

TERMENI SI CONDITII

- Aplicabile Tuturor Serviciilor Telekom Romania si Echipamentelor Telekom Romania furnizate Clientului-

Clientul Pachetului de Servicii intelege ca, alaturi de Formularul semnat de Client si Telekom Romania si Politica de Internet Telekom Romania, prezentul document face parte integranta din Contractul pentru furnizarea de servicii de comunicatii electronice („**Contractul**”). In cazul in care Clientul achizitioneaza un singur Serviciu, toate referirile din Contract la „*Pachetul de Servicii*” vor fi considerate ca fiind facute la Serviciul respectiv.

Clientul care inchiriaza un Echipament Telekom Romania intelege ca, alaturi de prevederile din Formularul semnat de Client si Telekom Romania aplicabile Echipamentului Telekom Romania, clauzele din prezentul document indicate a se aplica Echipamentului Telekom Romania alcatuiesc Contractul privind furnizarea Echipamentului Telekom Romania in regim de inchiriere („**Contractul**”).

In caz de discrepanta intre prezentul document si Formular, vor prevala prevederile din Formular.

I. DEFINITII

In Contract, termenii folositi cu majuscula vor avea urmatorul inteles:

Abonament inseamna suma fixa datorata lunar de catre Client catre Telekom Romania, in schimbul dreptului Clientului de a folosi Pachetul de Servicii pe durata Contractului. Abonamentele sunt stabilite in Euro cu si fara TVA.

Activarea Pachetului este data la care Clientul incepe sa aiba acces la Pachetul de Servicii achizitionat prin Contract, fiind data la care este activat ultimul Serviciu din Pachetul de Servicii. Activarea Pachetului marcheaza, totodata, momentul de la care curge Perioada minima in privinta Pachetului de Servicii achizitionat prin Contract, precum si momentul de la care Clientul datoreaza Abonamentul aferent Pachetului de Servicii. Cu toate acestea, dat fiind ca intre momentul Activarii Serviciului Voce Telekom Romania si momentul Activarii Pachetului de Servicii Clientul poate efectua convorbiri, Clientul datoreaza contravaloarea acelor convorbiri care nu sunt incluse in Abonamentul aferent Pachetului de Servicii, convorbiri ce sunt efectuate inainte de data Activarii intregului Pachet.

Activarea Serviciului este data la care Clientul incepe sa aiba efectiv acces la Serviciul respectiv.

ADSL (Eng. *Asymmetric Digital Subscriber Line*) reprezinta tehnologia de acces ce permite transmitia digitala a datelor peste retea de cupru existenta la Locatia Clientului furnizand largimi de banda asimetrice; prezinta avantajul de a utiliza linia telefonica obisnuita pentru a furniza viteze mari de transfer.

Aria de Acoperire reprezinta zona in care Telekom Romania pune la dispozitie publicului serviciile, in conformitate cu licentele si autorizatia detinuta pentru furnizarea Serviciilor Telekom Romania prin GSM/ GPRS/UMTS/EDGE/4G.

Cartela SIM reprezinta cartela oferita Clientului dupa semnarea Contractului si care, introdusa in Echipament, va permite conectarea la Retea si accesul la Serviciile furnizate de Telekom Romania.

CATV (Cable Television) inseamna tehnologia prin intermediul careia sunt retransmise programe de televiziune prin cablu coaxial.

Chiria inseamna pretul lunar datorat de catre Client pentru folosinta Echipamentului Telekom Romania.

Telekom Romania Mobile reprezinta societatea TELEKOM ROMANIA MOBILE COMMUNICATIONS S.A., cu sediul in Splaiul Independentei nr. 319G, SEMA Parc, Cladirea Atrium House, etajele 1 si 2, sector 6, Bucuresti, inregistrata la Registrul Comertului cu nr. J40/433/1999, cod de inregistrare fiscala RO11952970.

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

DTH - Direct to Home inseamna tehnologia prin intermediul careia sunt retransmise programe de televiziune si radio prin satelit, incluse in pachete diverse, precum si in furnizarea de servicii cu valoare adaugata.

DVB-C - Digital Video Broadcasting – Cable inseamna tehnologia prin intermediul careia sunt retransmise programe de televiziune si radio prin cablu in sistem digital, incluse in pachete diverse, precum si in furnizarea de servicii cu valoare adaugata.

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

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

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

Frauda reprezinta orice actiune sau inactiune a Clientului care (i) constituie o incalcare sau o tentativa de incalcare a obligatiilor sale contractuale sau legale, cu intentia de a produce fie Telekom Romania fie unui tert, un prejudiciu de orice natura sau de a obtine un folos necuvenit pentru sine sau pentru altul sau (ii) are drept consecinta producerea unui asemenea prejudiciu sau obtinerea unui asemenea avantaj.

FTTB (Fiber To The Building) reprezinta o tehnologie de acces care presupune conectarea pe cablu cu fibra optica pana la nivelul cladirii in care se gaseste Locatia Clientului, folosind pentru distributia finala retea de cupru existenta in locatia Clientului; prezinta avantajul de a utiliza linia telefonica obisnuita pentru a furniza viteze mari de transfer.

FTTH (Fiber To The Home) reprezinta o tehnologie de acces care presupune conectarea pe cablu cu fibra optica pana la Locatia Clientului; prezinta avantajul de a utiliza linia telefonica obisnuita pentru a furniza viteze mari de transfer.

Germanos reprezinta societatea GERMANOS TELECOM ROMANIA S.A., cu sediul in Sos. Bucuresti-Ploiesti nr.7A, et. 5-8, sect.1, Bucuresti, Romania, inregistrata la Registrul Comertului cu nr. J40/827/2009; cod de inregistrare fiscala RO12835471.

GSM (Global System for Mobile Communications) inseamna standardul radio digital international creat de Institutul European pentru Standardele de Telecomunicatii. GSM este standardul digital 2G dominant pentru telefoanele mobile din intreaga lume.

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

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

Lista de tarife este documentul cuprinzand tarifele percepute de Telekom Romania pentru furnizarea Pachetului de Servicii si pretul folosintei/de vanzare a Echipamentelor, si modalitatea de aplicare a acestora. Lista de tarife poate fi consultata pe www.telekom.ro, la 1234 – Serviciul Vanzari si Relatii cu Clientii (apel gratuit din reseaua Telekom Romania si din reseaua Telekom Romania Mobile) si in orice magazin Telekom Romania/partener Telekom Romania. Tarifele care nu sunt expres mentionate in Formular sunt prevazute in Lista de tarife. Convorbirile sunt tarificate la tarifele din Lista de tarife in vigoare la data efectuarii apelului.

Locatie inseamna adresa Clientului unde acesta este autorizat sa receptioneze Pachetul de Servicii si unde este instalat Echipamentul (daca este cazul).

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

MSISDN reprezinta numarul a carui folosinta este oferita Clientului, fie de catre Telekom Romania, dupa semnarea Contractului, fie de catre un alt furnizor de servicii de comunicatii electronice, in cazul in care Clientul este portat in Reteaua Telekom Romania, cu scopul ca Clientul sa foloseasca Serviciile furnizate de Telekom Romania.

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

Perioada minima („PM”) inseamna durata de furnizare a Pachetului de Servicii, agreata de parti, in considerarea beneficiilor acordate de Telekom Romania Clientului la semnarea Contractului. Perioada minima se calculeaza de la Activarea Pachetului.

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

Retea reprezinta reseaua de comunicatii electronice apartinand Telekom Romania si in care Telekom Romania opereaza in conformitate cu autorizatiile si licentele sale sau reseaua apartinand unui partener Telekom Romania, utilizata de Telekom Romania, prin intermediul careia acesta din urma a dobandit dreptul de a furniza Serviciile.

Serviciu inseamna orice serviciu furnizat de Telekom Romania in cadrul Pachetului achizitionat prin Contract prin intermediul Retelei Telekom Romania sau prin intermediul retelelor partenerilor Telekom Romania (ex.: o singura linie telefonica; un singur serviciu acces la Internet; serviciu mobil de voce si/sau servicii de date).

„Servicii de Administrare” reprezinta acele servicii, altele decat Serviciile furnizate de catre Telekom Romania la solicitarea Clientului in vederea administrarii contului Clientului (ex: schimbarea numarului de telefon, transferul de responsabilitate, facturarea detaliata, schimbarea Cartelei SIM, tarif reconectare servicii dupa suspendare pentru neplata, etc).

Serviciul/Pachetul Suplimentar inseamna un serviciu/optiune/pachet de canale TV, furnizate suplimentar Pachetului de Servicii, contra abonamentelor/tarifelor aferente; unde este mentionat, Serviciul/Pachetul Suplimentar se furnizeaza o perioada minima initiala.

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

Serviciul de Continut reprezinta serviciile de acces la informatii si/sau servicii informationale si de divertisment oferite de Telekom Romania sau de partenerii acestuia.

Serviciul Roaming reprezinta Serviciul care permite Clientului sa primeasca si sa efectueze convorbiri si/sau transmisii de date sau mesaje scrise cand se afla in strainatate, daca se afla in aria de acoperire apartinand unui operator cu care Telekom Romania a incheiat un contract in acest sens. Lista actualizata a tarilor si operatorilor in retelele carora este posibila folosirea acestui serviciu va fi pusa la dispozitie la solicitarea expresa a Abonatului prin 1234, apel gratuit din Retea si din reseaua Telekom Romania Mobile.

Serviciu de interes general inseamna un serviciu accesibil prin intermediul apelurilor catre numerele de forma 19vx sau 19vxy (unde „v” poate avea valori intre 5 si 9) care raspunde nevoilor utilizatorilor finali de a obtine relatii din din domenii diverse de activitate precum, servicii de informatii (transporturi feroviare, transporturi aeriene, starea vremii, starea drumurilor, culturale, sportive, etc.), asistenta abonati servicii de comunicatii electronice (relatii cu clientii, ghidul serviciilor, etc), servicii de consultanta din diferite domenii de activitate (activitati medicale, legislative, bancare, etc) alte servicii de interes general (asistenta rutiera, suport tehnico-profesional, etc).

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

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

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

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

Teritoriu inseamna teritoriul Romaniei.

Termenul de activare inseamna termenul maxim intre data semnarii Contractului si data Activarii Pachetului.

TDM (Eng. Time division multiplexing) inseamna un tip de multiplexare digitala in care doua sau mai multe fluxuri de biti sau semnale sunt transmise aparent simultan ca sub-canale intr-un canal de comunicare dar apar pe rand in cadrul canalului.

VDSL (Eng. Very High Bitrate Digital Subscriber Line) reprezintă o tehnologie de acces similară cu ADSL, dar la viteze mai mari de transmisie a datelor; prezintă avantajul de a utiliza linia telefonică obișnuită pentru a furniza viteze mari de transfer.

VoIP (Eng. Voice over Internet Protocol) înseamnă tehnologia de transmisie a serviciului de Voce în format IP pe suportul rețelei de date.

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

4G (fourth generation) reprezintă o tehnologie de generația a 4-a ce permite conectarea permanentă la internet prin intermediul rețelei radio.

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

II. 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. Cu cel puțin 30 de zile înainte de expirarea Perioadei minime, Telekom Romania notifică Clientului (prin scrisoare/e-mail/sms) posibilitatea de a-și manifesta opțiunea de a împiedica prelungirea automată a Contractului.

III. GARANȚIE. PLĂȚI INTERMEDIARE. Telekom Romania poate solicita Clientului depunerea unei garanții (nepurtătoare de dobândă, minim echivalentul a trei Abonamente lunare) în contul Telekom Romania/efectuarea unei plăți intermediare înainte de emiterea facturii lunare următoare, în cazurile menționate în Formular. Analiza Telekom Romania în urma căreia se determină riscul financiar al Clientului se ține cont de criterii precum: istoricul de plăți al Clientului, tipul și numărul Serviciilor/ Pachetelor de Servicii/ Abonamentelor/ Echipamentelor solicitate de Client, traficul facturat și nefacturat, înregistrările existente în bazele de date publice privind debitorii care au înregistrat întârzieri la efectuarea oricărui plăți de orice natură.

IV. PLATA. Pachetul de Servicii și Chiria sunt facturate lunar. Factura conține contravaloarea Serviciilor furnizate în perioada de facturare anterioară, Abonamentul pentru luna în curs și Chiria. Tarifele sunt cele din Formular și Lista de tarife, sunt în Euro fără și cu TVA. Plata se face în lei, la cursul de schimb Leu/Euro comunicat de BNR ca valabil pentru prima zi a perioadei de facturare înscris pe factura. Telekom Romania nu răspunde de neprimirea facturii de către Client. Clientul care reclamă că nu a primit factura nu este exonerat de plata sumelor datorate, având obligația de a se interesa asupra sumei de plată. Orice reclamație privind factura se face în maximum 30 de zile de la emiterea facturii, cf. art. 15, fără a suspenda obligația de plată a Clientului. Dacă reclamația este justificată, Telekom Romania restituie Clientului sumele încasate în plus, prin creditare cu evidențiere în factura următoare.

Termenul de plată a facturii este de maximum 14 zile de la emiterea acesteia. Pentru neplata facturii la scadența Clientul este de drept în întârziere, fără vreo formalitate și datorează, până la plata integrală a datoriei, penalități de 0, 5%/zi, calculate asupra valorii totale a facturii. Totalul penalităților de întârziere poate depăși cuantumul sumei asupra căreia sunt calculate. Neplata totală/partială a facturii la scadența da dreptul Telekom Romania să suspende furnizarea Pachetului de Servicii. Neplata totală/partială a facturii peste 60 zile față de scadența da dreptul Telekom Romania să rezilieze Contractul de plin drept, fără intervenția instanței sau alte formalități, cu notificare prealabilă scrisă de 15 zile. Clientul înțelege și este de acord cu efectuarea de plăți în avans, conform opțiunii exprimate prin Formular.

Telekom Romania expediază factura în plic, fără confirmare de primire sau, dacă Clientul optează în acest sens, prin mijloace electronice, respectiv, prin intermediul aplicației MyAccount la adresa <http://telekom.ro>, în condițiile prevăzute de Codul Fiscal. În cazul în care Clientul a optat să primească factura prin mijloace electronice, detaliile privind înregistrarea Clientului în MyAccount și prevederile referitoare la transmiterea facturilor prin mijloace electronice, sunt menționate în Termenii și Condițiile MyAccount. În cazul în care furnizarea Pachetului de Servicii este suspendată pentru neplata conform termenilor din Formular, furnizarea Pachetului de Servicii se reia în maximum 2 zile lucrătoare de la achitarea integrală a sumelor datorate. Pentru reluarea furnizării Pachetului de Servicii în cazul suspendării pentru neplata, Clientul va achita tariful de reconectare care se evidențiază pe factura imediat următoare datei reluării furnizării Pachetului de Servicii.

Modalitățile de plată a facturii Telekom Romania sunt: (1) Plata online prin secțiunea MyAccount de pe www.telekom.ro (plata se face prin card bancar, lista cardurilor românești acceptate fiind accesibilă de pe www.telekom.ro); (2) Plata prin debit direct (pe baza contractului încheiat cu una din băncile indicate pe verso-ul facturii Telekom Romania și pe site-ul www.telekom.ro); (3) Plata la bancomat (ATM) (pe baza formalităților stabilite de băncile indicate pe verso-ul facturii Telekom Romania și pe site-ul www.telekom.ro); (4) Plata în numerar (în Magazinele Telekom Romania, Germanos și la partenerii indicați pe verso-ul facturii Telekom Romania și pe site-ul www.telekom.ro); Pentru efectuarea plății Clientul trebuie să prezinte factura Telekom Romania (cu excepția magazinelor Telekom Romania). (5) Plata prin ordin de plată (întocmit conform cerințelor băncii unde Clientul are contul din care face plata). Lista actualizată a conturilor bancare Telekom Romania este disponibilă pe verso-ul facturii Telekom Romania și pe site-ul www.telekom.ro. Pentru plata contravalorii facturii Telekom Romania, Clientul nu datorează comisioane/costuri suplimentare, cu excepția plății prin ordin de plată, care poate fi purtătoare de costuri suplimentare/comisioane bancare.

V. FUNCȚIONAREA SERVICIILOR

Clientul va obține toate autorizarile necesare furnizării Serviciilor, a căror obținere îi revine potrivit legii.

VI. ECHIPAMENTE

Telekom Romania va executa contra-cost instalarea Echipamentelor, la solicitarea Clientului.

Taxele aplicabile sunt:

| | |
|--|--------------------------------|
| Serviciul Telekom Romania corespunzator Echipamentului instalat | Taxa (Euro, fara si cu TVA) |
| VOCE | 0 |
| INTERNET | 0* |
| STB-urile 1, 2, 3 si 4 pentru Serviciul TV prin tehnologia DTH /IPTV/DVB-C, daca se instaleaza simultan cu instalarea Serviciului TV | 0 |
| STB-urile 2, 3 si 4 pentru Serviciul TV prin tehnologia DTH, daca se instaleaza ulterior instalarii Serviciului TV prin tehnologia DTH | 0 |
| STB-urile 2, 3 si 4 pentru Serviciul TV prin tehnologia DVB-C, daca se instaleaza ulterior instalarii Serviciului TV prin tehnologia DVB-C | 0 |
| STB-urile 2, 3 si 4 pentru Serviciul TV prin tehnologia IPTV, daca se instaleaza ulterior instalarii Serviciului TV prin tehnologia IPTV | 15 fara TVA, 17,85 cu TVA |

*Instalare realizata odata cu activarea Serviciului Voce Telekom Romania; in cazul in care Clientul solicita ulterior asistenta tehnica pentru instalarea modemului aferent furnizarii Serviciului de acces la Internet, aceasta operatiune se tarifeaza cu 20 Euro fara TVA, respectiv 23,80 Euro cu TVA.

Clientul se obliga: (i) sa preia Echipamentul Telekom Romania; (ii) sa plateasca Chiria; (iii) sa nu deterioreze Echipamentul Telekom Romania, sa nu-l mute din Locatie, sa suporte riscurile legate de pierderea lui inclusiv pentru caz fortuit, sa-l restituie in 5 zile de la incetarea inchirierii din orice motiv sau sa permita ridicarea sa de catre Telekom Romania achitand taxa aferenta, altfel platind Telekom Romania valoarea Echipamentului indicata mai jos (Clientul datoreaza aceleasi sume in caz de pierdere, deterioare sau cand ii este furat Echipamentul):

| Serviciu | Descriere echipament | Valoare 1 - 6 luni (Euro fara TVA /cu TVA) | Valoare dupa 6 luni (Euro fara TVA/ cu TVA) | Valoare dupa 12 luni (Euro fara TVA/ cu TVA) | Valoare dupa 18 luni (Euro fara TVA/ cu TVA) | Valoare dupa 24 luni (Euro fara TVA/cu TVA) | Valoare dupa 36 luni (Euro fara TVA/ cu TVA) |
|-------------------|--|---|---|--|--|---|--|
| ADSL VDSL si FTTB | HG655b , HG658 (ADSL/VDSL/FTTB) | 42,00/49,98 | 26,00/30,94 | 21,00/24,99 | 15,75/18,74 | 10,50/12,50 | 5,25/6,25 |
| FTTH | HG850a, HG8247 (optical network terminal) | 144,00/171,36 | 90,00/107,10 | 72,00/85,68 | 54,00/64,26 | 36,00/42,84 | 18,00/21,42 |
| DTH/ IPTV/DVB-C | STB DTH SD | 42,00/49,98 | 26,00/30,94 | 21,00/24,99 | 15,75/18,74 | 10,50/12,50 | 5,25/6,25 |
| | STB DTH HD Zapper, IPTV HD Zapper, DVB-C HD Zapper | 83,00/98,77 | 52,00/61,88 | 41,40/49,27 | 31,05/36,95 | 20,70/24,63 | 10,35/12,32 |
| | STB DTH HD PVR, IPTV HD PVR | 172,00/204,68 | 107,00/127,33 | 85,8/102,10 | 64,35/76,58 | 42,90/51,05 | 21,45/25,53 |
| | Smart Card | 8,00/9,52 | | | | | |
| Voce | Telefon fix | 30,00/35,70 | 19,00/22,61 | 15,00 /17,85 | 11,25/13,39 | 7,50/8,93 | 3,75/4,46 |

Telekom Romania asigura remedierea/inlocuirea Echipamentelor vandute Clientului conform conditiilor din certificatul de garantie. Daca Clientului ii este furnizat un software pentru utilizarea Serviciilor, Telekom Romania acorda Clientului un drept de utilizare a acestuia, neexclusiv si netransferabil, exclusiv in scopul utilizarii Serviciilor. Inchirierea inceteaza, independent de incetarea Contractului pentru Pachetului de Servicii, in urmatoarele cazuri: **1)** Telekom Romania poate denunta unilateral Contractul, cu notificare prealabila scrisa de 2 zile, pentru: a) decesul Clientului; b) forta majora ce dureaza de mai mult de 30 de zile; c) orice alta situatie mentionata in Contract; d) cu notificare prealabila scrisa de 30 de zile, inchirierea incetand din ziua urmatoare celei in care cele 30 de zile se implinesc. **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 insolabila, 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 culpabil obligatiile, cealalta parte poate considera Contractul reziliat de plin drept, fara interventia instantei, putand solicita daune. Daca nu se prevede altfel in Contract, rezilierea

opereaza printr-o notificare prealabila scrisa de 30 de zile, Contractul incetand de plin drept in prima zi a lunii urmatoare celei in care termenul de 30 de zile se implineste, daca partea in culpa nu a inlaturat in cele 30 de zile situatia ce a atras notificarea.

VII. MODIFICAREA CONTRACTULUI. In cazul modificarii unilaterale a Contractului potrivit Formularului, Clientul isi va exercita dreptul de denuntare unilaterala cu buna-credinta. Clientul poate solicita modificarea Pachetului de Servicii sau Servicii Suplimentare telefonic, prin cerere scrisa sau prin incheierea unui act aditional, la alegerea Telekom Romania. Daca modificarea are loc telefonic sau prin cerere scrisa, Contractul se considera modificat, in privinta Serviciului respectiv, de la data acceptarii modificarii de catre Telekom Romania prin activarea modificarii. Daca, pe durata Contractului, un anumit Serviciu din Pachetul de Servicii nu mai poate fi furnizat la parametrii contractati, a) fie partile vor agreea furnizarea unui Serviciu inferior calitativ cu modificarea Abonamentului in mod corespunzator, fara despagubiri, b) fie Contractul inceteaza de plin drept, fara despagubiri, in privinta intregului Pachet de Servicii. Prevederi specifice Serviciilor TV: In primele 3 luni de la data activarii unui/mai multor Pachet(e) Suplimentar(e), Clientul nu are dreptul sa renunte la/sa solicite mai multe Pachete Suplimentare, decat daca o astfel de solicitare include si Pachetele Suplimentare contractate anterior. Daca Telekom Romania majoreaza tarifele Pachetelor Suplimentare si Clientul nu este de acord, are dreptul doar sa solicite sa nu i se mai furnizeze respectivele Pachete Suplimentare.

VIII. INCETARE. Clientul nu datoreaza despagubiri pentru incetare prematura (i) in cazul schimbarii Locatiei la care Pachetul de Servicii este furnizat sau a liniei telefonice suport, daca Telekom Romania nu are solutie tehnica pentru furnizarea Pachetului de Servicii la noua locatie/pe noua linie suport sau (ii) in cazul rezilierii de catre Client urmare a unei culpei exclusive a Telekom Romania. Telekom Romania poate denunta unilateral Contractul in situatia in care se afla in imposibilitatea de a continua furnizarea Pachetului de Servicii in conditii rezonabile din punct de vedere tehnic si comercial.

IX. Alte clauze

9.1 In privinta prelucrării Informatiei in vederea furnizării Pachetului de Servicii catre Client, astfel de operatiuni includ procesare comenzi/cereri Client, facturare, arhivare, recuperare debite/creante inclusiv prin intermediul unor terti, solutionare cereri/reclamatii).

9.2 Serviciul Voce fixa. (a) La Activarea Serviciului, numarul de telefon ii va fi alocat pentru fiecare linie telefonica si in mod aleator Clientului, care va beneficia de acest numar pana la data incetării furnizării Pachetului de Servicii, exceptand situatiile in care: (i) Clientul va beneficia de serviciul de portabilitate a numerelor sau (ii) Telekom Romania va modifica numerotatia din motive tehnice, cu conditia informarii prealabile a Clientului. Clientul poate solicita schimbarea numarului de telefon, cu plata tarifului aferent acestei operatiuni. Schimbarea numarului de telefon va fi operata de catre Telekom Romania in limita posibilitatilor tehnice. (b) Clientul va putea activa doar optiunile de voce compatibile cu tipul de abonament ales. Schimbarea de optiune nu se tarifeaza. (c) CLIP-A - Identitatea liniei telefonice apelante este prezentata numai daca (i) aparatul telefonic permite vizualizarea numarului apelant (are functia Caller ID), (ii) centrala telefonica permite transmisia semnalului de identificare si (iii) operatorul retelei de originare a apelului permite transmisia numerelor spre retea Telekom Romania. (d) CLIP-A este preactivat si poate fi dezactivat gratuit oricand. Casutele VOCES si VOCES PRO neutilizate timp de 2 luni vor fi dezactivate automat de Telekom Romania. Serviciile Suplimentare VOCES sau VOCES PRO se activeaza de catre Telekom Romania la solicitarea Clientului. (e) In cazul Serviciului Voce prin tehnologie VoIP, pe langa transmisia securizata de date, cu ajutorul platformei VoIP semnalul de tip voce (analogic) va fi convertit in semnal digital comprimat, care apoi va fi transformat in pachete IP. In prima factura sau in cazul Abonamentului, minutele/beneficiile incluse in Abonament si/sau disponibile pentru perioada de facturare respectiva vor fi calculate proportional cu numarul de zile aferent fiecarui Abonament.

9.3 Serviciul Voce Mobila Serviciul de Voce mobil este accesibil Clientului numai prin intermediul Cartelei SIM, predata Clientului dupa semnarea Contractului. Accesul la Cartela SIM este protejat de doua coduri secrete, PIN (Numar Personal de Identificare) si PUK (Numar Personal de Deblocare) care nu vor fi dezvaluite catre terte persoane si care vor fi folosite de catre Client numai in conformitate cu instructiunile puse la dispozitie de Telekom Romania, in caz contrar Telekom Romania nefiind responsabila pentru eventualele daune produse. Clientul nu dobandeste niciun drept de proprietate asupra Cartelei SIM sau asupra informatiilor pe care aceasta le contine, cu exceptia informatiilor pe care Clientul le-a inregistrat pe Cartela SIM si de care este singur raspunzator. Clientul se angajeaza sa nu vanda, inchirieze, distruga sau deterioreze Cartela SIM. Clientul va lua toate masurile necesare pentru a evita utilizarea Cartelei SIM in mod neadecvat. Responsabilitatea atat fata de Telekom Romania cat si fata de terte persoane privind utilizarea Cartelei SIM revine in intregime Clientului, indiferent de tipul echipamentului folosit pentru Cartela SIM. Orice tentativa de copiere sau modificare a oricaror date de identificare tehnica ale Cartelei SIM este interzisa, va fi sanctionata in conformitate cu legislatia in vigoare si va da dreptul Telekom Romania sa restrictioneze accesul la Servicii imediat, fara punere in intarziere sau alte formalitati si sa rezilieze Contractul, fara interventia instantei sau alte formalitati prealabile, Clientul fiind de plin drept in intarziere, Contractul incetand prin deconectare la data constatarii sau la o data ulterioara constatarii de catre Telekom Romania a neindeplinirii/indeplinirii necorespunzatoare de catre Client a obligatiei mentionate in prezenta clauza. Clientul este obligat sa informeze imediat Telekom Romania, telefonic si/sau in scris, despre pierderea, furtul sau deteriorarea Cartelei SIM si sa solicite restrictionarea. In toate cazurile, Clientul este responsabil pentru apelurile si Serviciile initiate de pe Cartela SIM pana in momentul in care aceasta este restrictionata. In cazul in care Clientul nu anunta Telekom Romania despre Cartela SIM pierduta sau furata sau nu cere restrictionarea Cartelei SIM, Clientul va fi responsabil pentru consecintele rezultate din folosirea Cartelei SIM pierdute sau furate. Obligatia Clientului de a plati contravaloarea abonamentului lunar nu este suspendata pe perioada in care Cartela SIM este restrictionata. Inlocuirea Cartelei SIM pierdute, furate sau deteriorate va fi tarifata de catre Telekom Romania conform politicii comerciale in vigoare la momentul respectiv. La cerere, Clientul poate beneficia de serviciul de restrictionare a apelurilor de plecare (cu sau fara parola – cel din urma contra unei taxe de 0,564 Euro cu TVA), catre destinatii internationale, SVA, alte retele fixe si mobile, numere pt acces la Internet. (vezi www.telekom.ro).

9.4 Serviciul de acces la internet prin tehnologiile ADSL, VDSL, FTTB, FTTH. Caracteristicile acestor Servicii pot diferi de la caz la caz, indeosebi in functie de gradul de incarcare a retelei/starea tehnica a infrastructurii fizice de acces/LTP suport. Mai multe detalii se gasesc pe site-ul www.telekom.ro.

9.5 Serviciul de Date mobile. Serviciul este furnizat in conformitate cu respectarea parametrilor de calitate. Clientul poate avea acces la Serviciu 24 de ore pe zi, 7 zile pe saptamana, cu exceptia cazurilor de suspendare a furnizării Serviciului. Accesul poate fi ingreunat in orele de utilizare maxima, datorita capacitatii limitate a Ariei de Acoperire. Echipamentul: (1) Clientul beneficiaza de Serviciu exclusiv prin intermediul

Echipamentului; este interzisă conectarea la Echipament a oricărui instrument, dispozitiv sau accesoriu care ar putea produce interferențe cu Serviciul. Raspunderea față de Telekom Romania, cât și față de terțe persoane, în privința utilizării Echipamentului, este în întregime a Clientului. (2) În cazul furtului sau pierderii Echipamentului, Clientul va informa imediat Telekom Romania prin Serviciul Clienti, caz în care Telekom Romania recomandă solicitarea suspendării accesului la Serviciu. În toate cazurile, Clientul este responsabil pentru serviciile inițiate de pe Echipament până în momentul în care furnizarea Serviciului este suspendată. Dacă Clientul nu notifică Telekom Romania despre Echipamentul pierdut sau furat, sau nu solicită suspendarea furnizării Serviciului, Clientul va fi responsabil pentru consecințele rezultate din utilizarea de către o terță parte a Echipamentului furat sau pierdut. Pe perioada suspendării datorate pierderii sau furtului Echipamentului, Clientul va plăti abonamentul lunar aferent Serviciului. În cazul în care Echipamentul nu este recuperat, pentru a beneficia în continuare de Serviciu, Clientul va putea achiziționa un nou Echipament, în schimbul achitării pretului de listă al Echipamentului, fără a fi obligat și la plata vreunei taxe de reconectare. Telekom Romania este răspunzătoare de furnizarea Serviciului până la echipamentul Clientului. Telekom Romania nu răspunde decât pentru serviciile sale, așa încât nu răspunde pentru pierderile/distrugerile de orice natură cauzate Clientului prin lipsa de acces la Serviciu sau o calitate necorespunzătoare a Serviciului datorate unor factori în afara controlului Telekom Romania (ex. acțiunea unor terțe persoane, echipamentul propriu al clientului). Telekom Romania nu răspunde pentru serviciile oferite de terțe parti care presupun folosirea, sub orice formă, a Serviciului. Telekom Romania remediază deranjamentele tehnice ale Serviciului, provenite din culpa sa, astfel încât să restabilească furnizarea Serviciului în maximum 72 de ore de la înregistrarea deranjamentelor. Clientul va folosi pentru recepționarea Serviciului numai echipamente compatibile cu Serviciul și a căror conformitate este recunoscută potrivit legii, responsabilitatea pentru folosirea echipamentelor Clientului fiind exclusiv în sarcina Clientului. Telekom Romania nu va răspunde în niciun caz pentru defectiunile aparute la Echipamentul Clientului, în timpul folosirii Serviciului. Fără a contraveni altor dispoziții din Contract, Telekom Romania nu este responsabilă de programele software instalate de Client prin folosirea Serviciului, și nici de efectele pe care le au acestea asupra Echipamentului și/sau a echipamentului Clientului sau în legătură cu volumului de trafic efectuat în plan secund (trafic în „background”). Telekom Romania nu este responsabilă de pierderea/deteriorarea informațiilor stocate în echipamentul Clientului, urmare a defectiunii Echipamentului, chiar dacă acesta se află în perioada de garanție. Serviciul conex de înlocuire a SIM-ului pierdut/furat/deteriorat este oferit gratuit o dată pe an și se taxează cu 2.4 Euro, inclusiv TVA, de la al doilea incident în cadrul aceluiași 12 luni.

9.6 Serviciul de televiziune furnizat prin tehnologia DTH: SVA sunt menționate pe site-ul Telekom Romania și în materialele publicitare ale Telekom Romania. În cazul în care Clientul dorește să primească SVA, le va putea comanda prin ghidul electronic TV, dacă această facilitată este disponibilă, sau va suna la serviciul Relații cu Clientii. Pe baza acestei solicitări și a identificării Clientului, Telekom Romania va acorda acces Clientului la respectivele SVA, conform grilei Telekom Romania. Clientul are acces la SVA urmând procedura autorizată și anunțată de Telekom Romania. **Setări/setări interdicții/restricționari:** **Interdicție pentru copii** – meniu STB (setarea de către Client a unui cod de acces pentru canale în funcție de rating-ul emisiunii difuzate); **Restrictionare canale** – meniu STB (setarea de către Client a unui cod de acces pentru anumite canale selectate) – se face de către utilizator. Același cod de acces se utilizează pentru anumite subsecțiuni din meniu (“selectați-va semnalul”, “configurare stb”, etc.); **Restrictie la neplata Abonament** – în caz de suspendarea Serviciului pentru neplata se afișează pe ecranul TV-ului un mesaj de atenționare; **Restrictie acces pentru canalele inexistente în Pachetul de Servicii** – în caz de accesare a unui canal necontractat de Client, se va afișa un mesaj de atenționare.

9.7 Serviciul de televiziune furnizat prin tehnologia IPTV: (a) SVA sunt menționate pe site-ul Telekom Romania și în materialele publicitare ale Telekom Romania. În cazul în care Clientul dorește să primească SVA, le va putea comanda prin Ghidul Electronic TV, dacă această facilitată este disponibilă, sau va suna la serviciul Relații cu Clientii. Pe baza acestei solicitări și a identificării Clientului, Telekom Romania va acorda acces Clientului la respectivele SVA, conform grilei Telekom Romania. Clientul are acces la SVA urmând procedura autorizată și anunțată de Telekom Romania prin intermediul meniului disponibil pe ecranul televizorului și/sau prin intermediul site-ului www.telekom.ro. **Facilitățile tehnice** de care poate beneficia Clientul Pachetului Principal: **Oprește și revino**, **Reluare**, **Ghid TV și Inregistrează**. **1) Oprește și Revino** da posibilitatea de a opri și derula programele în timp ce le vizionezi în direct. Acest serviciu este disponibil doar clienților ce achiziționează STB-ul cu hard disk. **2) Reluare** da posibilitatea de a revedea emisiunile difuzate în urma cu până la 7 zile de canalele TV menționate distinct în Ghidul Electronic TV. **3) Ghidul Electronic TV** este ghidul interactiv ce poate fi consultat direct pe televizor și ce conține date precum orele de difuzare și opțiunile de difuzare (subtitrări, posibilitatea de revizionare – Reluare). **4) Inregistrează** da posibilitatea de a înregistra emisiunile preferate pentru a fi vizionate la o dată ulterioară. Acest serviciu este disponibil doar clienților ce achiziționează STB-ul cu hard disk. (b) **Suplimentul**. Suplimentul este considerat Serviciu cu valoare adăugată (SVA). Supliment da posibilitatea de a viziona oricare din evenimentele disponibile în biblioteca Suplimentului, oricând și de câte ori se dorește având posibilitatea de a opri, relua sau derula. (c) **Filmoteca** este SVA-ul ce da posibilitatea de a închiria un eveniment (film, documentar etc) pentru a fi vizionat pe o durată de maxim 24 de ore. În acest interval Clientul va putea opri, relua sau derula. Evenimentul va putea fi căutat și comandat din cadrul bibliotecii de evenimente prin intermediul interfeței puse la dispoziție de Telekom Romania, sub forma unui meniu disponibil pe ecranul televizorului și accesat și controlat cu ajutorul telecomenzii STB-ului. Validarea cumpărării fiecărui eveniment în parte se va face prin tastarea unui PIN setat prin intermediul meniului disponibil pe ecranul televizorului și accesat și controlat cu ajutorul telecomenzii STB-ului de către Client. Tarifarea se face de Telekom Romania la fiecare eveniment comandat. Tarifele individuale pentru fiecare eveniment vor fi disponibile Clientului prin intermediul meniului disponibil pe ecranul televizorului, accesat și controlat cu ajutorul telecomenzii STB-ului pusă la dispoziția lui de către Telekom Romania. Setări/setări interdicții/restricționari: **Clasificare – Rating** (blocarea anumitor canale în funcție de rating-ul (categorie vârstă) emisiunii difuzate – setat automat la 00000, se poate re-seta de către Client și se poate dezactiva din meniu cu opțiune da/nu; **Restrictie la neplata Abonament** – în caz de suspendarea Serviciului pentru neplata se afișează pe ecranul TV-ului un mesaj de atenționare; **Restrictie acces pentru canalele inexistente în Pachetul de Servicii** – în caz de accesare a unui canal necontractat de Client, se va afișa un mesaj de atenționare. La deconectarea serviciului de acces la Internet sau a curentului electric, Serviciul se

reporneste doar prin restart STB, chiar daca accesul la internet devine functional. La cadere de tensiune care dureaza mai mult de 2-3 minute, STB-ul IPTV Pirelli se inchide, fiind necesara apasarea butonului de power on/off.

9.8 Serviciul de televiziune furnizat prin tehnologia CATV: Serviciul este furnizat fara sa fie necesara utilizarea unui STB pentru receptie. Telekom Romania nu raspunde pentru nefunctionarea Serviciului in urmatoarele cazuri: **(1)** intreruperea Serviciului cauzata de lucrarile furnizorilor de utilitati publice, de bruiaje electrice exterioare, de perturbatii datorate interferentelor radioelectrice. **(2)** Receptia necorespunzatoare datorata performantelor inferioare ale traseului de cablu aflat in proprietatea sau folosinta Clientului. Telekom Romania nu este responsabila pentru perturbatiile cauzate de calitatea semnalului preluat, pentru receptia si implicit retransmisia de semnal slab, urmare a propagarii defectuoase a semnalului receptionat de la statii terestre, din cauza conditiilor meteorologice nefavorabile sau din cauza unor defectiuni pe lantul de transmisie terestra. Clientul nu are drept de redistribuire a Serviciului ce face obiectul prezentului Contract si nu are dreptul de a se bransa singur, acest drept apartinand exclusiv personalului autorizat de catre Telekom Romania.

9.9 Serviciul de televiziune furnizat prin tehnologia DVB-C: SVA sunt mentionate pe site-ul Telekom Romania si in materialele publicitare ale Telekom Romania. In cazul in care Clientul doreste sa primeasca SVA, le va putea comanda prin ghidul electronic TV, daca aceasta facilitate este disponibila, sau va suna la serviciul relatii cu clientii. Pe baza acestei solicitari si a identificarii Clientului, Telekom Romania va acorda acces Clientului la respectivele SVA, conform grilei Telekom Romania. Clientul are acces la SVA urmand procedura autorizata si anuntata de Telekom Romania. Setari/setari interdictii/restrictionari: **Interdictie pentru copii** – meniu STB (setarea de catre Client a unui cod de acces pentru canale in functie de rating-ul emisiunii difuzate); Restrictionare canale – meniu STB (setarea de catre Client a unui cod de acces pentru anumite canale selectate) – se face de catre utilizator. Acelasi cod de acces se utilizeaza pentru anumite subsectiuni din meniu (“selectati-va semnalul”, “configurare stb”, etc.); Restrictie la neplata Abonament – in caz de suspendarea Serviciului pentru neplata se afiseaza pe ecranul TV-ului un mesaj de atentionare; Restrictie acces pentru canalele inexistente in Pachetul de Servicii – in caz de accesare a unui canal necontractat de Client, se va afisa un mesaj de atentionare

9.10 Serviciul de continut. (a) Telekom Romania poate furniza Clientului, prin echipamentul terminal compatibil, acces la Serviciul de Continut ale Telekom Romania sau ale oricarei terte parti. (b) Serviciul de Continut este furnizat "asa cum este" si nu sunt permise modificari sau alte interventii ale Clientului. (c) Clientul accepta si consimte ca va folosi in mod legal si util Serviciul de Continut. (d) Orice reclamatii ale Clientului privind folosirea Serviciului de Continut respectiv, vor fi adresate furnizorilor de continut. (e) Telekom Romania are dreptul sa modifice termenii de acces si folosire ai Serviciului de Continut, cat si sa intrerupa sau sa modifice orice Serviciu de Continut. (f) Orice folosire si accesare a Serviciului de Continut de catre Client, implica acceptarea neconditionata a termenilor generali si/sau specifici ai fiecarui Serviciu de Continut.

9.11 In cazul in care opteaza pentru furnizarea facturii prin MyAccount, Clientul trebuie sa furnizeze in Contract un numar de telefon mobil la care ii vor fi transmise informatii despre factura. Adresa de e-mail folosita la crearea contului My Account si numarul de telefon mobil pot fi actualizate prin intermediul aplicatiei MyAccount.

9.12 Telekom Romania procedeaza la masurarea si gestionarea traficului in scopul evitarii congestiilor apeland la rute alternative ("rute de backup"), insa aceste masuri nu duc la degradarea Serviciului. In cazul tehnologiei GSM/UMTS, Telekom Romania foloseste pentru masurarea si gestionarea traficului indicatori de performanta generati in nodurile de retea, conform specificatiilor furnizorilor de echipamente. Performanta acestor indicatori este monitorizata in mod regulat in scopul de a evita congestionarea segmentelor de retea sau pentru utilizarea acestora la capacitate maxima. In acest sens, Telekom Romania foloseste metode de proiectare a retelei ce au ca scop indeplinirea statistica a criteriilor din licenta de operare. Clientul intelege si accepta ca nivelul calitatii Serviciilor poate fi afectat in situatiile in care se iau masurile susmentionate, Telekom Romania asigurand un nivel maxim de blocare si intrerupere a apelurilor in proportie de 2% in medie pe Retea (aceasta valoare trebuie inteleasa in sens statistic prin raportare la numarul total al abonatilor intr-un interval de timp determinat si la nivelul intregii retele).

9.13 La solicitarea Clientului, Telekom Romania poate furniza servicii suport de natura tehnica (ex. asistenta instalare Video Monitor, lucrari TV speciale), contra cost. Clientul poate solicita astfel de servicii la numarul 1234 (apel gratuit din reseaua Telekom Romania si din reseaua Telekom Romania Mobile), si in magazinele Telekom Romania.

9.14 In situatii deosebite (ex. cutremur, inundatii, incidente, amenintari, vulnerabilitati privind securitatea retelei, etc.) exista posibilitatea ca traficul/furnizarea Serviciului sa fie restrictionat(a) sau intrerupt(a) pentru o perioada limitata de timp, cat amenintarea asupra retelei persista. In cazul intervenirii unor incidente, amenintari si vulnerabilitati privind securitatea sau integritatea Retelei si Serviciilor, Telekom Romania va lua, fara a se limita la, urmatoarele categorii de masuri: (i) aplicarea unor mecanisme de protejare fata de amenintari ale furnizarii Serviciilor cum ar fi, fara a se limita la: mesaje de tip spam, cazuri de fraudă, etc; (ii) metode de securitate standardizate in vederea protejarii informatiilor confidentiale transmise prin intermediul Serviciilor; (iii) rerutarea traficului din zona afectata catre o alta zona si/sau transmiterea traficului pe alte linii, pentru situatiile in care incidentele, amenintarile sau vulnerabilitatile afecteaza echipamentele Telekom Romania sau ale partenerilor, necesare furnizarii Serviciilor.

X. NIVELURI DE CALITATE PRIVIND FURNIZAREA SERVICIILOR

10.1 Serviciile Telekom Romania de telefonie la puncte fixe si puncte mobile, Serviciile Telekom Romania de acces la internet la puncte fixe si puncte mobile, precum si Serviciile Telekom Romania de televiziune furnizate prin tehnologiile DTH si IPTV sunt de tip "best effort", caracteristicile tehnice si parametrii de calitate din descrierile acestor Servicii din Contract fiind masurati in conditii ideale. Caracteristicile acestor Servicii pot diferi de la caz la caz, indeosebi in functie de gradul de incarcare a retelei/starea tehnica a infrastructurii fizice de acces/LTP suport si in functie de conditiile meteorologice (in cazul televiziunii prin DTH). Niciuna dintre obligatiile privind accesul, viteza si calitatea Serviciilor nu reprezinta o obligatie de rezultat a Telekom Romania. Serviciul de televiziune prin CATV este transmis conform standardelor din Ordinul MCTI nr. 366/2002. Daca nu se prevede altfel in Contract, neindeplinirea parametrilor de calitate sau a caracteristicilor comunicate pentru Servicii nu

atrage plata niciunei penalitati de catre Telekom Romania sau acordarea niciunei reduceri la Abonament. Prin semnarea prezentului, Clientul accepta furnizarea Pachetului de Servicii in aceste conditii.

10.2 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/>.

10.3 Nivelurile de calitate oferite pentru Serviciul de Voce mobila sunt cele prevazute de reglementarile si standardele in vigoare. Telekom Romania garanteaza urmatoorii parametri de calitate a Serviciilor sale: (i) rata apelurilor de voce GSM intrerupte in timpul convorbirii, pe parcursul unei luni < 2%; (ii) gradul de acoperire din intreaga suprafata a tarii de serviciul de voce GSM prin celule aflate in trafic comercial (acoperire outdoor) > 82%; (iii) gradul de acoperire a populatiei de serviciul de voce GSM prin celule aflate in trafic comercial (acoperire outdoor) > 92%. **Aria de acoperire** difera in functie de tipul de serviciu mobil oferit 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) precum si de specificatiile tehnice ale Retelelor Telekom Romania si ale Echipamentelor folosite de Client, care pot determina variatii fata de harta prezentata. Telekom Romania va face publice si va comunica pe orice cale Clientului conditiile specifice de oferire a oricarui nou serviciu Telekom Romania (reviziile, reparatiile si intretinerile Retelei sunt suportate de Telekom Romania). Clientul se poate informa asupra ariei de acoperire, prin intermediul 1234 sau accesand pagina de Internet www.telekom.ro. Clientul declara ca accepta aria de acoperire cu toate aceste variatii si ca harta are o valoare informativa

10.4 Nivelurile de calitate oferite pentru Serviciul de Date mobile: (a) Viteza de transfer a datelor cu ajutorul tehnologiei 4G este de pana la 150 Mbps pentru receptionarea datelor (download) si de pana la 50 Mbps pentru transmiterea datelor. In cazul tehnologiei UMTS este de pana la 43,2 Mbps pentru receptionarea datelor (download) si de pana la 5,76 Mbps pentru transmiterea datelor (upload), in cazul tehnologiei EDGE viteza este de pana la 236,8 kbps pentru receptionarea datelor (download) si de pana la 118,4 kbps pentru transmiterea datelor (upload), iar in cazul tehnologiei GPRS viteza este de pana la 48 kbps pentru receptionarea datelor (download) si de pana la 24 kbps pentru transmiterea datelor (upload). (b) Clientul declara ca a fost informat si a acceptat faptul ca viteza de transfer a datelor, inclusiv viteza minima de transfer a datelor, nu este garantata de Telekom Romania deoarece aceasta depinde de factori externi, precum retelele de internet ale altor operatori, conexiunea la internet a serverelor accesate, calculatoarele accesate (de exemplu, calculatoare dotate cu porturi USB 1.0 avand o rata de transfer a datelor limitata la 1,5 Mbps, prin standardul constructiv), tipul de echipament / terminal folosit pentru transmitia de date, tehnologia utilizata (GPRS/EDGE/UMTS/4G), receptia intr-o anumita locatie, propagarea undelor radio, distanta fata de statia de emisie - receptie, numarul de utilizatori conectati simultan la aceeaasi celula, aplicatiile utilizate pentru transmitia de date etc. De asemenea, viteza de transfer a datelor este diferita in functie de Serviciul de Date achizitionat si/sau extraoptiunea achizitionata si activata. (c) Performanta Serviciului de Date este influentata si de pozitia Clientului in Aria de acoperire a unei celule si de gradul de incarcare a retelei radio din zona respectiva in momentul utilizarii Serviciului de Date, astfel ca accesul la Serviciul de Date poate fi ingreunat in orele de utilizare maxima, din cauza capacitatii limitate a retelei de transmisii de date. (d) Telekom Romania isi rezerva dreptul de a limita viteza de transfer la un nivel inferior in cazul in care acest lucru va fi necesar, in scopul prevenirii utilizarii abuzive sau frauduloase a resurselor in detrimentul altor utilizatori sau in cazul supraaglomerarii traficului de date in retea, astfel ca utilizatorii sunt afectati in mod negativ in utilizarea Serviciului de Date. Pentru limitarea folosirii abuzive a Retelei si pentru a asigura un nivel corespunzator al Serviciului de Date pentru toti Clientii, Telekom Romania va putea in mod justificat limita anumiti parametri ai Serviciului de Date, precum viteza de transfer a datelor.

XI.DESPAGUBIRI

11.1. In cazul in care Clientul nu poate folosi Serviciile in parametrii de mai sus, ca urmare a unor nefunctionalitati in Retea si cauzate de culpa/neglijenta Telekom Romania, Clientul poate fi despagubit, dupa analizarea solicitarii sale in acest sens.

11.2. Despagubirea se va face in conditiile prevazute in Formular.

11.3 In cazul in care Clientul este nemulțumit de despagubirile acordate de catre Telekom Romania, acesta se poate adresa instantelor de judecata competente in vederea recuperarii prejudiciului suferit.

XII. PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

Telekom Romania prelucreaza datele cu caracter personal ale Clientului si datele de trafic cu buna credinta, asigurand respectarea dreptului acestuia la protectia vietii private, in conditii tehnice si organizatorice de securitate adecvata, prelucrearea efectuandu-se cu respectarea legislatiei in vigoare.

1.1 Prelucrarea datelor cu caracter personal in scopul incheierii si executarii Contractului. Datele cu caracter personal furnizate de Client (inclusiv codul numeric personal al imputernicitului legal), precum si datele de trafic si de localizare vor fi prelucrate de Telekom Romania in scopul executarii prezentului Contract, respectiv pentru instalarea si activarea Serviciilor, facturare si incasarea valorii Serviciilor, relatii cu clientii, verificarea si recuperarea debitelor, pentru detectarea si prevenirea suspiciunilor de fraudă la activarea si in 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.

1.2. Datele cu caracter personal furnizate de Client vor fi prelucrate in vederea si in cadrul accesarii de catre Client a serviciilor cu valoarea adaugata sau a serviciilor accesorii, inclusiv pentru trimiterea invitatiei referitoare la aceste servicii, respectiv activarea si furnizarea acestor servicii. Serviciile cu valoare adaugata sunt contractate separat in functie de optiunea Clientului, informarea si consimtamantul necesar realizandu-se in mod specific pentru pachetul de servicii ales.

1.3. **Cientul** a luat cunostinta prin prezentul document de faptul ca, pentru activarea si furnizarea optiunii FON, respectiv furnizarea serviciului de „hot spot”, Telekom Romania va prelucra direct sau prin partenerii sai date cu caracter personal furnizate (inclusiv date de trafic si date de localizare) si informatii de identificare sau cu caracter tehnic. Aceste date sunt detinute si prelucrate in vederea furnizarii serviciului de internet si pentru crearea unei retele publice de acces wireless la internet, respectiv pentru furnizarea acestui serviciu catre Client. Mai multe informatii pot fi consultate in magazinele Telekom Romania sau pe pagina web www.telekom.ro.

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

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

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, numele, prenumele, adresa, 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 scrise, datate si semnate la sediul Telekom Romania. Aceste informatii vor putea fi utilizate pentru cautarea si dezvaluirea numarului de telefon al abonatului (si fax, daca exista)sau publicarii in registre ale abonatilor.

Prelucrarea datelor cu caracter personal cu functie de identificare generala. Datele cu caracter personal cu functie de identificare generala furnizate, respectiv codul numeric personal al persoanei care semneaza Contractul vor fi prelucrate, pe perioada de valabilitate a Contractului, precum si in termenele prevazute de lege. Datele personale cu functie de identificare sunt necesare pentru corecta identificare a clientului/imputernicitului in sistemele de prelucrare ale Telekom Romania, pentru realizarea operatiunilor mentionate mai sus, respectiv cele care sunt necesare sau in legatura cu executarea Contractului. Datele cu caracter personal din documentele de identitate pot fi prelucrate de Telekom Romania prin retinerea copiei cartii de identitate, cu acordul expres prealabil al Clientului.

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 obligatiei de plata corespunzatoare, cu exceptia situatiei cand legea prevede alt termen, caz in care se va aplica termenul prevazut de lege.

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

Pentru celelalte scopuri, Clientul are dreptul de a se opune, in orice moment, in mod gratuit, ca datele cu caracter personal pe care le furnizeaza catre Telekom Romania sa faca obiectul unei prelucrari, cu mentionarea datelor si scopului avute in vedere, numai pentru motive intemeiate si legitime, legate de situatia sa particulara, cu exceptia cazurilor in care exista dispozitii legale contrare. In caz de opozitie nejustificata, Telekom Romania este indreptatita sa prelucraze in continuare datele vizate in cauza. Clientul a luat cunostinta si intelege faptul ca datele cu caracter personal furnizate catre Telekom Romania la data incheierii contractului au constituit elemente determinante pentru incheierea acestuia. In cazul in care, pe durata derularii contractului, Clientul isi manifesta dreptul de opozitie pentru procesarea datelor cu caracter personal furnizate catre Telekom Romania, in mod repetat si nejustificat, Telekom Romania este indreptatita sa considere Contractul de drept reziliat, fara drept de compensatie sau despagubiri pentru Client, cu solicitarea despagubirilor pentru incetare prematura prevazute de Contract.

Clientul declara ca semneaza Contractul cunoscand toate prevederile legale esentiale (ex: prelucrarea datelor cu caracter personal, protectia consumatorilor, comunicatii electronice, etc) in vigoare aplicabile Contractului.