website-ul www.telekomtv.ro. (6) Telekom TV Web & Mobile poate fi utilizat în condiții optime de pe dispozitive fixe și mobile cu următoarele sisteme de operare: Windows 7 și versiunile mai noi (browser-ele Chrome, Internet Explorer, Firefox și 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 garantează funcționarea Telekom TV Web & Mobile pe alte dispozitive sau sisteme de operare decât cele menționate anterior. (7) Lista canalelor TV disponibile în pachetele, precum și numărul acestora sunt stabilite în funcție de drepturile obținute pentru distribuirea lor online și pe mobil și poate suferi modificări. În plus, conținutul canalelor TV incluse poate fi restricționat în funcție de drepturile de difuzare pentru online și mobil deținute de canalele TV. (8) Opțiunea Eurosport 360 conține până la 10 canale Eurosport, minim 2 canale și maxim 10 canale, în funcție de numărul competițiilor sportive difuzate de către furnizorul de servicii de programe. (9) i) Funcționalitatea **Inregistrari în cloud** poate fi utilizată pentru înregistrarea de emisiuni, filme, competiții sportive sau orice alt tip de conținut TV pentru care Telekom Romania a obținut drepturi de înregistrare de la furnizorii de conținut. În cazul în care un canal TV încetează a mai acorda drepturi de înregistrare către Telekom Romania, conținutul respectivului canal TV înregistrat de către Client nu va mai fi disponibil. Conținutul TV ce face obiectul Funcționalității va fi semnalizat în programul TV din interfața serviciului Telekom TV Interactiv sau al aplicației Telekom TV Web & Mobile. ii) Conținutul TV poate fi înregistrat atât de pe Telekom TV Interactiv, cât și de pe Telekom TV Web & Mobile și poate fi stocat de client pentru o perioadă de maxim 90 de zile. Clientul înțelege că la sfârșitul acestei perioade, în situația în care nu a sters conținutul înregistrat, Telekom Romania își rezervă dreptul de a șterge conținutul TV stocat fără a notifica în prealabil clientul. iii) Spațiul de stocare oferit prin Funcționalitatea **Inregistrari în Cloud** este calculat la un maxim de ore de conținut standard definition, respectiv HD și poate varia în funcție de calitatea transmisiunii canalului. iv) În situația în care Clientul migrează la un Serviciu TV inferior (cu mai puține canale incluse), Clientul înțelege și este de acord că conținutul TV înregistrat anterior de pe canalele TV care nu mai sunt incluse în noul Serviciu TV nu mai este disponibil.

2.4.12 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. La art. 2.1 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. Telekom Romania nu percepe taxa pentru serviciul conex de reconectare si serviciul de inlocuire STB/SmartCard (Clientul va fi obligat la plata contravalorii STB-ului/SmartCard-ului inlocuit pentru culpa sa, inclusiv pentru pierderea, deteriorarea, sau cazul in care ii este furat, conform TC). 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. 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. 12.2(a), fara a datora despagubiri pentru incetarea Pachetului de Servicii. Soarta Pachetelor/Optinilor 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.LOCATIA. Adresa: _____

5.INFORMATII DESPRE PACHETUL DE SERVICII (disponibile oricand pe www.telekom.ro, in contul personal al Clientului din sectiunea MyAccount)

5.1 Numar de telefon Serviciu Voce fix: _____; **Nume utilizator acces internet:** _____; **Parola acces internet:** _____;

5.2 Numar de telefon Serviciul de Voce mobil. _____ **Nume utilizator acces internet:** _____; **Parola acces internet:** _____;

Numar de telefon pentru Serviciul de Voce mobil. Odata cu activarea Cartelei SIM, Clientului ii va fi alocat un Numar de telefon (MSISDN), pentru care Clientul dobandeste dreptul exclusiv de a-l folosi pe perioada prezentului Contract. Numarul de telefon nu este proprietatea Clientului si la incetarea din orice motiv a Contractului, Telekom Romania ii revin, in mod liber si automat, toate drepturile relatate Numarului de telefon sau, in cazul in care Clientul fusese portat din reseaua unui alt furnizor de comunicatii electronice, drepturile asupra Numarului de telefon ii revin respectivului furnizor. Numarul de telefon nu este proprietatea Clientului si la incetarea din orice motiv a Contractului, Telekom Romania ii revin, in mod liber si automat, toate drepturile relatate Numarului de telefon sau, in cazul in care Clientul fusese portat din reseaua unui alt furnizor de comunicatii electronice, drepturile asupra Numarului de telefon ii revin respectivului furnizor.

6.TERMEN DE ACTIVARE A PACHETULUI DE SERVICII: Maxim 30 de zile lucratoare de la semnarea Contractului (termen in care Telekom Romania face si verificarea resurselor tehnice disponibile pentru furnizarea Pachetului de Servicii contractat de Client). Daca Pachetul de Servicii nu poate fi activat in acest termen din motive tehnice (ex. Telekom Romania nu dispune de solutia tehnica/ infrastructura necesara in Locatie), Contractul inceteaza automat, fara despagubiri, la expirarea celor 30 de zile, fara a fi necesara o notificare prealabila. Activarea Pachetului se certifica prin procesul/procesele verbale de activare a tuturor Serviciilor din Pachetul de Servicii.

7.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 semnarii prezentului; b)nu a efectuat la timp platile; c)este pe liste de datornici; d)are debite la Telekom Romania la data semnarii prezentului; e)inregistreaza o crestere brusca a traficului intr-o perioada scurta; f)depaseste prin trafic limita de credit stabilita de Telekom Romania; g)prezinta risc financiar prin analiza Telekom Romania. Telekom Romania poate deduce din garantie datorile 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 evidentiate 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.

8.PLATA. Pachetul de Servicii si Chiria sunt facturate lunar. Factura contine contravaloarea Serviciilor furnizate in perioada de facturare anterioara, Abonamentul Pachetului de Servicii si al Serviciului/Pachetului Suplimentar pentru luna in curs si Chiria. Tarifele sunt cele din Formular si Lista de tarife, sunt in Euro fara si cu TVA. Tarifele pentru Serviciile de Roaming vor fi facturate pe baza datelor transmise de partenerii de Roaming cu care Telekom Romania are incheiate acorduri (operatori din strainatate). Din motive tehnice specifice functionarii Serviciilor de Roaming, factura emisa Clientului va putea include contravaloarea Serviciilor utilizate in cursul lunilor precedente celei in care a fost emisa factura. 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. Clientul poate plati factura: 1)online prin MyAccount conform www.telekom.ro; 2)prin debit direct; 3)la bancomat; 4)in numerar in Magazinele Telekom Romania, Germanos si la parteneri; 5)prin ordin de plata (intocmit conform cerintelor bancii unde Clientul are contul din care face plata). Detalii si informatii actualizate pe verso-ul facturii Telekom Romania si pe www.telekom.ro. Pentru plata contravalorii facturii Telekom Romania, Clientul nu datoreaza comisioane/costuri suplimentare, cu exceptia platii prin ordin de plata, care poate fi purtatoare de costuri suplimentare/comisioane bancare. Telekom Romania nu raspunde de neprimirea facturii de catre Client. Clientul care

reclama ca nu a primit factura nu este exonerat de plata sumelor datorate, fiind obligat a se interesa asupra sumei de plata. Reclamatia privind factura se face in maxim 30 de zile de la emitere cf. art. 15, fara a suspenda obligatia de plata a Clientului. Daca reclamatia e justificata, Telekom Romania restituie Clientului sumele incasate in plus, prin creditare in factura urmatoare. Termenul de plata a facturii este de maxim 14 zile de la emitere. Pentru neplata facturii la scadenta Clientul este de drept in intarziere, fara vreo formalitate si datoreaza, pana la plata integrala a datoriei, penalitati de 0, 5%/zi, calculate asupra valorii nechitate. Penalitatile de intarziere pot depasi cuantumul sumei asupra careia sunt calculate. Neplata totala/partiala a facturii la scadenta da dreptul Telekom Romania sa suspende furnizarea Pachetului de Servicii, iar intarzierea cu 60 zile fata de scadenta da dreptul Telekom Romania sa rezilieze Contractul de drept, fara instanta sau alte formalitati, cu notificare prealabila scrisa de 15 zile.

Clientul poate solicita efectuarea de plati in avans. Clientul este de acord sa plateasca in avans. DA NU (Marcati optiunea privind acordul la plata in avans)

9.FUNCTIONAREA SERVICIILOR. Telekom Romania remediază deranjamentele Serviciului, aparute exclusiv din culpa sa, in maxim 72 de ore de la notificarea de catre Client, in caz contrar rambursand Clientului Abonamentul proportional cu durata nefunctionarii si cu numarul de Servicii afectate (ex. 2 Servicii afectate 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 maxim 30 de zile, pentru lucrari de intretinere/dezvoltarea rețelei, rambursand Clientului Abonamentul proportional cu durata nefunctionarii si cu numarul de Servicii afectate din Pachetul de Servicii. Orice rambursare se face prin creditare cu valoarea in lei in factura urmatoare. Daca Telekom Romania furnizeaza Clientului si software, va fi exclusiv in scopul utilizarii Pachetului de Servicii.

10.FRAUDE/ABUZ. Pachetul de Servicii si Echipamentele sunt furnizate Clientului numai ca utilizator final si pentru uz privat, si nu cu scopul de a obtine un profit sau de a atrage avantaje comerciale. Sunt activitati frauduloase/abuzive, dar fara a ne limita la, urmatoarele situatii: a) furnizarea de informatii/documente eronate/false pentru incheierea Contractului sau parcursul derularii acestuia; b) mutarea Echipamentului din Locatie fara acordul Telekom Romania; c) utilizarea Pachetului de Servicii pentru furnizarea/redistribuirea de servicii de comunicatii electronice catre terti (contra cost sau gratuit) sau pentru transfer de trafic in rețeaua Telekom Romania si/sau alte rețele (ex. transferurile de apeluri nationale/internationale in rețeaua Telekom Romania si/sau alte rețele); d) expedierea de mesaje nesolicitate (incluzand date, informatii, text, muzica, sunet, imagini, grafice, materiale video, programe sau alte materiale) sau afisarea de mesaje de tip pachete de reclame comerciale sau anunturi de informatii (in general mesaje de tip Spam); e) continuarea expedierii de mesaje electronice catre un adresant care a indicat ca nu doreste sa mai primeasca asemenea mesaje; f) expedierea sau afisarea de mesaje care contin virusi si/sau „cai troieni”, mesaje ilegale sau expedierea sau afisarea de mesaje indecente, obscene sau pornografice, cu incalcarea prevederilor legale in vigoare; g) expedierea sau afisarea de mesaje care violeaza dreptul de proprietate intelectuala sau industrială al Telekom Romania sau al unui tert, sau de mesaje continand informatii pentru care Clientul nu are dreptul legal de transmitere sau difuzare in orice conditii, conform oricarei legi aplicabile; h) inducerea in eroare a altor clienti Telekom Romania sau ai altor furnizori de comunicatii electronice, parteneri ai Telekom Romania, prin transmiterea de SMS-uri cu un continut fals (promisiune de castiguri, participari la concursuri, etc); i) utilizarea Pachetului de Servicii/Echipamentului cu incalcarea legii sau a politicii de Internet Telekom Romania; j) redirectionarea cu titlu oneros prin intermediul Serviciilor a traficului generat de catre un tert precum si pentru ascunderea si/sau modificarea identitatii apelantului in aceste scopuri; k) folosirea numerelor cu tarif special avand ca scop generarea de venituri ilegale pentru Abonat. Orice incercare de a copia datele tehnice de identificare ale Smart Card-ului sau continutul canalelor TV/programelor din SVA e considerata activitate frauduloasa. Clientul poate utiliza Smart Card-ul numai impreuna cu Echipamentul. Receptia in afara Romaniei, retransmisia in scopuri private/comerciale si/sau copierea pentru multiplicare sau multiplicarea Serviciului de televiziune Telekom Romania sunt considerate activitati frauduloase/abuzive. Abonatul intelege si accepta ca oricare din modurile de utilizare a Serviciilor conform prezentului articol sunt considerate a fi utilizari abuzive si sunt complet interzise Abonatului, sub sanctiunile prevazute in prezentul Contract: (i) folosirea de echipamente neautorizate de catre legislatia in vigoare si neconforme cu standardele existente sau care nu sunt compatibile in Retea, precum si utilizarea Serviciilor in vederea testarii unor echipamente; (ii) sicanarea sau agresarea in orice fel a altor clienti Telekom Romania sau ai altor furnizori de comunicatii electronice, parteneri ai Telekom Romania sau a angajatilor Telekom Romania (inclusiv prin serviciul Relatii cu Clientii) sau a unor terte persoane, prin trimiterea de mesaje cu continut de natura sa calomnieze, hartuiasca, deranjeze, defaimeze sau prin care se dezvaluie informatii personale sau confidentiale in legatura cu o terta parte; (iii) 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; iv) generarea de trafic artificial in rețeaua Telekom Romania sau catre alte rețele, 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;v) activitate abuziva identificata pe baza profilului de trafic al Utilizatorului, respectiv generarea unui volum de trafic national si/sau international care nu putea fi realizat in conditiile unei utilizari normale si rezonabile a Serviciilor pentru nevoile proprii . In analiza profilului de trafic al Utilizatorului, se vor avea in vedere, fara 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 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 traffic voce /SMS spre mai mult de 300 destinatii distincte; vi) in cazul Serviciilor care includ beneficii nelimitate (apeluri și/sau mesaje scrise) se consideră utilizare abuzivă si identificarea unui profil de trafic al Utilizatorului discrepant, luandu-se in considerare, printre altele, apelurile în Rețea sau în afara rețelei, respectiv apelurile primite și cele initiate, intr-o perioada scurta de timp. Se va considera, cu caracter exemplificativ dar nelimitat la, drept utilizare abuziva a Serviciilor de catre Abonat daca traficul cumulat de voce/SMS in Rețea sau catre alte rețele, 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 lună. Daca identifica o activitate frauduloasa/abuziva, Telekom Romania are dreptul: a)sa suspende Pachetul de Servicii sau sa rezilieze Contractul de plin drept, fara interventia instantei sau alte formalitati; b)sa refuze furnizarea unui nou Pachet de Servicii/s-o conditioneze de depunerea unei garantii; c)sa retraga Clientului orice beneficii; si/sau d)sa ia masurile din politica de Internet Telekom Romania.

11.MODIFICARE. Telekom Romania poate modifica unilateral Contractul (ex. tarife, penalitati, caracteristici Servicii), notificand in scris in prealabil Clientul, prin scrisoare, e-mail, contul de client de pe pagina de Internet Telekom Romania insotit de SMS de avertizare la numarul furnizat de Client, mesaj pe STB (in privinta Serviciului TV), conform legii. Clientul beneficiaza de cel mult 30 de zile de la primirea notificarii pentru a decide daca denunta Contractul; daca Clientul nu este de acord cu modificarea, poate denunta unilateral Contractul, fara despagubiri, printr-o notificare scrisa trimisa Telekom Romania conform art. 12. Altfel, modificarea se aplica de drept, fara act aditional.

12.INCETARE.1)Telekom Romania poate denunta unilateral Contractul, cu notificare prealabila scrisa de 2 zile, pentru: a)decesul Clientului; b)Clientul vinde Locatia; c)forta majora ce dureaza de mai mult de 30 de zile; d)Telekom Romania nu mai dispune de solutie tehnica pentru furnizarea Pachetului de Servicii in Locatie, cu o notificare prealabila a Clientului si fara despagubiri; e)orice alta situatie mentionata in Contract. **2)**Clientul poate denunta unilateral Contractul: a)oricand, cu o notificare prealabila scrisa de 30 de zile, Contractul incetand de plin drept in prima zi a lunii urmatoare celei in care cele 30 de zile se implinesc; b)daca Telekom Romania devine insolubil, isi inceteaza activitatea sau este in faliment/lichidare, cu o notificare prealabila scrisa de 2 zile; c)in orice alta situatie mentionata in Contract. **3)**Daca o parte nu-si indeplineste obligatiile, cealalta 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)**Daca Contractul inceteaza, pentru unul/toate Serviciile, inainte de expirarea Perioadei minime, prin reziliere de catre Telekom Romania sau denuntare unilaterală de catre Client (altfel decat potrivit art. 11 si 12.2)b) si c)), inclusiv in cazul portarii, Telekom Romania are dreptul sa solicite plata unei juste despagubiri pentru incetare prematura, in cuantumul de la art. 3 din Formular. La calculul despagubirilor in Euro se foloseste cursul de schimb Leu/Euro comunicat de BNR ca valabil pentru prima zi a perioadei de facturare in scris pe factura. **5)** Daca Clientul solicita portarea numarului asignat Clientului de catre Telekom Romania, Contractul inceteaza in privinta intregului Pachet de Servicii, Clientul datorand despagubiri pentru incetare prematura cf art. 3 numai daca incetarea se produce inainte de expirarea PM. **6)**Clientul va trimite notificariile mentionate in art. 12 la sediul Telekom Romania, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire. Telekom Romania va trimite notificariile mentionate in acest articol la adresa Clientului de mai sus din Formular. Notificariile la alte adrese nu vor fi opozabile partii notificate.

13.LIMITAREA RASPUNDERII. Nicio parte nu raspunde fata de cealalta pentru daune indirecte (ex. beneficiul nerealizat, pierderi profit/abonati, pierderea unor oportunitati de afaceri). Telekom Romania raspunde pana la Punctul terminal. Telekom Romania nu raspunde pentru apelurile cu tarif mare (international, SVA) generate prin fenomenul de „modem hijacking” sau „VoIP hacking”, nici daca transmiterea si/sau receptionarea Serviciilor sunt alterate de factori ca: a)fenomene naturale; b)intreruperi/bruiaje/variatii mari de curent care afecteaza rețeaua de distributie a semnalului; c)instalarea/utilizarea de Client de echipamente neautorizate/performante inferioare ale traseului de cablu al Clientului; d)interferente cu alte sisteme de comunicatie; e)lipsa de vizibilitate intre antena si satelit; f)utilizarea necorespunzatoare/frauduloasa a Serviciilor/Echipmentului; g)actiunea unor terti, nici pentru software-ul instalat de Client prin Serviciu sau defectarea/pierderea informatiilor din echipamentul(ui) Clientului; h)lucrurile

furnizorilor de utilitati publice. Telekom Romania retransmite canalele TV si SVA asa cum sunt difuzate de furnizorii lor si nu raspunde pentru continutul/calitatea semnalului acestora, daca legea nu prevede altfel. Prevederi specifice Serviciului de Roaming: (a) Telekom Romania va pune la dispozitia Clientului Serviciul de Roaming si nu este raspunzatoare de calitatea Serviciilor de Roaming, de tipul de Servicii de Roaming sau de gradul de acoperire al acestora, toate acestea depinzand de retele si/sau sisteme de telecomunicatii ale furnizorilor de comunicatii electronice din afara tarii. (b) Telekom Romania nu este raspunzatoare pentru utilizarea accidentala a Serviciului de Roaming de catre Client atunci cand acesta se afla pe teritoriul Romaniei, in zone de granita. Abonatul este obligat sa se asigure, prin verificarea terminalului sau, ca reseaua utilizata, in momentul initierii apelului, este cea a Telekom Romania, pentru a evita utilizarea accidentala a serviciului de Roaming pe teritoriul Romaniei. (c) Telekom Romania nu poate controla si prin urmare nu va fi tinut raspunzatoare fata de Client in cazurile in care Clientul primeste apeluri din afara granitelor Romaniei cu identitate incompleta, ascunsa sau modificata, inclusiv prin folosirea unei identitati care apartine numerotatiei nationale.

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

15.PROCEDURA TELEKOM ROMANIA PRIVIND SOLUTIONAREA RECLAMATIILOR. **Deranjamentele** se anunta la Asistenta Deranjamente, oricand, la 1234 (apel gratuit din reseaua Telekom Romania si din reseaua Telekom Romania Mobile). **Reclamatii:** Inaintarea reclamatiei: a)la 1234, oricand, apel gratuit din reseaua Telekom Romania si din reseaua Telekom Romania Mobile; b)pe site-ul www.telekom.ro, sectiunea „Contact”/prin MyAccount; c)prin fax, la 0219255; d)prin e-mail, la sesizari@telekom.ro; e)la orice magazin Telekom Romania din judetul/sectorul Clientului*; f)prin posta, la Piata Presei Libere nr 3-5 City Gate Turnul de Nord 013702 sector 1 Bucuresti. Reclamatia trebuie sa cuprinda datele Clientului, telefonul si adresa la care asteapta raspunsul. Reclamatia se depune in 30 de zile de la evenimentul reclamat, daca nu se prevede altfel in Contract. Reclamatia se solutioneaza in maxim 30 de zile de la inregistrarea la Telekom Romania, telefonic, in scris, pe email, 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. 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. Serviciul de asistenta tehnica furnizat de Telekom Romania este gratuit si este aferent solutionarii deranjamentelor privind Pachetul de Servicii, conform acestui art. 15; serviciul de asistenta tehnica este disponibil la numarul 1234 (apel gratuit din reseaua Telekom Romania si din reseaua Telekom Romania Mobile).

16. DECLARATII/ACORDUL CLIENTULUI CU PRIVIRE LA PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

Clientul a fost informat prin Conditii Generale si a acceptat prin semnarea prezentului document faptul ca datele cu caracter personal furnizate sunt prelucrate de Telekom Romania, direct sau prin partenerii sai din acelasi Grup sau alti parteneri, in tara sau in strainatate, in conformitate cu sectiunea "Prelucrarea datelor cu caracter personal" din Conditii Generale, care fac parte integranta din prezentul contract.

1. Clientul a acceptat, potrivit optiunilor de mai jos, prelucrarea datelor cu caracter personal cu functie de identificare furnizate (ex. CNP), pentru incheierea si executarea Contractului :
DA NU
2. Clientul a acceptat, potrivit optiunilor de mai jos, prelucrarea datelor cu caracter personal furnizate si a datelor de trafic in vederea activarii si furnizarii de servicii cu valoarea adaugata, inclusiv pentru transmiterea invitatiei in vederea activarii de servicii cu valoarea adaugata si servicii accesorii:
DA NU
3. Clientul a acceptat, potrivit optiunilor de mai jos, sa primeasca informatii cu caracter comercial, ca urmare a prelucrarii datelor cu caracter personal furnizate / datelor de trafic oferite in cadrul prezentului , pentru:
 - o Marketing si comercializarea produselor si serviciilor Romtelecom (inclusiv cele dezvoltate impreuna cu un partener Telekom Romania) prin orice mijloc de comunicare, inclusiv prin mijloace de comunicare electronica:
DA NU
 - o Marketing si comercializarea produselor si serviciilor partenerilor Telekom Romania prin orice mijloc de comunicare, inclusiv prin mijloace de comunicare electronica:
DA NU

17.Clientul consimte sa primeasca factura: Gratuit prin <http://myaccount.telekom.ro> conform Codului Fiscal (detalii in Termenii si Conditiiile MyAccount); **SAU** In format tiparit, prin posta, fara confirmare de primire, si Clientul va achita un tarif de 0,46 Euro, pe luna, fara TVA.

18.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 retelele Telekom Romania si Telekom Romania Mobile, 021.404.1234 sau



0766.12.1234 - tarif normal pentru apelurile din rețelele naționale, Serviciul de suport Premium la 0903904903 - număr disponibil NUMAI clienților aflați pe teritoriul țării ce apelează de la un număr de telefon fix sau mobil din rețelele Telekom Romania și Telekom Romania Mobile (apelul este tarifat cu 1.6129 EUR(fără TVA)/apel sau 1, 9194 EUR (cu TVA inclus)/apel - tariful se face pe apel și nu în funcție de durata convorbirii), Asistența PC la 0903903903 - număr disponibil NUMAI clienților aflați pe teritoriul țării ce apelează de la un număr de telefon fix sau mobil din rețelele Telekom Romania și Telekom Romania Mobile (apelul este tarifat cu 5 EUR(fără TVA)/apel sau 5.95 EUR (cu TVA inclus)/apel - tariful se face pe apel și nu în funcție de durata convorbirii), pe pagina de internet www.telekom.ro prin completarea formularului de contact, pe e-mail la info@telekom.ro, prin adresa scrisă transmisă la Telekom Romania Communications S.A., Piața Presei Libere nr 3-5 City Gate Turnul de Nord 013702 sector 1 București, prin adresa transmisă pe fax la numărul de telefon 021.9255 (apel gratuit din rețeaua Telekom Romania).

19. Prezentul înlocuiește orice Contract semnat anterior cu Telekom Romania pentru aceleași Servicii din Pachet, care încetează; dacă Clientului i-a fost furnizat un Echipament în regim de custodie și păstrează Serviciul respectiv în cadrul Pachetului de Servicii, Telekom Romania nu îi va mai furniza un nou Echipament pe acest Contract. Nulitatea unei clauze nu afectează valabilitatea restului Contractului.

Sumar de plata conform prezentului Formular ESTE ESENTIAL CA ACEST TABEL SA FIE DINAMIC	
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 pe Perioada minima (Optiunile/Pachetele suplimentare, altele decat cele din Oferta promotionala, nu sunt incluse)	13 Euro fara TVA (15,47 Euro cu TVA)

Incheiat în localitatea _____, în 2 originale, câte unul pentru fiecare parte. Eu, Clientul, declar că am 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 alcatuiesc Contractul. Am citit și sunt de acord cu toți termenii și condițiile Contractului.

CLIENT

Telekom Romania Communications S.A.,