



CONDITII GENERALE PENTRU FURNIZAREA SERVICIILOR TELEKOM ROMANIA

Contract înseamnă termenii și condițiile aplicabile unui singur Serviciu/Pachet de Servicii, alcătuit din Formularul semnat de Client în privința Serviciului/Pachetului de Servicii, prezentele condiții generale, și restul termenilor și condițiilor referite în acestea, ca parte din Contract.

Aria de Acoperire reprezintă zona în care Telekom Romania pune la dispoziție publicului serviciile, în conformitate cu licențele și autorizația deținută pentru furnizarea Serviciilor Telekom Romania prin GSM/GPRS/UMTS/EDGE/4G.

EDGE (Enhanced Data rates for Global Evolution) este o tehnologie ce permite conectarea permanentă la internet prin intermediul rețelei radio.

UMTS (Eng. Sistem Universal pentru Telecomunicațiile Mobile) reprezintă o tehnologie de generația 3-a (3G) ce permite conectarea permanentă la internet prin intermediul rețelei radio.

Cartela SIM reprezintă cartela oferită Clientului după semnarea Contractului și care, introdusă în Echipament, va permite conectarea la Rețea și accesul la Serviciile furnizate de Telekom Romania.

Telekom Romania Mobile reprezintă societatea TELEKOM ROMANIA MOBILE COMMUNICATIONS S.A., cu sediul în Splaiul Independenței nr. 319G, SEMA Parc, Clădirea Atrium House, etajele 1 și 2, sector 6, București, înregistrată la Registrul Comerțului cu nr. J40/433/1999, cod de înregistrare fiscală RO11952970.

GSM (Global System for Mobile Communications) înseamnă standardul radio digital internațional creat de Institutul European pentru Standardele de Telecomunicații. GSM este standardul digital 2G dominant pentru telefoanele mobile din întreaga lume.

MSISDN reprezintă numărul a cărui folosință este oferită Clientului, fie de către Telekom Romania, după semnarea Contractului, fie de către un alt furnizor de servicii de comunicații electronice, în cazul în care Clientul este portat în Rețeaua Telekom Romania, pentru ca acesta să folosească Serviciile furnizate de Telekom Romania.

Rețea reprezintă rețeaua de comunicații electronice aparținând Telekom Romania și în care Telekom Romania operează în conformitate cu autorizațiile și licențele sale sau rețeaua aparținând unui partener Telekom Romania, utilizată de Telekom Romania, prin intermediul căreia acesta din urmă a dobândit dreptul de a furniza Serviciile.

Serviciul Roaming reprezintă Serviciul care permite Clientului să primească și să efectueze convorbiri și/sau transmisii de date sau mesaje scrise când se află în străinătate, dacă se află în aria de acoperire aparținând unui operator cu care Telekom Romania a încheiat un contract în acest sens. Lista actualizată a țărilor și operatorilor în rețelele cărora este posibilă folosirea acestui serviciu va fi pusă la dispoziție la solicitarea expresă a Clientului prin 1234, apel gratuit din Rețea și din rețeaua Telekom Romania Mobile.

SMS oferă posibilitatea de a comunica prin transmiterea și primirea de mesaje scrise de până la 160 de caractere (inclusiv semnele de ortografie, cifrele, spațiile și alte simboluri).

Data Activării Pachetului de Servicii este data la care Clientul începe să aibă acces la Pachetul de Servicii achiziționat, fiind data la care este activat ultimul Serviciu din Pachetul de Servicii. Data Activării Pachetului de Servicii marchează, totodată, momentul de la care curge Perioada minimă în privința Pachetului de Servicii, precum și momentul de la care Clientul datorează Abonamentul aferent Pachetului de Servicii. Cu toate acestea, dat fiind că între Data Activării Serviciului voce/date Telekom Romania și Data Activării Pachetului de Servicii Clientul poate efectua convorbiri/efectua trafic de date, Clientul datorează contravaloarea acelor convorbiri/traficului de date (care nu sunt incluse în Abonamentul aferent Pachetului de Servicii), efectuate înainte de Data Activării întregului Pachet de Servicii. Obligatia Telekom Romania de a furniza Serviciul de voce mobilă/date mobile nu implică și obligatia de a furniza terminalul aferent; aceasta este responsabilitatea exclusivă a Clientului, și în toate cazurile Data Activării Serviciului de voce mobilă/date mobile este data de data furnizării Cartelei SIM către Client, indiferent de momentul la care Clientul alege să conecteze Cartela SIM la un terminal corespunzător.

Lista de tarife este documentul cuprinzând tarifele percepute de Telekom Romania pentru furnizarea Pachetului de Servicii și prețul folosinței/de vânzare a Echipamentelor, și modalitatea de aplicare a acestora. Lista de tarife poate fi consultată pe www.telekom.ro, la 1234 – Serviciul Vânzări și Relații cu Clientii (apel gratuit din rețeaua Telekom Romania și din rețeaua Telekom Romania Mobile) și în orice magazin Telekom Romania/partener Telekom Romania. Tarifele care nu sunt expres menționate în Formular sunt prevăzute în Lista de tarife. Convorbirile sunt tarifate la tarifele din Lista de tarife în vigoare la data efectuării apelului.

Utilizator final este reprezentată persoana fizică desemnată de Client să beneficieze, în tot sau în parte, de Serviciile de voce mobilă/date mobile contractate de Client prin Contract, aflate de regula într-o relație de prepunerie față de Client.

1. Durata. Contractul se încheie pe Perioada minimă prevăzută în Formular și se prelungește automat pe perioada nedeterminată, dacă niciuna dintre părți nu notifică, cu cel puțin 30 de zile înainte de expirarea Perioadei minime, intenția sa de a nu mai continua Contractul. Perioada minimă se calculează de la data activării Serviciului (data la care Clientul începe să aibă efectiv acces la Serviciu, sau data consemnată într-un document semnat de ambele părți).

2. Garanție. Plati intermediare. Telekom Romania poate solicita Clientului, în vederea activării și/sau pe parcursul derulării contractului, depunerea unei garanții în contul Telekom Romania Communications S.A., în următoarele cazuri, fără a se limita la acestea: a) Clientul nu este deja client Telekom Romania pentru alte servicii la data semnării Contractului pentru un anumit Serviciu; b) plățile datorate Telekom Romania nu au fost efectuate la timp; c) Clientul figurează pe liste publice de datornici; d) Clientul figurează cu debite față de Telekom Romania la data încheierii Contractului pentru un anumit Serviciu; e) traficul înregistrat depășește limita de credit stabilită de către Telekom Romania; f) se constată o creștere bruscă a traficului, într-o perioadă scurtă de timp. Telekom Romania are dreptul de a deduce din garanție datoriile scadente ale Clientului. Garanția este returnată Clientului, la cererea sa, după un interval de minim 4 luni de la depunere, cu condiția ca, la data solicitării, Clientul să fi plătit integral la termen minim ultimele 4 facturi emise de Telekom Romania Communications S.A. anterior datei cererii. Dacă Clientul își depășește limita de credit și/sau se înregistrează o creștere bruscă de trafic într-un interval scurt de timp, Telekom Romania are dreptul de a solicita efectuarea unei plăți intermediare, înainte de emiterea facturii lunare următoare. În cazul în care Clientul nu depune garanția/nu efectuează plata intermediară până la data solicitată, Telekom Romania poate să suspende furnizarea Serviciilor, total sau parțial, fie să considere Contractul încetat de drept, fără intervenția instanței sau alte formalități, Clientul nefiind îndreptățit la nicio despăgubire.

3. Plata. Serviciile se vor factura lunar. Factura va conține contravaloarea Serviciilor din luna anterioară, abonamentul aferent Serviciului pentru luna în curs ("**Abonamentul**"), abonamentul pentru SLA, pentru opțiuni și prețul/chiria/rata pentru echipamentele necesare furnizării Serviciilor vandute/puse la dispoziția Clientului de către Telekom Romania ("**Echipamentele**"). Tarifele sunt cele menționate în Formular și în Lista de tarife, sunt exprimate în Euro și nu includ TVA. Plata se face în lei, la cursul de schimb Leu/Euro comunicat de BNR și înscris pe factura. Telekom Romania expediază factura în plic, fără confirmare de primire. Telekom Romania nu răspunde de neprimirea facturii de către Client din motive neimputabile Telekom Romania. Clientul care reclamă că nu a primit factura nu este exonerat de la plata sumelor datorate, având obligația de a se interesa cu privire la sumele de plată.

Termenul de plată a facturii este de maxim 22 de zile de la data emiterii acesteia. Obligatia de plată se considera realizată la data creditării contului Telekom Romania Communications S.A. sau la data la care Clientul achită factura la magazinele Telekom Romania. Pentru neplata facturii până la expirarea termenului scadent, Clientul este de drept în întârziere, fără îndeplinirea vreunei formalități, și datorează penalități de întârziere până la data achitării integrale a sumelor datorate, în valoare de 0,15%/zi pentru primele 15 zile de întârziere, de 0,35%/zi pentru următoarele 45 de zile și dobânda legală începând cu data încetării Contractului, calculate asupra valorii totale a facturii. Totalul penalităților de întârziere poate depăși cuantumul sumei asupra căreia sunt calculate. Neplata totală sau parțială a facturii peste termenul scadent da dreptul Telekom Romania să suspende furnizarea tuturor Serviciilor Telekom Romania. Furnizarea se reia în maxim 2 zile lucrătoare de la achitarea integrală a sumelor datorate, Telekom Romania putând percepe un tarif de reluare a furnizării Serviciului/Serviciilor.

Neplata totală sau parțială a facturii peste 60 zile față de termenul scadent da dreptul Telekom Romania de a rezilia Contractul pentru toate Serviciile Telekom Romania, fără intervenția instanței sau alte formalități prealabile.

4.1 Funcționarea Serviciului și Echipamente. Clientul va obține toate autorizațiile necesare furnizării Serviciilor care îi incumbă potrivit legii. Clientul va pune la dispoziția Telekom Romania toate documentele și informațiile solicitate de Telekom Romania în vederea activării Serviciului (termenul de activare prevăzut în Formular se va prelunge automat cu termenul de furnizare a unor astfel de documente și informații). Dacă un Serviciu nu poate fi activat în termenul prevăzut în Formular, din motive tehnice, oricare parte poate denunța unilateral Contractul, cu o notificare prealabilă scrisă de 5 zile, fără despăgubiri. Telekom Romania remediază deranjamentele tehnice ale Serviciului în conformitate cu acordul privind nivelul calitatii serviciilor ("**SLA**") menționat în Formular și atașat la Contract ca parte din Contract, sau în conformitate cu condițiile

din Formular. În caz contrar, Telekom Romania va despăgubi Clientul în conformitate cu prevederile SLA sau cu Formularul. În cazul Serviciilor TV, Telekom Romania remediază deranjamentele Serviciului aparute exclusiv din culpa sa, în maxim 72 de ore de la data notificării acestora de către Client; în cazul Serviciului de voce mobilă/date mobile, Telekom Romania este obligat să analizeze reclamațiile și cererile Clientului, și să le răspundă, în conformitate cu termenii prezentului Contract, în termen de cel mult 30 de zile de la data înregistrării lor. În caz contrar, Telekom Romania va rambursa Clientului, la cererea acestuia, Abonamentul aferent Serviciului, în cota fracționară, corespunzător perioadei efective de nefuncționare; acordarea despăgubirii este condiționată și de dovada în evidențele Telekom Romania a existenței defecțiunii notificate în aria geografică indicată de către Client și dacă Clientul își are sediul sau punctele de lucru în zonele afectate, Telekom Romania având dreptul de a cere actele doveditoare în acest sens. Prin derogare de la acordarea de despăgubiri, dacă activarea în Rețeaua Telekom Romania a unui Client portat nu poate fi realizată sau se realizează cu întârziere, din motive ce nu se află sub controlul Telekom Romania (de exemplu din motive tehnice sau din motive ce se află sub controlul furnizorului din a cărui rețea se face portarea), Clientul nu va fi îndreptățit să solicite despăgubiri din partea Telekom Romania. Fara a contraveni altor prevederi contrare din Contract, Telekom Romania are dreptul de a suspenda în tot sau în parte furnizarea Serviciilor, pe o perioadă de maxim 15 zile, cu notificarea prealabilă a Clientului (inclusiv prin SMS în cazul Serviciului de voce mobilă/date mobile), în vederea efectuării de lucrări de întreținere sau dezvoltare a rețelei și va rambursa Clientului, la cererea acestuia, Abonamentul aferent Serviciului afectat, în cota fracționară, corespunzător perioadei efective de nefuncționare. În toate cazurile, rambursarea se face prin creditare cu valoarea în lei, cu evidențiere în factura emisă în luna următoare. Clientul nu va interveni asupra lucrărilor realizate de Telekom Romania în vederea furnizării Serviciilor. Telekom Romania poate suspenda accesul la anumite numere naționale și/sau internaționale în cazuri bine justificate (ex. abuz în apelarea numerelor cu tarif special). Dacă, conform politicii Telekom Romania, pentru instalarea Echipamentelor și activarea Serviciului, Clientul trebuie să semneze un proces-verbal ("PV"), în lipsa PV, Serviciul va fi considerat activat dacă Telekom Romania nu a înregistrat, în 3 (trei) zile de la punerea în funcțiune a Echipamentelor, o reclamație de nefuncționare transmisă de Client. Clientul va realiza, pe cheltuielile sa, amenajarea spațiului și aducerea în starea inițială (dacă este cazul) după efectuarea lucrărilor pentru instalarea/dezinstalarea Echipamentelor. Clientul va suporta și va plăti contravaloarea energiei electrice consumate de Echipamente. Dacă Telekom Romania închiriaza, preda în custodie sau vinde (integral sau în rate) ("**Echipamentele Telekom Romania**"), Telekom Romania este proprietarul Echipamentelor Telekom Romania pe durata închirierii/custodiei, respectiv până la data achitării integrale a pretului și a penalităților aferente, iar Clientul nu va transfera către terți dreptul de a folosi Echipamentele Telekom Romania. Dacă Clientul nu achită la termen valoarea ratei Echipamentelor Telekom Romania, Telekom Romania poate solicita returnarea lor, iar ratele deja achitate sunt nerambursabile, fiind reținute de Telekom Romania cu titlu de despăgubiri. Dacă Clientul produce deteriorări Echipamentelor Telekom Romania, va suporta contravaloarea reparațiilor efectuate de Telekom Romania, iar dacă aceasta decide înlocuirea unuia/mai multor Echipamente Telekom Romania, Clientul va plăti contravaloarea acestuia/acestora la valoarea de la data înlocuirii (menționată în Lista de tarife) și orice tarife aplicabile. Clientul se obligă să restituie Echipamentele închiriate/date în custodie, în stare de funcționare, în termen de 5 zile lucrătoare de la data încetării furnizării Serviciilor, în caz contrar fiind obligat la plata lor la valoarea de la data încetării furnizării Serviciilor (menționată în Lista de tarife). Clientul suportă toate riscurile legate de pierderea Echipamentelor Telekom Romania pe durata închirierii/custodiei, respectiv până la data achitării integrale a pretului și a penalităților aferente, inclusiv pentru cazuri fortuite. Telekom Romania asigură remedierea/inlocuirea Echipamentelor vandute Clientului conform condițiilor din certificatul de garanție aferent. Dacă Clientului îi este furnizat un software pentru utilizarea Serviciilor, Telekom Romania acordă Clientului un drept de utilizare neexclusiv și netransferabil a acestuia, exclusiv în scopul utilizării Serviciilor. În toate cazurile de suspendare a Serviciului, pe perioada suspendării Clientul rămâne obligat la plata tuturor tarifelor aferente acestuia.

4.2 Dacă nu se prevede altfel în Contract, Serviciile Telekom Romania de acces la internet la puncte fixe și puncte mobile sunt de tip "best effort", caracteristicile tehnice și parametrii de calitate comunicații în descrierile acestor Servicii din Contract fiind măsurate în condiții ideale. Caracteristicile acestor Servicii pot diferi de la caz la caz, îndeosebi în funcție de gradul de încărcare a rețelei sau starea tehnică a infrastructurii fizice de acces. Niciuna dintre obligațiile privind accesul, viteza și calitatea Serviciilor

nu reprezintă o obligație de rezultat a Telekom Romania. Cu excepția cazurilor expres menționate 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 Contractului, Clientul acceptă furnizarea Serviciilor în aceste condiții. Valorile parametrilor aferenți indicatorilor de calitate administrativi pentru furnizarea Serviciului Telekom Romania de acces la internet, precum și procedura privind măsurarea acestor parametri se găsesc pe pagina de internet: <http://www.telekom.ro/calitate-internet/>.

5. Fraude. 5.1 Serviciile/Echipamentele sunt furnizate Clientului numai în calitatea acestuia de utilizator final și numai pentru uzul sau privat (cu excepțiile prevăzute în prezentul în privința Utilizatorilor finali) și nu cu scopul de a obține un profit sau de a atrage avantaje comerciale. Sunt considerate activități frauduloase ale Clientului, fara a se limita la acestea, următoarele: a) furnizarea de informații/documente eronate/falsificate care au stat la baza încheierii Contractului; b) mutarea Echipamentului în alta locație, fara acordul Telekom Romania; c) furnizarea Serviciilor către terți (contra cost sau în mod gratuit); d) utilizarea Serviciilor în vederea furnizării de servicii de comunicații electronice către terți sau în vederea transferului de trafic în rețeaua Telekom Romania și/sau alte rețele (ex. transferurile de apeluri naționale/internaționale în rețeaua Telekom Romania și/sau alte rețele); e) utilizarea Serviciilor cu încălcarea legii sau a politicii de internet a Telekom Romania.

5.2 De asemenea, Clientul înțelege și acceptă că îi sunt interzise, fiind activități frauduloase: (i) expedierea de mesaje nesolicitate (incluzând date, informații, text, muzică, sunet, imagini, grafice, materiale video, programe sau alte materiale) sau afișarea de mesaje de tip pachete de reclame comerciale sau anunțuri de informații (în general mesaje de tip Spam), Clientul fiind singurul răspunzător pentru expedierea sau afișarea unor astfel de mesaje; (ii) continuarea expedierii de mesaje electronice către un adresant care a indicat că nu dorește să mai primească asemenea mesaje; (iii) expedierea sau afișarea de mesaje care conțin viruși și/sau „cai troieni”, mesaje ilegale sau expedierea sau afișarea de mesaje indecente, obscene sau pornografice, cu încălcarea prevederilor legale în vigoare; (iv) expedierea sau afișarea de mesaje care violează dreptul de proprietate intelectuală sau industrială Telekom Romania, a unui terț sau de mesaje conținând informații pentru care Clientul nu are dreptul legal de transmitere sau difuzare în orice condiții, conform oricărei legi aplicabile.

5.3 Prevederi specifice Serviciilor TV: Orice încercare de a copia datele tehnice de identificare ale Smart Cardului sau de a copia conținutul canalelor TV sau al programelor incluse în SVA este considerată activitate frauduloasă. Clientul TV are dreptul să utilizeze Smart Card-ul numai împreună cu Echipamentul. Recepția în afara granițelor României, retransmisia în scopuri private sau comerciale și/sau copierea pentru multiplicare sau multiplicarea Serviciilor sunt considerate activități frauduloase.

5.4 Dacă identifică o activitate frauduloasă, Telekom Romania are dreptul: a) să suspende furnizarea tuturor Serviciilor sau să rezilieze Contractul curent, sau orice alte Contracte încheiate cu Clientul, de plin drept, fara intervenția instanței sau alte formalități prealabile; b) să refuze furnizarea unui nou Serviciu sau să condiționeze furnizarea acestuia de depunerea unei garanții; c) să retraga Clientului orice formă de beneficii; și/sau d) să ia măsurile prevăzute în politica de Internet a Telekom Romania, în cazul serviciilor de acces Internet. De asemenea, Clientul este responsabil pentru daunele rezultate din neîndeplinirea obligațiilor asumate prin prezentul articol, inclusiv pentru daunele cauzate unor terțe parti.

6. Modificarea. 6.1 Telekom Romania poate modifica unilateral Contractul (ex. tarifele, modalitatea de aplicare a acestora, penalitățile de întârziere, caracteristicile Serviciilor), cu condiția notificării în scris a Clientului, cu cel puțin 30 de zile înainte. Modificările vor fi aplicabile de drept, fara act adițional. Dacă Clientul nu este de acord cu o modificare, poate solicita încetarea Contractului pentru Serviciul supus modificării, pe baza unei notificări scrise ce trebuie să ajungă la Telekom Romania în decursul celor 30 de zile, fara despăgubiri. Clientul nu va abuza de dreptul acordat potrivit acestui articol (ex. modificarea este în avantajul Clientului). 6.2 Clientul poate solicita modificarea Serviciului sau Servicii suplimentare telefonice, prin cerere scrisă sau prin încheierea unui act adițional, la alegerea Telekom Romania. Dacă modificarea are loc telefonic sau prin cerere scrisă, Contractul se considera modificat, în privința Serviciului respectiv, de la data acceptării modificării de către Telekom Romania prin activarea modificării. Dacă partile agreează migrarea de la un tip de abonament la altul, perioada de gratuitate aferentă se calculează scăzând perioada de gratuitate deja scursă. 6.3 Dacă, pe durata Contractului, Serviciul nu mai poate fi furnizat la parametrii contractați, a) fie partile vor agreea furnizarea unui Serviciu inferior calitativ, la tariful aferent acestuia, fara despăgubiri, b) fie Contractul încetează de plin drept, fara despăgubiri. Prevederi specifice Serviciilor TV: În primele 3 luni de la data



activării unui/mai multor Pachet(e) Suplimentar(e), Clientul nu are dreptul sa renunțe la/sa solicite mai multe Pachete Suplimentare, decât dacă o astfel de solicitare include și Pachetele Suplimentare contractate anterior. Dacă Telekom Romania majorează tarifele Pachetelor Suplimentare și Clientul nu este de acord, are dreptul doar să solicite să nu i se mai furnizeze respectivele Pachete Suplimentare.

7. Incetare. Contractul poate înceta total sau parțial (de ex. dezactivarea unor Cartele SIM în cazul în care pe contul Clientului sunt activate mai multe Cartele SIM)

7.1 Denunțare unilaterală. Oricare parte poate denunța unilateral Contractul imediat prin notificare scrisă, fără intervenția instanței sau alte formalități în acest sens, dacă cealaltă parte: (i) încetează să desfășoare activități sau o parte semnificativă din activitatea sa, sau intră în incapacitate de plată a datoriiilor restante; sau (ii) devine insolventă sau intră în faliment, intră în lichidator, sau un lichidator, administrator, lichidator administrativ, custode sau funcționar similar este numit în legătură cu aceasta sau pentru oricare dintre activele sale sau înainte sau amenințat cu orice acțiune similară împotriva celor de mai sus în orice jurisdicție. Telekom Romania are dreptul de a denunța unilateral Contractul, pe baza unei notificări prealabile scrise de 2 zile, în următoarele situații: a) Clientul vinde locația; b) evenimentul de forță majoră durează de mai mult de 30 de zile; c) Telekom Romania nu mai dispune de soluție tehnică pentru furnizarea Serviciului în Locație, cu o notificare prealabilă a Clientului și fără despagubiri; d) în orice altă situație expres menționată în Contract.

7.2 Dacă nu se prevede altfel în Contract, încetarea urmare a unei denunțări unilaterale (cu excepția Portării, când se va urma procedura legală, și a cazurilor de la 7.1 de mai sus) va opera cu o notificare prealabilă de 30 de zile, Contractul încetând deplin drept în prima zi a lunii următoare celei în care termenul de 30 de zile se împlineste.
7.3 Reziliere. Dacă o parte nu și îndeplinește obligațiile contractuale, cealaltă parte este îndreptățită să rezilieze deplin drept Contractul, fără intervenția instanței, putând solicita despagubiri. Dacă nu se prevede altfel în Contract, rezilierea va opera pe baza unei notificări prealabile scrise de 30 de zile. Contractul va înceta deplin drept în prima zi a lunii următoare celei în care termenul de 30 de zile se împlineste, dacă partea în culpa nu a înlăturat, până la împlinirea termenului, situația ce a atras notificarea de reziliere.
7.4 Despăgubiri. Dacă Contractul încetează, pentru unul sau mai multe Servicii, înainte de expirarea Perioadei minime, altfel decât urmare a culpei Telekom Romania, Clientul va fi obligat la plata despăgubirilor pentru încetare prematură menționate în Formular. La calculul despăgubirilor se aplică în România și în țările din spațiul Schengen următoarele: a) despăgubirea se calculează pe baza diferenței dintre valoarea serviciului în momentul încetării și valoarea serviciului în momentul în care termenul de plată ar fi expirat; b) despăgubirea se calculează pe baza diferenței dintre valoarea serviciului în momentul încetării și valoarea serviciului în momentul în care termenul de plată ar fi expirat; c) despăgubirea se calculează pe baza diferenței dintre valoarea serviciului în momentul încetării și valoarea serviciului în momentul în care termenul de plată ar fi expirat; d) despăgubirea se calculează pe baza diferenței dintre valoarea serviciului în momentul încetării și valoarea serviciului în momentul în care termenul de plată ar fi expirat; e) despăgubirea se calculează pe baza diferenței dintre valoarea serviciului în momentul încetării și valoarea serviciului în momentul în care termenul de plată ar fi expirat; f) despăgubirea se calculează pe baza diferenței dintre valoarea serviciului în momentul încetării și valoarea serviciului în momentul în care termenul de plată ar fi expirat; g) despăgubirea se calculează pe baza diferenței dintre valoarea serviciului în momentul încetării și valoarea serviciului în momentul în care termenul de plată ar fi expirat; h) despăgubirea se calculează pe baza diferenței dintre valoarea serviciului în momentul încetării și valoarea serviciului în momentul în care termenul de plată ar fi expirat; i) despăgubirea se calculează pe baza diferenței dintre valoarea serviciului în momentul încetării și valoarea serviciului în momentul în care termenul de plată ar fi expirat; j) despăgubirea se calculează pe baza diferenței dintre valoarea serviciului în momentul încetării și valoarea serviciului în momentul în care termenul de plată ar fi expirat; k) despăgubirea se calculează pe baza diferenței dintre valoarea serviciului în momentul încetării și valoarea serviciului în momentul în care termenul de plată ar fi expirat; l) despăgubirea se calculează pe baza diferenței dintre valoarea serviciului în momentul încetării și valoarea serviciului în momentul în care termenul de plată ar fi expirat; m) despăgubirea se calculează pe baza diferenței dintre valoarea serviciului în momentul încetării și valoarea serviciului în momentul în care termenul de plată ar fi expirat; n) despăgubirea se calculează pe baza diferenței dintre valoarea serviciului în momentul încetării și valoarea serviciului în momentul în care termenul de plată ar fi expirat; o) despăgubirea se calculează pe baza diferenței dintre valoarea serviciului în momentul încetării și valoarea serviciului în momentul în care termenul de plată ar fi expirat; p) despăgubirea se calculează pe baza diferenței dintre valoarea serviciului în momentul încetării și valoarea serviciului în momentul în care termenul de plată ar fi expirat; q) despăgubirea se calculează pe baza diferenței dintre valoarea serviciului în momentul încetării și valoarea serviciului în momentul în care termenul de plată ar fi expirat; r) despăgubirea se calculează pe baza diferenței dintre valoarea serviciului în momentul încetării și valoarea serviciului în momentul în care termenul de plată ar fi expirat; s) despăgubirea se calculează pe baza diferenței dintre valoarea serviciului în momentul încetării și valoarea serviciului în momentul în care termenul de plată ar fi expirat; t) despăgubirea se calculează pe baza diferenței dintre valoarea serviciului în momentul încetării și valoarea serviciului în momentul în care termenul de plată ar fi expirat; u) despăgubirea se calculează pe baza diferenței dintre valoarea serviciului în momentul încetării și valoarea serviciului în momentul în care termenul de plată ar fi expirat; v) despăgubirea se calculează pe baza diferenței dintre valoarea serviciului în momentul încetării și valoarea serviciului în momentul în care termenul de plată ar fi expirat; w) despăgubirea se calculează pe baza diferenței dintre valoarea serviciului în momentul încetării și valoarea serviciului în momentul în care termenul de plată ar fi expirat; x) despăgubirea se calculează pe baza diferenței dintre valoarea serviciului în momentul încetării și valoarea serviciului în momentul în care termenul de plată ar fi expirat; y) despăgubirea se calculează pe baza diferenței dintre valoarea serviciului în momentul încetării și valoarea serviciului în momentul în care termenul de plată ar fi expirat; z) despăgubirea se calculează pe baza diferenței dintre valoarea serviciului în momentul încetării și valoarea serviciului în momentul în care termenul de plată ar fi expirat.

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

7.6 Dacă Clientul dorește să se poarte din Rețeaua Telekom Romania în rețeaua unui alt furnizor de servicii de comunicații electronice, Clientul va solicita acest lucru direct furnizorului în a cărui rețea dorește să aibă loc portarea, încetarea Contractului intervenind la data realizării portării, cu respectarea tuturor condițiilor prevăzute în Contract. Pentru evitarea oricărui dubiu, încetarea Contractului intervenită la data realizării portării nu înălțură obligația Clientului de a achita toate sumele datorate în baza prezentului Contract, precum și eventualele costuri de încetare, conform Formularului. În măsura în care cererea de Portare a Clientului în rețeaua unui alt furnizor de servicii de comunicații electronice nu se finalizează cu realizarea portării, prezentul Contract își va produce efectele în continuare în aceeași termeni și condiții.

7.7 Notificări. Clientul va trimite notificările menționate în acest capitol 7 la sediul Telekom Romania, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire. Telekom Romania va trimite notificările menționate în acest capitol 7 la adresa indicată de Client în Formular. Notificările comunicate de parte la alte

adrese nu vor fi opozabile părții notificate.

7.8 Portarea se va realiza în condițiile legii.

8. Limitarea răspunderii. **8.1** Telekom Romania nu este răspunzătoare față de Client pentru daune indirecte (ex. beneficiul nerealizat, pierderi de profit, pierderi de date, afectarea reputației, pierdere de oportunități de afaceri). Telekom Romania răspunde de funcționarea Serviciilor până la Punctul terminal din Formular. Telekom Romania nu răspunde pentru apelurile către destinații cu tarif ridicat (international, servicii cu valoare adăugată) generate prin fenomenul de "modem hijacking". Mai multe informații privind metodele de protecție se pot obține accesând site-ul www.telekom.ro. Telekom Romania nu este răspunzător dacă transmiterea și recepționarea Serviciilor sunt alterate datorită unor factori de natură următorilor: a) fenomene naturale care afectează recepționarea Serviciilor; b) întreruperi sau variații mari de curent în locație sau în imobilul unde este instalată rețeaua de distribuție a semnalului; c) instalarea sau utilizarea de către Client de echipamente neautorizate; d) interferențele cu alte sisteme electronice de comunicație; e) lipsa de vizibilitate între antena și satelit; f) utilizarea necorespunzătoare sau frauduloasă a Serviciilor.

8.2 Telekom Romania nu răspunde pentru serviciile oferite de terțe părți, care fac uz, în orice formă, de Serviciile sale. Pentru evitarea oricărui dubiu, Telekom Romania nu răspunde pentru prejudiciile, de orice natură, suferite de Client în legătură cu serviciile terților.

8.3 Telekom Romania nu răspunde pentru funcționarea necorespunzătoare a Rețelei în zonele în care aceasta este în dezvoltare sau în situațiile în care Telekom Romania face lucrări de îmbunătățire a Rețelei.

8.4 Telekom Romania nu răspunde de acțiunile sau inacțiunile sale față de terțe persoane sau pentru prejudiciile create unor terțe persoane care beneficiază de Serviciile Telekom Romania în afara prezentului Contract, sau chiar în absența unui contract între acestea și Telekom Romania. De asemenea, Telekom Romania nu este răspunzător decât față de Client în limitele prezentului Contract, iar răspunderea sa nu se întinde și asupra Utilizatorilor finali ai Serviciilor, așa cum au fost aceștia desemnați de Client.

8.5 Clientul este singurul responsabil de acțiunile oricărui terțe persoane care utilizează Serviciile prin intermediul Contractului, inclusiv cu privire la utilizarea Serviciilor de către Utilizatorii finali desemnați de Client.

8.6 Prevederi specifice Serviciilor TV: Telekom Romania retransmite canalele și SVA astfel cum sunt acestea difuzate de furnizorii lor și nu răspunde pentru continutul/calitatea semnalului acestora, cu excepția situației în care legea prevede altfel.

8.7 Telekom Romania nu răspunde față de Client în cazul în care portarea Clientului din rețeaua unui alt furnizor de servicii de comunicații electronice în Rețea, nu se poate realiza din motive ce nu depind de sau nu se află sub controlul Telekom Romania și Clientul nu a cerut, prin selectarea opțiunii corespunzătoare prevăzută în cererea de portare, continuarea furnizării serviciilor de comunicații electronice prin intermediul numerelor temporare; în acest caz, Contractul va înceta.

8.8 Clientul declară că a fost informat și a acceptat faptul că viteza de transfer a datelor, inclusiv viteza minimă de transfer a datelor pentru Serviciul de date mobile nu este garantată de Telekom Romania deoarece aceasta depinde de factori externi, precum rețelele de internet ale altor operatori, conexiunea la internet a serverelor accesate, calculatoarele operate (de exemplu, calculatoare dotate cu porturi USB 1.0 având o rată de transfer a datelor limitată la 1,5 Mbps, prin standardul constructiv), tipul de echipament folosit pentru transmisia de date, tehnologia utilizată (GPRS/EDGE/UMTS/4G), recepția într-o anumită locație, propagarea undelor radio, distanța față de stația de emisie - recepție, numărul de utilizatori conectați simultan la aceeași celulă, aplicațiile utilizate pentru transmisia de date etc. De asemenea, viteza de transfer a datelor este diferită în funcție de Serviciul de date mobile achiziționat și/sau extraopțiunea achiziționată și activată.

9. Lege. Litigii. Contractul este guvernat de legea română. Orice neînțelegere în legătură cu executarea Contractului va fi rezolvată pe cale amiabilă. Dacă astfel de rezolvare nu este posibilă, litigiul va fi înaintat spre soluționare instanțelor judecătorești competente.

10. Reclamații. Orice reclamație privind sumele facturate se face în maxim 30 de zile de la emiterea facturii, prin scrisoare recomandată, e-mail, fax sau apelând serviciul Relații cu Clientii. Reclamația nu suspendă obligația de plată a Clientului. Telekom Romania răspunde la reclamație în 30 de zile de la data înregistrării acesteia. Dacă reclamația se dovedește justificată, Telekom Romania restituie Clientului sumele încasate în plus, prin creditare cu evidențiere în factura.

11. Prelucrarea datelor cu caracter personal și a datelor de trafic Telekom Romania prelucrează datele cu caracter personal ale Clientului și datele de trafic cu bună credință, în condiții tehnice și organizatorice de securitate adecvate, prelucrarea efectuându-se cu respectarea legislației în vigoare.

11.1 Prelucrarea datelor cu caracter personal în scop promotional (marketing). Datele cu caracter personal furnizate, dar și alte informații furnizate de Client (cum ar fi: adresa de e-mail, nr. fax, nr. mobil, nr. telefon fix) vor putea fi



prelucrate de Telekom Romania cu respectarea drepturilor Clientului in special a dreptului de informare si opozitie, in urmatoarele scopuri: marketing (inclusiv marketing direct), concursuri, loterii publicitare, efectuarea de comunicari comerciale pentru produsele si serviciile Telekom Romania, inclusiv cele dezvoltate impreuna cu un partener Telekom Romania, prin orice mijloc de comunicare, inclusiv prin intermediul serviciilor de comunicatii electronice. Datele cu caracter personal furnizate de Client vor putea fi folosite in scop promotional (marketing) si pentru produsele sau serviciile altor parteneri ai Telekom Romania, cu respectarea drepturilor Clientului.

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

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

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

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

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

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

11.7 Drepturile Clientului cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal

furnizate. Clientul are urmatoarele drepturi privind datele cu caracter personal furnizate: dreptul de acces si interventie la acestea, de opozitie la prelucrarea lor, dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale, de a se adresa justitiei, conform art. 13-18 din Legea nr. 677/2001. Pentru exercitarea acestor drepturi, Clientul va inainta catre Telekom Romania o cerere scrisa, datata si semnata, la sediul Telekom Romania. Clientul are dreptul de a se opune in orice moment, in mod gratuit si fara nicio justificare, ca datele cu caracter personal furnizate sa fie prelucrate in scop de marketing direct, in numele Telekom Romania sau al unui partener Telekom Romania, sau sa fie dezvaluite unor parteneri Telekom Romania in acest scop.

Pentru celelalte scopuri, Clientul are dreptul de a se opune, in orice moment, in mod gratuit, ca datele cu caracter personal pe care le furnizeaza catre Telekom Romania sa faca obiectul unei prelucrari, cu mentionarea datelor si scopului avute in vedere, numai pentru motive intemeiate si legitime, legate de situatia sa particulara, cu exceptia cazurilor in care exista dispozitii legale contrare. In caz de opozitie nejustificata, Telekom Romania este indreptatit sa prelucreze in continuare datele 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 indreptatit sa considere Contractul de drept reziliat, fara drept de compensatie sau despagubiri pentru Client, cu solicitarea, daca este cazul, a despagubirilor pentru incetare prematura prevazute de Contract.

12. Securitatea si sanatate in munca; obligatiile privind protejarea mediului. Telekom Romania si Clientul se angajeaza sa respecte si sa implementeze prevederile legale de SSM si protectia mediului, aplicabile activitatilor desfasurate, in conformitate cu Legea 319/2006, H.G. 1425/2006, O.U. 195/2005, Legea 265/2006, Legea 211/2011, H.G 1037/2010, H.G 1132/2008, H.G 621/2005, cu ultimele modificari si completari. Prevederile legale se aplica atat pentru activitatile curente desfasurate, cat si in cazul aparitiei unor accidente de munca, imbolnaviri profesionale sau poluari accidentale. Deseurile de echipamente electrice si electronice, precum si cele de baterii si acumulatori rezultate de la echipamentele achizitionate de la Telekom Romania se pot preda in magazinele Telekom Romania, pe baza contractului de achizitie a echipamentelor sau facturii de achizitie. Deseurile de ambalaje vor ramane in proprietatea Clientului, iar deseurile rezultate din activitatile tehnologice se vor colecta de catre echipele Telekom Romania. Prezentul articol se completeaza cu prevederile privind securitatea si sanatatea in munca, si protejarea mediului disponibile pe www.telekom.ro.

13. Transferul drepturilor. Clientul are dreptul de a transfera unui tert oricare din drepturile si obligatiile sale din Contract, cu acordul prealabil scris al Telekom Romania.

14. Alte prevederi. 14.1 Perioada de varf este perioada cuprinsa intre luni si vineri, intre orele 08:00. - 18:00. Perioada in afara perioadei de varf este perioada cuprinsa intre luni si vineri, intre orele 18:00 - 08:00, si zilele de sambata, duminica si sarbatorile legale, intre orele 00:00 - 24:00.

14.2 Politica de Internet a Telekom Romania se afla postata pe site-ul www.telekom.ro, i s-a adus la cunostinta Clientului si acesta se obliga sa o respecte. Totodata, Clientul se obliga sa nu cedeze altei persoane numele de cont (user name) si/sau parola (password).

14.3 Toate prevederile Contractului care nu au fost modificate de parti prin, sau care nu sunt in contradictie cu, acte aditionale la Contract semnate de parti, raman pe deplin aplicabile.

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

CLIENT TELEKOM ROMANIA COMMUNICATIONS S.A.

Prin _____

(nume si prenume in clar)

Semnatura
si stampila _____