



ANEXA LA CONTRACTUL DE ABONAMENT PENTRU SERVICIILE TELEKOM ROMANIA MOBILE
In vigoare din 02.10.2014

Prezentul document contine modificarea prevederilor Contractului dupa cum urmeaza:

I. In "Prima Pagina a Contractului" se introduce un punct nou, punctul 1, care va avea urmatorul continut:

"1) OBIECTUL CONTRACTULUI:

o SERVICII DE VOCE o SERVICII DE DATE"

Punctele din documentul "Prima Pagina a Contractului" se vor renumera corespunzator.

II. Termenii Generali ai Contractului de Abonament pentru Serviciile Telekom Romania Mobile in vigoare din 13.09.2014

1. In capitolul „Definitii” se introduc urmatoarele definitii:

“Minut national” reprezinta minutul care se poate utiliza pentru a efectua apeluri catre orice destinatii fixe sau mobile de pe teritoriul României, inclusiv in cadrul Retelei.

“Minut international” reprezinta minutul care se poate utiliza pentru a efectua apeluri catre destinatii fixe sau mobile din afara teritoriului Romaniei.

“Minut in afara Retelei” reprezinta minutul care se poate utiliza in cadrul apelurilor initiate din Reteaua Telekom Romania Mobile si terminate in retelele altor operatori de comunicatii electronice fixe sau mobile de pe teritoriul Romaniei.

“Minut in Retea” reprezinta minutul care se poate utiliza in cadrul apelurilor initiate din Reteaua Telekom Romania Mobile catre destinatii fixe sau mobile tot din interiorul Retelei Telekom Romania Mobile.

2. Se introduc articolele 1.7- 1.10, care vor avea urmatorul continut:

„1.7. Apelurile catre numere de interes general la nivel local sau national de forma 19vx si /sau 19vxy (numere utilizate pentru furnizarea unor servicii cum ar fi siguranta cetateanului, servicii de asistenta medicala, deranjamente utilitati publice, asistenta cetateanului) nu se consuma din minutele nationale si/sau SMS-urile incluse in abonament si/sau extraoptiuni.

1.8. Deranjamentele survenite pe durata prezentului Contract vor fi remediate de catre Telekom Romania Mobile in termen de 72 de ore din momentul primirii reclamatiei validate de catre Telekom Romania Mobile, cu exceptia situatiilor care sunt in afara controlului Telekom Romania Mobile, care pot fi, fara a se limita la:

- (i) Deranjamente cauzate de alimentarea cu energie a locatiilor in care Telekom Romania Mobile are instalate echipamente de semnal, ca urmare a avariilor retelei electrice;
- (ii) Deranjamente rezultate din imposibilitatea de a accesa locatiile in care Telekom Romania Mobile are instalate echipamente de semnal (cauzate de drumuri impracticabile, de conditiile impuse de locatorii/proprietarii locatiilor unde Telekom Romania Mobile are instalate echipamente de semnal);
- (iii) Deranjamente pentru remedierea carora este necesara interventia in alte retele de comunicatii electronice interconectare cu Reteaua Telekom Romania Mobile cu privire la care Telekom Romania Mobile nu poate primi informatii privind remedierea Deranjamentului;
- (iv) Deranjamente cauzate de interferente si perturbatii produse de alti operatori de comunicatii electronice sau operatori radio sau TV;
- (v) Deranjamente pe arii geografice extinse, cauzate de evenimente meteo sau alte situatii speciale, conditii in care Telekom Romania Mobile este nevoita sa prioritizeze solutionarea Deranjamentelor;
- (vi) Deranjamente cauzate de echipamentul folosit de catre Utilizatorul final (inclusiv probleme de configurare);
- (vii) Deranjamente cauzate de situatii de forta majora/caz fortuit, in conditiile legii.

1.9. In cazul nerespectarii termenului de remediere a deranjamentelor mentionat de art. 1.8 de mai sus, cu exceptia situatiilor care sunt in afara controlului Telekom Romania Mobile, Abonatul poate solicita despagubiri in termen de maximum 15 zile lucratoare de la data primirii reclamatiei validate de catre Telekom Romania Mobile. Acordarea despagubirii va fi conditionata de existenta unei reclamatii privind un deranjament valid, respectiv raportarea de catre Abonat a unei intreruperi in furnizarea Serviciilor si atribuita retelei prin intermediul careia se furnizeaza Serviciile necesitand efectuarea de reparatii.

1.10. In cazul in care Telekom Romania Mobile constata ca solicitarea Abonatului este intemeiata, despagubirea se va acorda prin reducerea taxei lunare de abonament, proportional cu perioada in care Abonatul nu a beneficiat de Servicii. Reducerea taxei lunare de abonament se va evidentia in factura din luna imediat urmatoare solutionarii in mod favorabil a cererii Abonatului.”

3. Articolul 2.4 se modifica si va avea urmatorul continut:

„2.4. Abonatul va avea acces la Serviciile Telekom Romania Mobile in termen de cel mult 10 zile de la data semnarii Contractului. Accesul la noi Servicii disponibile in Reteaua Telekom Romania Mobile, solicitate pe parcursul derularii Contractului, se va face in termen de cel mult 10 zile de la data inregistrarii solicitarii Abonatului cu conditia ca acesta sa fie eligibil pentru Serviciile solicitate (incluzand fara a se limita la: prezentarea tuturor documentelor necesare activarii, constituirea Garantieii si/sau plata unei sume in avans). Exceptie de la termenul de activare de 10 zile fac Serviciile solicitate de catre Abonat ulterior incheierii Contractului si care

TELEKOM ROMANIA MOBILE COMMUNICATIONS S.A.

Splaiul Independenței nr.319G, Et. 1-2, București, 060044,

RC: J40/433/1999 | CIF: RO11952970 |

CSSV: 1.593.747.500 Lei | Operator date cu caracter personal nr. 3076



datorita caracteristicilor lor comerciale se activeaza incepand cu prima data de facturare dupa data solicitarii lor..”

4. Articolul 2.5 se modifica si va avea urmatorul continut:

„2.5. In cazul nerespectarii termenului de 10 zile, Abonatul poate solicita despagubiri in termen de maximum 15 zile lucratoare de la data semnarii Contractului, respectiv de la data inregistrarii solicitarii pentru activarea noilor Servicii sau de la data la care Abonatul a devenit eligibil pentru activarea noilor Servicii. Telekom Romania Mobile poate oferi despagubiri avand o valoare egala cu contravaloarea serviciului neprestat, dupa analizarea tuturor circumstantelor. Despagubirea se va regasi pe factura urmatoare solutionarii favorabile a cererii Abonatului, sub forma unei reduceri a valorii abonamentului sau a unor minute gratuite, in functie de serviciul neprestat.”

5. Articolul 7.1 se modifica si va avea urmatorul continut:

„7.1. Telekom Romania Mobile va acorda despagubiri Abonatului exclusiv in cazurile si limitele prevazute de art. 1.9, 2.5 si 24.4 din Contract. Telekom Romania Mobile va lua toate masurile necesare pentru a asigura accesul Abonatului la Reteaua si Serviciile sale in cele mai bune conditii tehnice posibile, in conformitate cu autorizatiile si licentele sale. Calitatea si disponibilitatea Serviciilor Telekom Romania Mobile pot fi afectate de factori ce nu depind de Telekom Romania Mobile, cum ar fi dar fara a se limita la: tipul echipamentului folosit, obstructionari fizice locale, lucrari temporare, conditii atmosferice, interferente radio si functionarea defectuoasa a altor retele de telecomunicatii la care Telekom Romania Mobile este interconectat, demontari ale antenelor de semnal Telekom Romania Mobile impuse prin decizii/acte normative emise de autoritati publice.”

6. Articolul 7.12 se modifica si va avea urmatorul continut:

„7.12. Telekom Romania Mobile 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 congestiunea segmentelor de retea sau pentru utilizarea acestora la capacitate maxima. In acest sens, Telekom Romania Mobile foloseste metode de proiectare a retelei ce au ca scop indeplinirea statistica a criteriilor din licenta de operare. Abonatul intelege si accepta ca nivelul calitatii Serviciilor poate fi afectat in situatiile in care se iau masurile sus-mentionate, Telekom Romania Mobile 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). Informatii complete privind procedurile de masurare si gestionare a traficului precum si despre posibilele conditii care au ca efect limitarea accesului sau utilizarea anumitor servicii si aplicatii sunt disponibile pe www.telekom.ro.”

7. Se introduce art. 9.11 care va avea urmatorul continut:

„9.11. Apelurile/SMS-urile catre numerele utilizate pentru furnizarea Serviciilor de Continut (servicii cu valoare adaugata) nu sunt incluse in abonament iar tarifele pentru apelurile/SMS-urile catre aceste categorii de numere pot fi mai mari decat tarifele pentru apelurile/SMS-urile in retea sau nationale.”

8. Se modifica art. 10.16 care va avea urmatorul continut:

„10.16. Telekom Romania Mobile va emite facturi detaliate pentru Serviciile furnizate Abonatului numai daca Abonatul solicita in mod expres aceasta, la momentul incheierii Contractului sau pe parcursul derularii lui. Facturile detaliate solicitate in timpul derularii Contractului se vor emite incepand cu prima factura emisa de la momentul solicitarii pentru perioada de facturare in curs la momentul solicitarii. De asemenea, la cererea Abonatului, Telekom Romania Mobile emite factura detaliata retroactiv, contra cost, pentru ultimele 3 facturi emise.”

9. Se modifica art. 10.17 care va avea urmatorul continut:

„10.17. Abonatul poate efectua plata facturilor emise de Telekom Romania Mobile in baza prezentului Contract folosind una dintre urmatoarele modalitati de plata:

(i) numerar;

(ii) virament bancar;

(iii) debitare directa;

(iv) plata cu cardul prin bancomatele bancilor partenera cu care Telekom Romania Mobile are incheiate contracte privind incasarea facturilor.

Pentru plata contravalorii facturii Telekom Romania Mobile, Abonatul nu datoreaza comisioane/costuri suplimentare, cu exceptia platii prin ordin de plata, care poate fi purtatoare de costuri suplimentare/comisioane bancare.”

10. Se modifica art. 11.1 care va avea urmatorul continut:

„11.1. Telekom Romania Mobile poate suspenda sau restrictiona accesul Abonatului la Servicii imediat, cu notificarea prealabila Abonatului (inclusiv prin factura, apel direct la numarul de telefon de contact, acolo unde este posibil, SMS sau email), fara drept la despagubiri, in urmatoarele situatii: (i) Abonatul nu a achitat integral factura la termen; (ii) in caz de depasire a Limitei de Credit; (iii) Abonatul si-a incalcat oricare alte obligatii contractuale si/sau conditiile de folosire a Serviciilor; (iv) in cazul in care Telekom Romania Mobile suspenda accesul Abonatului la Servicii in baza unui alt contract incheiat de Telekom Romania Mobile cu Abonatul.”

11. Se modifica art. 11.5 care va avea urmatorul continut:

TELEKOM ROMANIA MOBILE COMMUNICATIONS S.A.

Splaiul Independenței nr.319G, Et. 1-2, București, 060044,

RC: J40/433/1999 | CIF: RO11952970 |

CSSV: 1.593.747.500 Lei | Operator date cu caracter personal nr. 3076



„11.5. In situatia in care accesul Abonatalui la Serviciile Telekom Romania Mobile a fost suspendat ca urmare a aparitiei unei situatii mentionate la art. 11.1 (i), (ii), (iii) sau (iv), fara ca Abonatul sa fi fost deconectat de la Reteaua Telekom Romania Mobile, reconectarea Serviciilor se va face in maxim 2 (doua) zile lucratoare:

(i) in cazurile prevazute de art. 11.1 (i) (ii) sau (iv), de la data la care plata intregului debit sau a sumelor solicitate a fi achitate au fost confirmate in sistemul de evidenta a facturilor si platilor aferente al Telekom Romania Mobile, respectiv

(ii) in cazul prevazut de art. 11.1 (iii), de la data la care s-a constatat de catre Telekom Romania Mobile sau s-a probat de catre Abonat ca nu a existat o asemenea incalcare.”

12. Se introduce art. 11.9 care va avea urmatorul continut:

„11.9 In scopul protejarii Abonatalui de eventualele apeluri accidentale, Abonatul accepta ca Telekom Romania Mobile va intrerupe automat apelurile telefonice initiate de catre Abonat care depasesc durata de 60 de minute.”

13. Se modifica art. 12.2 care va avea urmatorul continut:

„12.2. Telekom Romania Mobile isi rezerva dreptul de a solicita constituirea unor Garantii suplimentare, intr-o suma nu mai mare de 1.800 Lei pentru fiecare Cartela SIM, dupa cum urmeaza:

(i) inainte de activare, tinand cont de si fara a se limita la: (a) relatiile contractuale anterioare ale Abonatalui cu Telekom Romania Mobile respectiv cu terte parti (conform informatiilor din Preventel); (b) bonitatea Abonatalui; (c) in cazul in care Abonatul a cerut accesul la Servicii aditionale (Roaming, facilitatea de a efectua convorbiri internationale, etc.); (d) in caz de conectari multiple; (e) in cazul in care Abonatul a fost identificat ca, anterior cererii de activare, acesta a efectuat o Frauda sau o tentativa de Frauda; (f) in caz de reactivare a Contractului.

(ii) pe parcursul derularii Contractului, in cazul in care: (a) intarzie efectuarea platii facturii pentru Servicii; (b) Abonatul solicita furnizarea de Servicii aditionale fata de cele activate la momentul contractarii abonamentului; (c) in caz de Frauda sau tentativa de Frauda; (d) in cazul depasirii Limitei de Credit; (e) in orice alt caz in care actiunile sau inactiunile Abonatalui pot determina un risc pentru Telekom Romania Mobile.”

14. Se introduce art. 13.5 care va avea urmatorul continut:

„13.5. Telekom Romania Mobile are dreptul de a suspenda accesul la Servicii imediat, fara notificarea prealabila a Abonatalui, in cazul in care acesta inregistreaza trafic intens intr-o perioada scurta, implicand un risc atat pentru Telekom Romania Mobile cat si pentru Abonat. In acest caz accesul al Servicii va fi restabilit in maxim 2 (doua) zile lucratoare de la data la care plata intregului debit sau a sumelor solicitate a fi achitate au fost confirmate in sistemul de evidenta a facturilor si platilor aferente al Telekom Romania Mobile.”

15. Se modifica capitolul 15 care va avea urmatorul continut:

“15. INCETAREA CONTRACTULUI LA INITIATIVA ABONATULUI

15.1. Abonatul poate solicita incetarea Contractului, printr-o notificare scrisa si a carei dovada poate fi facuta, depusa in magazinele Telekom Romania sau adresata Telekom Romania Mobile la sediul din Bucuresti, Splaiul Independentei nr. 319G, SEMA Parc, Cladirea Atrium House, etajele 1 si 2, sector 6, 060044, sau depusa in magazinele Telekom Romania cu cel putin 30 de zile inainte de data de la care doreste ca incetarea sa-si produca efectele. Daca Abonatul doreste sa se porteze din Reteaua Telekom Romania Mobile in reseaua unui alt furnizor de servicii de comunicatii electronice, Abonatul va solicita acest lucru direct furnizorului in a carui retea doreste sa aiba loc portarea, incetarea Contractului intervenind la data realizarii portarii, cu respectarea tuturor conditiilor prevazute in Contract. In masura in care cererea de portare a Abonatalui in reseaua unui alt furnizor de servicii de comunicatii electronice nu se finalizeaza cu realizarea portarii, prezentul Contract isi va produce efectele in continuare in aceeasi termeni si conditii. Contractul inceteaza la initiativa Abonatalui si in situatia in care Abonatul, care a facut o cerere de portare in Reteaua Telekom Romania Mobile, a solicitat in scris anulara cererii sale de portare, in conditiile si termenul stabilit de lege.

15.2. Pentru evitarea oricarui dubiu, daca prin Contract nu se prevede expres altfel, incetarea Contractului nu inlatura obligatia Abonatalui de a achita toate sumele datorate in baza prezentului Contract, inclusiv debitele ce se vor regasi in facturile emise ulterior inregistrarii de catre Telekom Romania Mobile a solicitarii de incetare a Contractului, pentru Serviciile consumate dar nefacturate pana la data incetarii (inclusiv transele lunare de plata aferente terminalului achizitionat de Abonat conform Pachetului Promotional, care devin automat scadente si exigibile), precum si eventualele costuri de incetare, conform art. 17.

15.3. Avand in vedere ca Abonatii Telekom Romania Mobile beneficiaza la incheierea Contractului de promotii, planuri tarifare speciale, beneficii, etc., in cazul in care Abonatul doreste incetarea Contractului inainte de sfarsitul Perioadei Initiale, acesta va fi obligat sa plateasca costurile de incetare inainte de expirarea Perioadei Initiale, asa cum sunt specificate in art. 17. Costurile de incetare inainte de expirarea Perioadei Initiale sunt datorate pentru fiecare Cartela SIM dezactivata inainte de terminarea Perioadei Initiale ca urmare a initiativei Abonatalui.

15.4. In orice caz de incetare totala a Contractului la initiativa Abonatalui sau partiala (de exemplu dezactivarea unor Cartele SIM in cazul in care pe contul Abonatalui sunt activate mai multe Cartele SIM), cu exceptia Abonatalui care a solicitat portarea sa catre un alt furnizor de comunicatii electronice, precum si cu exceptia Abonatalui care a solicitat, in conditiile si termenul stabilit de lege,

TELEKOM ROMANIA MOBILE COMMUNICATIONS S.A.

Splaiul Independentei nr.319G, Et. 1-2, București, 060044,

RC: J40/433/1999 | CIF: RO11952970 |

CSSV: 1.593.747.500 Lei | Operator date cu caracter personal nr. 3076



anularea cererii de portare in Reteaua Telekom Romania Mobile, Contractul inceteaza in maxim 30 de zile de la data inregistrarii/depunerii notificarii scrise de incetare.

15.5. Telekom Romania Mobile poate refuza, in conditiile stabilite de lege, realizarea portarii din Reteaua sa in reseaua unui alt furnizor de comunicatii electronice.

15.6 In cazul incetarii Contractului, daca ulterior emiterii ultimei facturi dupa incetarea Contractului, Telekom Romania Mobile constata ca in contul Abonatului exista un sold creditor si nu exista alte datorii catre Telekom Romania Mobile, Telekom Romania Mobile va returna sumele respective in baza unei solicitari exprese scrise a Abonatului, in termen de 30 de zile lucratoare de la data aprobarii solicitarii de catre Telekom Romania Mobile.”

17. Se modifica art. 17.4 care va avea urmatorul continut:

„17.4. In cazul in care Contractul inceteaza in conformitate cu prevederile art. 15.1 privind anularea cererii de portare in Reteaua Telekom Romania Mobile si 16.2. (ii), iar Abonatul a beneficiat la incheierea Contractului de Pachete Promotionale, promotii, planuri tarifare speciale, beneficii, etc., Telekom Romania Mobile poate percepe costuri de incetare a Contractului inainte de expirarea Perioadei Initiale egale cu valoarea discountului oferit la semnarea Contractului.”

18. Se modifica art. 17.5 care va avea urmatorul continut:

„17.5 In cazul in care Abonatul a beneficiat de un Pachet Promotional, urmare a solicitarii de incetare a Contractului sau de dezactivare a uneia sau mai multor Cartele SIM, transele neplatite aferente terminalului devin automat scadente si exigibile. Aceste prevederi se aplica si in cazul incetarii contractului in conformitate cu prevederile art. 15.1 privind anularea cererii de portare in Reteaua Telekom Romania Mobile si 16.2. (ii).”

19. Se modifica art. 22.1 care va avea urmatorul continut:

“22.1. Telekom Romania Mobile isi rezerva dreptul de a modifica unilateral termenii prezentului Contract (cum ar fi tarife, penalitati/costuri de incetare, caracteristici Servicii, incetare/suspendare Contract, despagubiri, conditii de folosire a Serviciilor, facturare/plata, garantii/plati in avans, raspundere, prelucrare date cu caracter personal, procedura de reclamatii, termenele de remediere a deranjamentelor), in conformitate cu legislatia romana in vigoare la momentul respectiv.”

20. Se modifica art. 22.3 care va avea urmatorul continut:

„22.3. In cazul in care Abonatul nu accepta modificarile propuse, acesta are posibilitatea de a rezilia prezentul Contract fara obligatia de a plati costurile de incetare inainte de expirarea Perioadei Initiale. Abonatul trebuie sa-si exercite dreptul de denuntare cu buna-credinta. Notificarea va fi depusa de catre Abonat in magazinele Telekom Romania sau trimisa de catre Abonat la sediul Telekom Romania Mobile din Bucuresti, Splaiul Independentei nr. 319G, SEMA Parc, Cladirea Atrium House, etajele 1 si 2, Sector 6, 060044, in termen de cel mult 30 zile de la data notificarii din partea Telekom Romania Mobile cu privire la modificarile aduse, in caz contrar considerandu-se ca a acceptat modificarile propuse.”

21. Se modifica capitolul 24 care va avea urmatorul continut:

„24. RECLAMATII SI LITIGII

24.1. Pentru orice reclamatie, Abonatul se va adresa Serviciului Relatii cu Clientii al Telekom Romania Mobile, in termen maxim de 15 zile de la data aparitiei motivului pentru care se inainteaza reclamatia, cu exceptia reclamatiiilor facute cu privire la facturile emise in care caz termenul este cel prevazut in art. 24.6 de mai jos. In vederea protejarii intereselor Abonatului si ale Telekom Romania Mobile, Abonatul este de acord ca operatorul Telekom Romania Mobile sa inregistreze orice convorbire telefonica intre Abonat si Serviciul de Relatii cu Clientii al Telekom Romania Mobile, aceste inregistrari fiind agreeate de catre parti ca mijloace de proba ale relatiilor dintre parti si putand fi astfel utilizate, daca este cazul, in fata instantelor competente/terte parti pentru dovedirea raporturilor juridice nascute intre Telekom Romania Mobile si Abonat ca urmare a respectivelor convorbiri telefonice.

24.2 Reclamatiiile privind Serviciile furnizate de catre Telekom Romania Mobile pot fi transmise de catre Abonati, in oricare din urmatoarele moduri:

(i) Telefonic, prin apel la 1234 (apel gratuit din retelele Telekom Romania Mobile si Telekom Romania), 021.404.1234 sau 0766.12.1234 (tarif normal pentru apelurile din retelele nationale), Serviciul de suport Premium la 0903904903 (numar disponi bil numai clientilor aflati pe teritoriul tarii ce apeleaza de la un numar de telefon fix sau mobil din retelele Telekom Romania Mobile si Telekom Romania; apelul este tarifat cu 1,62 EUR, fara TVA)/apel sau 1,94 EUR, cu TVA inclus/apel - tariful se face pe apel si nu in functie de durata convorbirii) sau la +4021.404.1234 sau +40766.12.1234 (apel taxabil din afara Romaniei).Programul de lucru al Serviciului de Relatii cu Clientii pentru reclamatii telefonice este non-stop. Pentru reclamatiiile inaintate telefonic, Abonatul va primi numarul de inregistrare a reclamatiei inainte de incheierea apelului.

(ii) In scris, catre Serviciul de Relatii cu Clientii – Echipa Reclamatii:

- prin fax la numarul de fax +4021 9255 (apel gratuit in reseaua Telekom Romania Mobile si in reseaua Telekom Romania);
- prin posta, catre Telekom Romania Mobile, Serviciul de Relatii cu Clientii – Echipa Reclamatii, la adresa: Splaiul Independentei nr 319 G, et 1 si 2, sector 6, 060044, Bucuresti;

TELEKOM ROMANIA MOBILE COMMUNICATIONS S.A.

Splaiul Independentei nr.319G, Et. 1-2, București, 060044,

RC: J40/433/1999 | CIF: RO11952970 |

CSSV: 1.593.747.500 Lei | Operator date cu caracter personal nr. 3076



- prin formularul de contact disponibil pe site-ul www.telekom.ro, secțiunea Asistență;
- prin formularele puse la dispoziția clienților în magazinele Telekom Romania și ale partenerilor săi. Lista magazinelor Telekom Romania și programul de funcționare a acestora, precum și lista partenerilor Telekom Romania și numerele de telefon de contact ale acestora, sunt disponibile pe site-ul www.telekom.ro.

Programul de lucru al Serviciului de Relații cu Clienții pentru reclamații scrise este de Luni până Vineri între orele 8:00 - 21:00, cu excepția zilelor de sărbători legale. Telekom Romania Mobile va informa Abonatul prin SMS transmis la numărul de telefon de contact indicat de către acesta, cu privire la numărul de înregistrare al reclamațiilor depuse în scris prin oricare dintre modalitățile enumerate mai sus.

24.3. Telekom Romania Mobile este obligată să analizeze reclamațiile și cererile Abonatului formulate în baza art. 24.1 și să răspundă, în conformitate cu termenii prezentului Contract, în termen de cel mult 60 de zile (1.440 de ore) de la data transmiterii lor conform art. 24.2 de mai sus. În cazul în care demersurile întreprinse de Telekom Romania Mobile pentru soluționarea reclamației depășesc termenul de răspuns de 60 de zile calendaristice (1.440 de ore), Abonatul va fi contactat de Serviciul de Relații cu Clienții - Echipa Reclamații prin orice mijloc prin care se poate considera, în mod rezonabil, ca această informație ajunge la cunostința Abonatului (de ex.: SMS, e-mail, apel) cu maxim 2 zile lucrătoare înainte de expirarea termenului inițial de 60 de zile pentru a fi informat cu privire la prelungirea termenului de soluționare a reclamației cu o nouă perioadă de 30 de zile calendaristice.

24.4 În cazul nerespectării termenului de soluționare a reclamațiilor, cu excepția situațiilor care sunt în afara controlului Telekom Romania Mobile, Abonatul poate solicita despăgubiri în termen de maxim 15 zile lucrătoare de la data expirării termenului maxim de soluționare a reclamațiilor, stabilit conform art. 24.3 de mai sus. În cazul în care Telekom Romania Mobile constată că solicitarea Abonatului este întemeiată, despăgubirea se va acorda prin reducerea taxei lunare de abonament, proporțional cu perioada de depășire a termenului menționat, dar nu mai mult de valoarea unui abonament lunar (conform următoarei formule de calcul: valoare abonament lunar/numărul de zile din luna relevantă X numărul de zile de întârziere). Reducerea taxei lunare de abonament se va evidenția în factura din luna imediat următoare soluționării în mod favorabil a cererii Abonatului.

24.5 Reclamațiile trebuie să conțină datele de identificare ale Abonatului (în cazul utilizatorilor finali persoane fizice numele și prenumele, adresa de domiciliu, numărul de telefon Telekom Romania Mobile precum și un alt număr de telefon de contact, adresa de e-mail, dacă este cazul; în cazul utilizatorilor finali persoane juridice denumirea, numele persoanei de contact desemnate, adresa sediului social, CIF, numărul de telefon Telekom Romania Mobile precum și un alt număr de telefon de contact, adresa de e-mail, dacă este cazul), data întocmirii reclamației, descrierea situației sesizate, transmiterea oricărui documente (copie document de identitate, factura, etc)/informații pe care Abonatul le consideră relevante în investigarea situației semnalate, solicitarea adresată Telekom Romania Mobile în legătură cu situația sesizată, modalitatea aleasă de primire a răspunsului la reclamație (telefonic sau în scris, prin poșta sau e-mail) cu menționarea expresă în reclamație a numărului de telefon/ adresei de corespondență poștală sau electronică la care Abonatul dorește să-i fie comunicat răspunsul.

24.6. Orice reclamație cu privire la facturile emise și conținutul acestora va fi semnalată, în scris, Serviciului Relații cu Clienții, în termen de maxim 30 de zile calendaristice de la data facturii în cauză. La sfârșitul acestei perioade, suma facturată este considerată ca fiind în mod irevocabil acceptată la plată.

24.7. Reclamațiile care privesc facturile trebuie să cuprindă în mod obligatoriu sumele contestate precum și Serviciile (apeluri, SMS, MMS, etc) facturate de Telekom Romania Mobile și contestate de Abonat. Reclamația Abonatului suspendă obligația sa de a plăti sumele contestate și curgerea penalităților, dar numai în limita acestora, Abonatul având în continuare obligația de a achita debitele necontestate, în termenele scadente. În cazul în care Telekom Romania Mobile constată că respectiva reclamație nu este întemeiată, Abonatul are obligația de a plăti diferența neachitată, în termen de 14 zile de la data la care Abonatul a primit rezoluția cu privire la reclamație.

24.8. Prezentul Contract se supune legislației în vigoare din România. Orice neînțelegere apărută în legătură cu prezentul Contract, incluzând orice încălcare a acestuia, va fi rezolvată pe cale amiabilă. Partile au dreptul de a se adresa Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (ANCOM) pentru medierea litigiului în cauză.

24.9. Dacă partile nu ajung la o înțelegere pe cale amiabilă, litigiul va fi soluționat de către instanțele competente din România."

III. Anexa continuând Termenii Generali de Utilizare a Serviciilor de Date în vigoare din 13.09.2014

1. În capitolul "Definiții Specifice" se introduce o nouă definiție:

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

2. Capitolul 1 se modifică și va avea următorul conținut:

TELEKOM ROMANIA MOBILE COMMUNICATIONS S.A.

Splaiul Independenței nr.319G, Et. 1-2, București, 060044,

RC: J40/433/1999 | CIF: RO11952970 |

CSSV: 1.593.747.500 Lei | Operator date cu caracter personal nr. 3076



„1. SERVICIILE DE DATE

Obiectul prezentei Anexe îl reprezintă furnizarea de către Telekom Romania Mobile către Abonat a Serviciilor de Date, prin intermediul Rețelei, 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, folosind tehnologiile 4G, UMTS, EDGE sau GPRS, în funcție de aria de acoperire a fiecăreia dintre aceste tehnologii și celula la care Abonatul/Utilizatorul Final se conectează.”

3. Art. 2.1 se modifică și va avea următorul conținut:

„2.1 Viteza de transfer a datelor cu ajutorul tehnologiei 4G este de până la 150 Mbs pentru recepționarea datelor (download) și de până la 50 Mbs pentru transmiterea datelor (upload). Viteza de transfer a datelor cu ajutorul tehnologiei UMTS este de până la 43,2 Mbps pentru recepționarea datelor (download) și de până la 5,76 Mbps pentru transmiterea datelor (upload), în cazul tehnologiei EDGE viteza este de până la 236,8 kbps pentru recepționarea datelor (download) și de până la 118,4 kbps pentru transmiterea datelor (upload), iar în cazul tehnologiei GPRS viteza este de până la 48 kbps pentru recepționarea datelor (download) și de până la 24 kbps pentru transmiterea datelor (upload).

4. Art. 2.2 se modifică și va avea următorul conținut:

“Abonatul declară că a fost informat și a acceptat faptul că viteza de transfer a datelor, inclusiv viteza minimă de transfer a datelor, nu este garantată de Telekom Romania Mobile deoarece aceasta depinde de factori externi, precum rețelele de internet ale altor operatori, conexiunea la internet a serverelor accesate, calculatoarele accesate (de exemplu, calculatoare dotate cu porturi USB 1.0 având o rată de transfer a datelor limitată la 1,5 Mbps, prin standardul constructiv), tipul de echipament / terminal folosit pentru 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 tehnologia oferită prin Serviciul de Date achiziționat și/sau extraopțiunea achiziționată și activată, precum și de specificațiile tehnice ale terminalelor mobile utilizate.”

5. Art. 2.6 se modifică și va avea următorul conținut:

„2.6 Deranjamentele survenite pe durata prezentului Contract vor fi remediate de către Telekom Romania Mobile în termen de 72 de ore din momentul primirii reclamației validate de către Telekom Romania Mobile, cu excepția situațiilor care sunt în afara controlului Telekom Romania Mobile, care pot fi, fără a se limita la:

- (i) Deranjamente cauzate de alimentarea cu energie a locațiilor în care Telekom Romania Mobile are instalate echipamente de semnal, ca urmare a avariilor rețelei electrice;
- (ii) Deranjamente rezultate din imposibilitatea de a accesa locațiile în care Telekom Romania Mobile are instalate echipamente de semnal (cauzate de drumuri impracticabile, de condițiile impuse de proprietarii/locatorii locațiilor unde Telekom Romania Mobile are instalate echipamente de semnal);
- (iii) Deranjamente pentru remedierea cărora este necesară intervenția în alte rețele de comunicații electronice interconectate cu Rețeaua Telekom Romania Mobile cu privire la care Telekom Romania Mobile nu poate primi informații privind remedierea Deranjamentului;
- (iv) Deranjamente cauzate de interferențe și perturbatii produse de alți operatori de comunicații electronice sau operatori radio sau TV;
- (v) Deranjamente pe arii geografice extinse, cauzate de evenimente meteo sau alte situații speciale, condiții în care Telekom Romania Mobile este nevoită să prioritizeze soluționarea Deranjamentelor;
- (vi) Deranjamente cauzate de echipamentul folosit de către Abonat/Utilizatorul final (inclusiv probleme de configurare);
- (vii) Deranjamente cauzate de situații de forță majoră/caz fortuit, în condițiile legii.”

6. Art. 4.1 se modifică și va avea următorul conținut:

„4.1 Telekom Romania Mobile este obligată să analizeze reclamațiile și cererile Abonatului formulate în legătură cu Serviciile de Date în conformitate cu dispozițiile Contractului pentru Serviciile Telekom Romania Mobile, în termen de cel mult 60 de zile (1.440 de ore) de la data înregistrării lor.”

IV. În “ANEXA SERVICII CONTRACTATE” se introduc/modifică următoarele secțiuni:

„Modalitatea de transmitere facturii:

I. în format electronic, prin accesarea și activarea contului MyAccount/ tipărită

II. nedetaliată/ detaliată

Adresa e-mail pentru vizualizare factura în format electronic _____”

„Servicii Telekom Romania Mobile activate la încheierea contractului:

Servicii cu utilizare gratuită: Info Cost, Info factura, Mesagerie vocală, Prezentarea identității apelantului (CLIP), Restricționare a identității apelantului (CLIR), Notificare Apeluri Pierdute, Redirecționarea apelurilor, Apel în așteptare,

TELEKOM ROMANIA MOBILE COMMUNICATIONS S.A.

Splaiul Independenței nr.319G, Et. 1-2, București, 060044,

RC: J40/433/1999 | CIF: RO11952970 |

CSSV: 1.593.747.500 Lei | Operator date cu caracter personal nr. 3076



EXPERIENȚE ÎMPREUNĂ.

Apel reținut pe linie, Restrictionare Apeluri
Servicii cu utilizare taxabila : MMS national, SMS national si in retea, SMS international, Apeluri Internationale, Apeluri Video (0,348 euro/minut daca beneficiezi de un abonament din portofoliul Nelimitat)”

Tarif inlocuire cartela SIM: 2,40 Euro (TVA inclus). Dupa primele 12 luni in reseaua Telekom Romania Mobile, Abonatul beneficiaza de o inlocuire gratuita a cartelei SIM in fiecare an contractual.

Prin zona 1 se inteleg retelele fixe din Europa si fixe si mobile din SUA, Canada si Israel. Prin zona 2 se inteleg retelele mobile din Europa.

In cazul in care s-a bifat una dintre cele 2 optiuni de transmitere a facturii: „prima pagina a facturii in format electronic – restul facturii electronic” sau „prima pagina a facturii in format electronic – restul facturii electronic, cu * in locul ultimelor 3 cifre ale numarului de telefon apelat”, Abonatul poate accesa formatul electronic al facturii numai pe site-ul <https://telekom.ro/myaccount>.

AM LUAT LA CUNOSTINTA SI SUNT DE ACORD CU PREVEDERILE CONTRACTUALE PREZENTATE

Prezenta Anexa a fost semnata in 2 (doua) exemplare. In calitate de Abonat, declar ca am primit 1(un) exemplar original al Anexei.

Locul

Data

Nume si Prenume/Denumire

Semnatura/Stampila

TELEKOM ROMANIA MOBILE COMMUNICATIONS S.A.

Splaiul Independenței nr.319G, Et. 1-2, București, 060044,

RC: J40/433/1999 | CIF: RO11952970 |

CSSV: 1.593.747.500 Lei | Operator date cu caracter personal nr. 3076