Clauze Contractuale Esentiale („CCE") aferente
Contractului nr. xxxxxxx din ZZ/LL/AAAA

1. DURATA. COSTURI DE INCETARE. Contractul intra in vigoare de la data incheierii si se incheie pe perioada nederminata, cu o Perioada Minima ("PM") stabilita in considerarea beneficiilor acordate Abonatului prin Contract. Cu 30 de zile inainte de expirarea PM, TKRMnotifica Abonatul (scrisoare/e-mail/sms) ca expira PM. Costurile de incetare inainte de expirarea PM se vor calcula prin inmultirea numarului de luni ramase pana la expirarea PM cu 50% din valoarea abonamentului. Daca Abonatul a beneficiat de un terminal dintr-un Pachet Promotional, acesta va plati si transele lunare ramase neachitate pana la incetarea PM.

2. PREVEDERI SPECIFICE PRIVIND SERVICIILE

2.1. Serviciile se activeaza in cel mult 10 zile de la data incheierii Contractului sau de la data achizitionarii unui nou Serviciu, cu exceptia Serviciilor care din cauza caracteristicilor lor comerciale se activeaza incepand cu prima data de facturare dupa data solicitarii lor. In cazul nerespectarii termenului de activare sau a nefunctionarii Serviciilor in parametrii din CCE din culpa sau neglijenta TKRM, Abonatul poate solicita despagubiri in cel mult 15 zile lucratoare de la data incheierii Contractului/de la data achizitionarii noilor Servicii/de la data la care Abonatul a devenit eligibil pentru activarea noilor Servicii/de la data la care nefunctionalitatea a intervenit. TKRM poate oferi despagubiri avand o valoare egala cu contravaloarea Serviciului neprestat/reducerea taxei lunare de abonament proportional cu perioada in care Abonatul nu a beneficiat de Servicii, in conditiile prevazute in TC. Pro-ratarea: beneficiile incluse in abonament disponibile in perioada dintre data intrarii in vigoare a abonamentului ales si prima factura emisa ulterior acestei date vor fi proportionale cu numarul de zile cuprinse in aceasta perioada.

2.2. Aria de acoperire difera in functie detipul de Serviciu 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), de modificarea in orice mod sau de incetarea dreptului TKRM de a furniza aceste Servicii prin retelele altor parteneri precum si de specificatiile tehnice ale Retelei si ale echipamentelor folosite de Abonat, care pot determina variatii fata de harta prezentata. Abonatul se poate informa asupra ariei de acoperire la 1234 sau pe www.telekom.ro. Harta are o valoare informativa, fiind intemeiata pe predictii ale ariei de acoperire estimata prin modele matematice.

.2.3. Cu exceptia 2.5 litera (vi) si 2.6.1 din CCE, Serviciile sunt de tip "best effort", caracteristicile sau disponibilitatea acestora pot diferi, indeosebi in functie sau ca urmare a restrictionarii/suspendarii/incetarii, din orice motiv, a dreptului TKRM de a furniza aceste Servicii in retelele altor parteneri. Niciuna dintre obligatiile privind accesulsi calitatea Serviciilor nu reprezinta o obligatie de rezultat a TKRM. TKRM nu raspunde pentru prejudiciile, de orice natura, directe sau indirecte, suferite de Abonat in legatura cu caracteristicile/disponibilitatea Serviciilor daca nu se prevede altfel in Contract. Prin incheierea Contractului, Abonatul accepta furnizarea Serviciilor in aceste conditii.

2.4. Apelurile/SMS-urile catre numere de interes general la nivel local sau national sau catre numerele utilizate pentru furnizarea serviciilor cu valoare adaugata nu sunt incluse in abonament sau extraoptiuni, iar tarifele pentru acestea pot fi mai mari decat cele in Retea sau nationale.

2.5. Serviciul de Voce: (i) Abonatul poate apela fara limitare numarul unic pentru apeluri de urgenta 112, caz in care informatia de localizare a apelantului este transmisa catre operatorul sistemului de urgenta. (ii) "Minut national" reprezinta minutul care se poate utiliza pentru a efectua apeluri catre orice destinatii fixe sau mobile de pe teritoriul Romaniei, 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 TKRM 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 TKRM catre destinatii fixe sau mobile tot din interiorul Retelei TKRM; (iii) Tarifarea apelurilor nationale si internationale se face la secunda, dupa primul minut de convorbire indivizibil; (iv) Tarifarea apelurilor in Roaming initiate catre tari din Grupele 0 si 1, la secunda dupa primele 30 de secunde indivizibile (b) initiate catre destinatii din celelalte Grupe (2-6), la minut indivizibil (c) primite, la secunda; in restul lumii: apeluri initiate la minut indivizibil si primite, la secunda. (v) Destinatii internationale si exceptii. Definirea zonelor. Zona 1: Retele fixe Europa, retele fixe si mobile SUA, Canada, Israel : Retele fixe din: Albania, Andorra, Armenia, Austria, Belarus, Belgia, Bosnia Herzegovina, Bulgaria, Cipru, Croatia, Danemarca, Elvetia, Estonia, Finlanda, Franta, Georgia, Germania, Gibraltar, Grecia, Insulele Faroe, Irlanda, Islanda, Italia (Inclusiv orasul Vatican), Letonia, Liechtenstein, Lithuania, Luxembourg, Macedonia, Malta, Marea Britanie (Guernsey, Isle Of Man, Jersey), Moldova, Monaco, Muntenegru, Norvegia, Olanda, Polonia, Portugalia (inclusiv Azores si Madeira), Republica Ceha, Russia, San Marino, Serbia (inclusiv Kosovo), Slovacia, Slovenia, Spania (inclusiv Insulele Canare), Suedia, Turcia, Ucraina, Ungaria. Retele Fixe&Mobile: USA (cu exceptia Alaska si Hawaii), Canada, Israel. Zona 2: Retele mobile Europa: Albania, Andorra, Armenia, Austria, Belarus, Belgia, Bosnia Herzegovina, Bulgaria, Cipru, Croatia, Danemarca, Elvetia, Estonia, Finlanda, Franta, Georgia, Germania, Gibraltar, Grecia, Insulele Faroe, Islanda, Irlanda, Italia (Inclusiv oraşul Vatican), Letonia, Liechtenstein, Lithuania, Luxembourg, Macedonia, Malta, Marea Britanie (Guernsey, Isle Of Man, Jersey), Moldova, Monaco, Muntenegru, Norvegia, Olanda, Polonia, Portugalia (inclusive Azores si Madeira), Republica Ceha, Rusia, San Marino, Serbia

(inclusiv Kosovo), Slovacia, Slovenia, Spania (inclusiv Insulele Canare), Suedia, Turcia, Ucraina, Ungaria. **Zona 3:** Alte tari Guyana Franceza, Guadeloupe, Martinique si Reunion, Ascensión, Comoros, Vanuatu, Puerto Rico,Insulele Virgine (USA), Afghanistan, Alaska, Algeria, Samoa Americana, Angola, Anguilla, Antigua, Argentina, Aruba, Australia, Azerbaijan, Bahamas, Bahrain, Bangladesh, Barbados, Belize, Benin, Bermuda Is, Bolivia, Botswana, Brazil, Brunei, Burkina Faso, Burundi, Buthan, Cambodgia, Cameroon, Republica Capului Verde, Cayman, Republica Centrafricana, Chad, Chile, China, Colombia, Congo, Congo Dr, Costa Rica, Coasta de Fildes, Cuba, Djibouti, Dominica, Republica Dominicana, Ecuador, Egipt, El Salvador, Republica Guineea Ecuatoriala, Eritreea, Etiopia, Falkland Is., Fiji, Polinezia Franceza, Gabon, Gambia, Ghana, Groenlanda, Grenada, Guam, Guatemala, Guinea, Guyana, Haiti, Hawaii, Honduras, Hong Kong, India, Indonezia, Iran, Irak, Jamaica, Japonia, Iordania, Kazakhstan, Kenya, Kuwait, Kyrgyzstan, Laos, Lebanon, Lesotho, Liberia, Libla, Macau, Madagascar, Malawi, Malaysia, Maldives, Mali, Mariane Saipan, Marshall Is, Mauritania, Mauritius, Mayotte, Mexic, Micronesia, Mongolia, Montserrat, Moroc, Mozambique, Myanmar, Namibia, Nepal, Noua Caledonie, Noua Zeelanda, Nicaragua, Niger, Nigeria, Coreea de Nord, Oman, Palestina, Pakistan, Panama, Paraguay, Peru, Filipine, Qatar, Rwanda, Samoa, Arabia Saudita, Senegal, Seychelles, Sierra Leone, Singapore, Somalia, Africa de Sud, Coreea de Sud, Sri Lanka, St Kitts Nevis, St Lucia, St Pierre Miquelon, St Vincent, Sudan, Sudanul de Sud, Suriname, Swaziland, Siria, Tadjikistan, Taiwan, Tanzania, Thailanda, Togo, Tonga, Trinidad Tobago, Tunisia, Turkmenistan, Turks Caicos, Uganda, Emiratele Arabe Unite, Uruguay, Uzbekistan, Venezuela, Vietnam, Insulele Virgine (Marea Britanie), West Samoa, Republica Yemen, Zambia, Zimbabwe. **Zona 4:** Restul destinatiilor Emsat, Iridium, Inmarsat, Thuraya, Australia Satellites, Maritime Communication Partners, Globalstar, Ellipso si alte tari exotice: Antarctica, Cook Islands, East Timor, Diego Garcia, Guinea Bissau, Kiribati, Nauru, Netherlands Antilles, Niue, Norfolk Island, Palau, Papua New Guinee, Sao Tome si Principe, Solomon Islands, St. Helena, Tokelau, Tuvalu, Wallis si Futuna Island.

Destinatii excluse din oferta de minute internationale Zona 1 aplicabila pentru abonamentele sau extroptiunile cu minute internationale incluse in beneficii**:** In cazul activarii sau prelungirii contractului cu unul dintre planurile tarifare din portofoliul Mobil sau Impreuna PentruTine C3/C4, urmatoarele destinatii vor fi tarifate conform tarifului standard si nu vor consuma din beneficiile incluse: Albania, Austria (destinatiile cu prefixul 43644) Belarus (destinatiile cu prefixul 375),Belgia (destinatiile cu prefixul 3270), Republica Ceha (destinatiile cu prefixul 42084), Estonia (destinatiile cu prefixele 37240, 37270), Finlanda (destinatiile cu prefixele 35810, 35820, 35829, 35830, 35860, 35871, 35873, 35875, 35876, 358700, 358800), Franta (destinatiile cu prefixul 338), Georgia (destinatiile cu prefixul 99544), Irlanda (destinatiile cu prefixele 35315, 35376, 353700, 353818), Letonia (destinatiile cu prefixul 3716), Lituania (destinatiile cu prefixul 370), Marea Britanie (destinatiile cu prefixele 44843, 44844, 44845, 44870), Moldova (destinatiile cu prefixul 373), Muntenegru (destinatiile cu prefixul 382), Macedonia (destinatiile cu prefixul 389), Norvegia (destinatiile cu prefixele 470, 4785, 47810, 47811, 47812, 47813, 47815, 47880, 471881, 471882), Polonia (destinatiile cu prefixele 48118913, 482219888), San Marino (destinatiile cu prefixul 3787), Spania (destinatiile cu prefixele 3451, 34902).

Destinatii incluse in oferta de minute internationale zona 2 aplicabila pentru abonamentele sau extraoptiunile cu minute internationale incluse in beneficii: In cazul activarii sau prelungirii contractului cu unul dintre planurile tarifare din portofoliul Mobil sau Impreuna PentruTine C3/C4 urmatoarele destinatii se pot consuma pentru apeluri catre retelele internationale mobile din urmatoarele tari europene incluse in zona 2: Austria (cu exceptia destinatiilor cu prefixele 43820, 43810, 43677, 43678), Belgia (cu exceptia destinatiilor cu prefixele 3277, 324630, 324651, 324652, 324653, 324654, 324660, 324661, 324662, 324663, 324664, 324665, 324666, 324667, 324669, 324656, 324657, 324658, 324659, 324659, 324671, 324672, 324689), Bulgaria (cu exceptia destinatiilor cu prefixele 35948, 35999), Cipru (cu exceptia destinatiilor cu prefixul 3577) , Republica Ceha, Danemarca, Finlanda, Franta (cu exceptia destinatiilor cu prefixele 336400, 3363800), Germania (cu exceptia destinatiilor cu prefixul 4917) , Grecia (cu exceptia destinatiei cu prefixul 3069601), Ungaria, Islanda, Irlanda (cu exceptia destinatiilor cu prefixul 3538), Italia (cu exceptia destinatiilor cu prefixele 39313, 39319, 393223505, 393413505, 393505, 393613505, 393623505, 393823505, 3973505, 397413505) Malta (cu exceptia destinatiilor cu prefixele (88239, 3568004), Marea Britanie (cu exceptia destinatiilor cu prefixele 4470, 447406, 447418, 447441, 447451, 447457, 447461, 447464, 447509, 447520, 447559, 447589, 447777, 447797, 447822, 447829, 447924, 447937, 447978, 4474080, 4474081, 4474082, 4474088, 4474089, 474390, 4474391, 4474408, 4474650, 4474651, 4475710,4475718, 4477000, 4477552, 4477553, 4477554, 4477555, 4478391, 4478392, 4478397, 4478398, 4478644, 4478722, 4478727, 4478730, 4478744, 4478745, 4478920, 4478921, 4478922, 4478925, 4478930, 4478931, 4478933, 4478938, 4478939, 4479110, 4479111,4479112, 4479117, 4479118) Olanda, Norvegia, Portugalia, Polonia (cu exceptia destinatiilor cu prefixele: 4873, 4888, 48530, 48531, 48533, 48534, 48535, 48570, 48574, 48575, 48578, 48790, 48791, 48792, 48793, 48794, 48796, 485360, 485361, 485362, 485363, 485364, 485365, 485367, 485368, 485369, 486666, 4869, 4872, 487861, 487862, 487950, 487956, 487957, 487958, 487959, 487991, 487992, 487993, 487994, 487995, 487997,487998, 487999, 4878021, 4878022, 4878023, 4878024, 4878027), Spania, Suedia (cu exceptia destinatiei cu prefixul 4674).

(vi) Conform reglementarilor in vigoare, TKRM garanteaza urmatorii parametri de calitate a Serviciilor sale de Voce: (i) rata apelurilor de voce intrerupte in timpul convorbirii, in medie 2% si in cazul cel mai defavorabil 4% masurat pe perioade de 6 luni ; (ii) gradul national de acoperire de serviciul de voce prin celule aflate in trafic comercial (acoperire outdoor) > 82%; (iii) gradul de acoperire a populatiei de serviciul de voce prin celule aflate in trafic comercial (acoperire outdoor) > 92%. TKRM foloseste pentru masurarea si gestionarea traficului indicatori de performanta generati in nodurile de retea, conform specificatiilor furnizorilor de echipamente. Performanta acestor indicatori este monitorizata constant in scopul de a evita congestionarea segmentelor de retea sau pentru utilizarea

acestora la capacitate maxima. In acest sens, TKRM foloseste metode de proiectare a retelei ce au ca scop indeplinirea statistica a criteriilor din licenta de operare. Nivelul calitatii Serviciilor poate fi afectat in situatiile in care se iau masurile sus- mentionate, TKRM 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).

2.6. Serviciul de Date.

2.6.1 Consumul national se va face in timp real. Unitatea minima de tarifare pentru traficul national este de 1 MB. La finalul fiecarei sesiuni de conectare traficul de date efectuat va fi rotunjit la un numar intreg de unitati minime de tarifare. Unitatea de consum este de 10KB. 1MB = 1024 KB. 1 KB = 1024 bytes. Vitezele Contractuale oferite de TKRM pentru Serviciile de Date, in functie de tehnologia utilizata pentru furnizarea Serviciului de Date sunt: (i) 4G: 150 Mbps descarcare (downstream) si 50 Mbps incarcare (upstream); (ii) 3G: 21,1 Mbps descarcare (downstream) si 4,6 Mbps incarcare (upstream); (iii) 2G: 200 kbps descarcare (downstream) si 100 kbps incarcare (upstream). Valorile Vitezelor Contractuale au fost determinate si pot fi atinse strict in conditiile prevazute in sectiunea 2.6.4 din CCE. TKRM nu garanteaza o viteza minima a transferului de date specifica fiecarui tip de tehnologie.

2.6.2 Gestionarea traficului de date. TKRM poate aplica urmatoarele masuri de gestionare a traficului: (i) Interconectarea multipla; (ii) Asigurarea caii optime de acces la internet; (iii) Limitarea vitezei de transfer a datelor dupa consumarea traficului recomandat; (iv) Limitarea vitezei de transfer al datelor pentru o anumita categorie obiectiva de trafic in cazul ofertelor care implica o astfel de caracteristica tehnica; (v) Redirectionarea traficului de date in caz de avarie; (vi) Inspectia traficului de date; (vii) Redirectionarea sesiunii web; (viii) Mecanismul "header enrichment"; (ix) Managementul congestiei; (x) Utilizarea de categorii de trafic cu QoS diferit care beneficiaza de tratament diferit in Retea; (xi) Cresterea capacitatii Rețelei. Detalii privind aceste masuri se regasesc in sectiunea 1.9 din TC. Efectele gestionarii traficului de date: (i) blocarea posibilitatii de accesare a anumitor continuturi, site-uri aplicatii sau servicii; (ii) intreruperea temporara a sesiunii de date sau imposibilitatea realizarii unei sesiuni de date;(iii) degradarea Indicatorilor tehnici si chiar imposibilitatea realizarii anumitor actiuni (de ex. descarcare de fisiere cu volum mare); (vi) transmiterea de date cu caracter personal, inclusiv a unor date de trafic/localizare ale Abonatului catre autoritatile competente, in baza unei solicitari transmise de acestea. Pentru cazurile de la literele i) - iii) se poate experimenta o crestere a timpului de incarcare la acces browsing sau imposibilitatea accesarii la o calitate inalta/imposibilitatea accesarii pentru aplicatiile video streaming si pentru comunicarea interactiva audio si/sau video, altele decat serviciile VoIP furnizate de TKRM.

2.6.3 Indicatorii de calitate tehnici ai Serviciilor de Date ("Indicatori tehnici") sunt:(i) Intarzierea de transfer; (ii) Variatia Intarzierii de transfer; (iii) Rata Pierderii; (iv) Viteza de transfer, asa cum sunt definiti in TC. Impactul Indicatorilor tehnici asupra furnizarii Serviciului de Date, in special in utilizarea continutului, aplicatiilor si serviciilor: degradarea Indicatorilor tehnici poate influenta in ponderi variabile calitatea Serviciului de Date si, in special, utilizarea continutului, a aplicatiilor si a serviciilor (de ex. viteza mica de transfer a fisierelor si imaginilor, cresterea timpului de incarcare a paginilor web, functionarea incompleta sau chiar imposibilitatea accesarii anumitor aplicatii sau servicii pentru care este necesara o anumita valoare minima a vitezei de transfer cum ar fi serviciile de audio si video streaming, serviciile de videoconferinta, plati online, televiziune pe mobil. Unele aplicatii pot fi afectate semnificativ la degradari ale Indicatorilor tehnici, cum sunt aplicatiile in timp real, voce si video care necesita o viteza de transfer ridicata si au cerinte foarte stricte referitoare la intarzierea de transfer. Alte aplicatii (HTTP, e-mail, transfer de fisiere de dimenisuni mici) au un grad de afectare mai redus in cazul degradarii Indicatorilor tehnici.

2.6.4 Metodologia de determinare a Vitezelor Contractuale si factorii care influenteaza obtinerea acestora

Metodologia de determinare a Vitezelor Contractuale este descrisa in sectiunea 1.11 din TC si se regaseste si pe www.telekom.ro. Obtinerea Vitezelor Contractuale este influentata de diversi factori obiectivi, in afara controlului si raspunderii TKRM: (i) Caracteristicile echipamentului terminal utilizat (capabilitatile tehnologice si limitarile impuse de sistemul de operare al echipamentului terminal) - Viteza Contractuala nu poate fi atinsa daca echipamentul terminal al Abonatului nu suporta viteza de transfer respectiva (de ex. un echipament terminal cu 2G nu poate atinge viteza de transfer corespunzatoare 4G) sau daca sistemele de operare nu sunt actualizate la ultima versiune valabila la momentul efectuarii masuratorilor. Utilizarea echipamentului terminal in modul „economisire baterie" poate impacta in mod negativ valoarea vitezei de transfer. In plus, terminalele cu care se fac masuratorile trebuie sa aiba capabilitati compatibile cu standardul de cumulare a capacitatii pe mai multe frecvente ("carrier aggregation"). (ii) Distanta dintre echipamentul terminal si statia de baza. Pentru atingerea Vitezei Contractuale este necesar ca numarul de liniute sau cerculete pline ale indicatorului de semnal al terminalului sa fie maxim. (iii) Supraaglomerarea sau congestionarea traficului se poate produce atunci cand mai multi utilizatori finali acceseaza simultan serviciul de acces la internet, de regula la ore de varf in intervalul 9:30 am - 21:00 pm. Prin urmare probabilitatea atingerii Vitezei Contractuale este mai mare in intervalul 22:30 pm si 7:00 am; (iv) Modul de utilizare al aplicatiilor/serviciilor de continut. Viteza de transfer se va reduce in cazul descarcarii si incarcarii simultane de continut de pe internet, utillizarii de aplicatii care genereaza trafic de date (de exemplu, programe messaging, filesharing, browsing, videostreaming, videoconferinta); (v) Conditiile meteorologice nefavorabile (vant puternic, furtuna, ninsoare etc.) pot afecta semnificativ viteza de transfer al datelor, deoarece aceste conditii afecteaza calitatea legaturilor la serviciul de acces la internet prin intermediul retelelor mobile; (vi)Conditiile de propagare a semnalului radio.

Transmiterea semnalelor radio electrice poate fi perturbata de surse radio electrice externe, de diferite obstacole (de ex. interferente si perturbatii eventuale produse de alti operatori de comunicatii electronice sau operatori radio/TV, cladiri, tunele, denivelari accentuate ale solului, in prezenta lacurilor, marii, locatiilor cu anomalii geomagnetice etc.), inclusiv din cauza caracteristicilor topografice ale terenului (obstructii, vai, defileu etc. ce pot perturba receptia intr-o anumita locatie) sau alti factori, calitatea serviciului de acces la internet poate fi afectata si poate duce la scaderea vitezei de transfer.(vii) Mobilitatea utilizatorului final pe durata unei sesiuni de date poate duce la intreruperi ale serviciului de Date, dar si la viteze de transfer mai scazute datorita limitarilor legate de tehnologie.(viii) Viteza proprie a paginilor web accesate de utilizatorul final. Viteza de transfer va fi viteza celui mai incet segment din lantul de legatura dintre utilizatorul final si continutul accesat.(ix) Conexiunea la internet a serverelor accesate, calculatoarelor 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); (x) Situarea in alta arie de acoperire decat cea pentru tehnologia a carei viteza face obiectul masuratorilor.

Incidenta oricaruia dintre factorii mentionati mai sus poate duce la diferente intre vitezele efective si Viteza Contractuala, impactul asupra conditiilor de furnizare a Serviciilor de Date fiind cel mentionat in sectiunea 2.6.3 de mai sus. Diferentele nesemnificative intre valorile vitezelor efective si Viteza Contractuala nu sunt de natura a afecta experienta utilizarii Serviciului de Date oferit.

2.7. Serviciul de SMS: Un SMS are 160 de caractere. Daca sunt utilizate diacritice sau alte simboluri, textul initial va fi automat fragmentat in 3 mesaje diferite, cu maximum 70 de caractere fiecare si va fi tarifat fiecare SMS in parte. Tarifarea se face la transmiterea SMS-ului.

2.8. Serviciul de Roaming. Activarea Serviciului de Roaming se face la cererea Abonatului si in urma evaluarii riscului sau financiar de catre TKRM conform Contractului, prin Serviciul Relatii Clienti la 1234, cu exceptia abonamentelor care nu sunt compatibile cu acest serviciu. Lista cu destinatiile incluse in fiecare grupa se regaseste in TC. Unitatea minima de tarifare pentru traficul de date in Roaming in Grupa 1 este de 1KB, in restul lumii este de 10KB. In Roaming, cu exceptia Grupei 0, sunt tarifate atat MMS-urile trimise cat si cele primite astfel: (i) la MMS trimise cu tariful pentru volumul de date transferat la care se adauga tariful pentru un MMS, (ii) la MMS primite cu tariful pentru volumul de date transferat.

In „Roaming Grupa 0" (i) Minutele si SMS-urile in afara Retelei incluse in abonament /extroptiuni/suplimentare vor putea fi utilizate in Roaming, fara tarife aditionale iar dupa consumarea acestora, se vor aplica tarifele standard in afara Retelei conform planului tarifar; (ii) Apelurile/SMS-urile primite in Roaming Grupa 0 sunt gratuite;(iii) Datele nationale din abonament /extroptiuni/suplimentare vor putea fi utilizate in Roaming fara tarife aditionale pana la limita lunara maxima de Date in Roaming Grupa 0 („Limita de Date"), daca este aplicabila Contractului. Dupa depasirea Limitei de Date, se aplica Tariful Reglementat cu TVA in vigoare conform tabelului de mai jos („Tariful Reglementat"), iar dupa consumarea Datelor nationale din abonament /extroptiuni/suplimentare se va aplica si tariful standard mentionat in Contract.

Tarif Reglementat (euro/GB)	2018	2019	2020	2021	2022
Valoare fara TVA	6	4,5	3,5	3	2,5
Valoare cu TVA (19%)	7,14	5,355	4,165	3,57	2,975

Limita de Date se determina impartind dublul valorii abonamentului (fara TVA si fara eventualele reduceri care se aplica pe durata Contractului) la Tariful Reglementat fara TVA. Daca sunt activate extraoptiuni sau bonusuri pentru Servicii de Date, valoarea acestora se adauga la valoarea abonamentului, conform formulei urmatoare: Limita lunara maxima de Date in Roaming (GB) = (valoare abonament + valoare EO) x 2 / Tarif Reglementat fara TVA. De exemplu, daca ai un abonament de 4,20 euro (fara TVA) si ai activa cand te afli in roaming o extraoptiune de date de 2 euro (fara TVA), iar Tariful Reglementat fara TVA este de 6 euro/GB, pentru a-ti determina Limita de Date vei calcula astfel: (4,2 euro+2 euro extraoptiune)x2/6 euro/GB = 1 GB. (iv) in cazul nerespectarii Politicii de utilizare a Serviciilor de Roaming, se va aplica o suprataxa in cuantum de 0,038 euro/min apel, 0,0108 Euro/min apel primit, 0,0119 euro/SMS, respectiv Tariful Reglementat in vigoare cu TVA inclus pentru Date. (v)Tarifele aplicate Serviciilor de Roaming, rezultate ca suma intre tarifele nationale ce intervin dupa consumarea beneficiilor si o eventuala suprataxa, nu vor depasi valorile maxime de: 0,2261 Euro/min apel, 0,0714 Euro/SMS si 0,238 Euro/MB, TVA inclus.

In Roaming Grupa 1: (i) apelurile primite se tarifeaza cu 0,0129 Eur/min; (ii) apelurile initiate catre tarile din Grupa 0 si Grupa 1, inclusiv Romania /SMS-urile/Datele se consuma din beneficiile in afara Retelei din abonament cu un tarif aditional de 0,06 euro/min, 0, 0238 euro/SMS respective (iii) traficul de Date se consuma din beneficiile nationale din abonament/extraoptiuni/suplimentare cu un tarif aditional de 0,06 euro/MB; (v) dupa consumarea beneficiilor in afara Retelei incluse se aplica tarifele standard in afara Retelei la care se adauga tarifele aditionale mentionat la litera ii) de mai sus (vii) MMS-urile se tarifeaza pe unitate; (viii) Apeluri catre alte destinatii decat Grupa 0 si Grupa 1: 1,666 euro/minut.

In Roaming Grupele 2-6 se aplica tarifele standard Roaming Avantaj.

Traficul efectuat in aplicatia mobila MyAccount sau in sectiunea MyAccount de pe www.telekom.ro utilizand serviciile de date de la TKRM nu se tarifeaza si nu se decrementeaza din Datele incluse in abonament/extraoptiuni, cu exceptia utilizarii functiei de geolocalizare a unui magazin Telekom Romania.

2.9 Serviciul teleconferinta nu este disponibil la abonamentul contractat.

3. Tarife standard: 0,1428 euro/minut in retelele Telekom Romania; 0,226 euro/minut in afara Retelei; 0,345 euro/minut apel video national; 0,226 euro/MMS national; 0,06 euro/SMS national, SMS international 0.226 euro/SMS, 0,345 euro/minut international Zona 1, 0,583 euro/minut international Zona 2, 0,734 euro/minut international Zona 3, 4,2 euro/minut international Zona 4.

Tarife alte servicii: Inlocuire cartela SIM: 2,4 Euro (dupa primele 12 luni in Retea, Abonatul beneficiaza de o inlocuire gratuita a cartelei SIM in fiecare an contractual). Reconectare servicii dupa suspendare pentru neplata: 1,12 Euro. Portare din Retea:11 Euro.

4. Ordinea de consum a beneficiilor incluse in abonament/extraoptiuni/suplimentare (dupa epuizarea carora se aplica tarifele mentionate la punctul 3 de mai sus) : A. Apeluri (Voce): (i) catre destinatii (mobile sau fixe) din retelele Telekom Romania se consuma din minutele in Retea incluse in abonament; (ii) catre destinatii fixe sau mobile in afara Retelei: (a) pentru abonamentele cu minute in afara Retelei nelimitate se consuma din abonament; (b) pentru abonamentele cu minute in afara Retelei limitate se consuma din minutele in afara Retelei/internationale suplimentareoferite promotional, apoi din minutele in afara Retelei incluse in oferta de migrare de la cartela la abonament, apoi din minutele in afara Retelei/internationale acordate prin oferta de familie, apoi din minutele in afara Retelei /internationale incluse in oferta speciala de retentie, apoi din minutele in afara Retelei /internationale incluse in extraoptiuni, apoi din minutele in afara Retelei sau in afara Retelei /internationale suplimentare oferite la prelungirea contractului, apoi din minutele in afara Retelei incluse in abonament; (iii) catre destinatiile internationale Zona 1 se consuma din minutele in afara Retelei /internationale Zona 1 suplimentare oferite promotional, apoi din minutele in afara Retelei /internationale Zona 1 acordate prin oferta de familie, apoi din minutele in afara Retelei /internationale Zona 1 sau minute internationale Zona 1 si Zona 2 incluse in oferta speciala de retentie, apoi din minutele internationale Zona 1 si Zona 2 incluse in extraoptiuni, apoi din minutele internationale Zona 1 si Zona 2 incluse in abonament; (iv) catre destinatiile internationale Zona 2 din minutele internationale Zona 1 si Zona 2 suplimentare, oferite promotional, apoi din minutele internationale Zona 1 si Zona 2 incluse in oferta speciala de retentie, apoi din minutele internationale Zona 1 si Zona 2 incluse in extraoptiuni, apoi din minutele internationale Zona 1 si Zona 2 incluse in abonament; (v) apelurile video catre retelele nationale se consuma din apelurile video incluse in extraoptiuni. B. SMS/MMS: (i) catre retelele Telekom Romania se consuma din SMS-urile incluse in abonament; (ii) in afara Retelei: (a) pentru abonamentele cu SMS-uri nelimitate din SMS-urile incluse in abonament; (b) pentru abonamentele cu SMS-uri incluse limitate din SMS-urile incluse in extraoptiune/abonament; (iv) Pentru SMS-urile trimise catre retele internationale- se aplica tariful standard (v) MMS-urile trimise catre retelele Telekom Romania si catre alte retele nationale, se consuma din MMS-urile incluse in extraoptiune (daca este cazul), dupa care se aplica tariful standard. C. Date: Datele oferite promotional prin oferta de portare, apoi din Datele incluse in alte bonusuri apoi din Datele incluse in abonament, apoi din Datele oferite promotional prin oferta de retentie, apoi Datele incluse in extraoptiuni.

5. GARANTIE/PLATI IN AVANS/PLATI INTERMEDIARE/LIMITA DE CREDIT.

5.1 La incheierea Contractului sau pe parcursul executarii acestuia, in scopul garantarii platii obligatiilor contractuale, TKRM are dreptul de a solicita Abonatului plata unor sume in avans sau/si constituirea unor Garantii, in conditiile prevazute in aceasta sectiune, in Oferta si art. 12 din TC.

5.2 Inainte de Activarea Serviciilor. Conditiile aplicabile platii in avans/Garantiei solicitata inainte de activarea Serviciilor (inclusiv Serviciile aditionale solicitate pe parcursul executarii Contractului) sunt mentionate in Oferta.

5.3 Pe parcursul executarii Contractului. Valoarea Garantiei/ a sumei in avans solicitata pe parcursul executarii Contractului (in orice alte cazuri decat cele in care se solicita plata in avans conform art. 5.2 de mai sus) se va calcula tinand cont dar fara a se limita la: (i) relatiile contractuale anterioare ale Abonatului cu TKRM respectiv cu terte parti, conform informatiilor din Preventel; (ii) bonitatea Abonatului; (iii) in caz de conectari multiple; (iv) depasirea Limitei de Credit. Garantia/plata in avans solicitata pe parcursul Contractului nu poate depasi valoarea mai mare dintre:(i) 4 X valoarea consumului facturat si nefacturat sau (ii) 700 de euro pe cartela SIM sau (iii) 80% din pretul standard al echipamentului achizitionat, daca este cazul. Suma depusa cu titlu de garantie nu este purtatoare de dobanda si va fi returnata dupa un interval minim de 6(sase) luni de la constituire conform art. 12.3 din TC. Returnarea la cererea Abonatului a Garantiei pentru Servicii Suplimentare, inclusiv Serviciul de Roaming, atrage dezactivarea Serviciului Suplimentar respectiv. Sumele platite cu titlu de plata in avans vor stinge, pana la epuizare, sumele datorate de Abonat cu orice titlu conform facturilor emise de TKRM. Neplata sumelor solicitate cu titlu de garantie/plata in avans atrage anularea cererii de activare Servicii/ suspendarea Serviciilor conform TC.

6. FACTURARE. PLATA. Modalitati de plata: (i) numerar; (ii) virament bancar; (iii) debitare directa; (iv) plata cu cardul prin bancomatele bancilor partenere cu care TKRM are incheiate contracte privind incasarea facturilor; (v) online prin MyAccount pe www.telekom.ro. Pentru plata facturii Abonatul nu datoreaza comisioane/costuri suplimentare, cu exceptia platii prin ordin de plata, care poate implica costuri suplimentare/comisioane bancare. Pentru neplata facturii la scadenta Abonatul este de drept in intarziere, fara vreo formalitate si datoreaza, pana la plata integrala a datoriei, penalitati de 0,5%/zi, calculate asupra valorii neachitate. Totalul penalitatilor pentru intarziere poate depasi cuantumul sumei asupra careia sunt calculate. Tarifele pentru Serviciile de Roaming vor fi facturate pe baza

datelor transmise de partenerii de Roaming cu care TKRM are incheiate acorduri (operatori din strainatate). Din motive tehnice specifice functionarii Serviciilor de Roaming, factura emisa Abonatului va putea include contravaloarea Serviciilor utilizate in cursul lunilor precedente celei in care a fost emisa factura. TKRM nu raspunde de neprimirea facturii de catre Abonat. Abonatul care reclama ca nu a primit factura nu este exonerat de plata sumelor datorate, fiind obligat a se interesa asupra sumei de plata. Reclamatia privind factura se face in maxim 30 de zile de la emitere conform TC, fara a suspenda obligatia de plata a Abonatului. Daca reclamatia este justificata, TKRM va restitui Abonatului sumele incasate in plus prin creditare in factura urmatoare. Neplata totala/partiala a facturii la scadenta da dreptul TKRM sa suspende total/partial Serviciile sau sa considere Contractul incetat de drept in conditiile prevazute in art. 12 si 13 din CCE. Abonatul poate solicita efectuarea de plati in avans. Informatii privind conturile in care se poate efectua plata sunt disponibile pe verso-ul facturii sau prin Serviciul Relatii Clienti.

7. FUNCTIONAREA SERVICIILOR. Conform sectiunii 1.8 din TC, Deranjamentelele cauzate exclusiv din culpa TKRM vor fi remediate in 72 de ore de la primirea reclamatiei validate de catre TKRM, in caz contrar Abonatul putand solicita despagubiri in maxim 15 zile lucratoare de la data primirii reclamatiei. Acordarea despagubirii va fi conditionata de existenta unei reclamatii privind un deranjament valid, respective raportarea de catre Abonat a unei intreruperi in furnizarea Serviciilor si atribuita retelei prin intermediul careia se furnizeaza Serviciile necesitand efectuarea de reparatii. In cazul in care TKRM 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. .

8. UTILIZARE ABUZIVA SI LIMITARI SERVICII. Serviciile sunt destinate utilizarii rezonabile de catre Abonat conform art. 8 din TC in calitate de utilizator final, exclusiv pentru nevoile proprii, si nu vor fi utilizate cu scopul de a obtine un profit sau de a atrage avantaje comerciale (de ex. desfasurarea de activitati de call center, vanzari prin telefon sau telemarketing). Abonatul nu va vinde sau transfera Serviciile catre terte parti, suborice alta forma, contra unor sume de bani sau cu titlu gratuit. Constituie utilizari abuzive/interzise, inclusiv ale Serviciilor cu beneficii nelimitate: (i)folosirea de echipamente neautorizate de lege, neconforme cu standardele existente sau incompatibile cu Reteaua, utilizarea Serviciilor in vederea testarii unor echipamente; (ii) folosirea Serviciilor pentru scopuri imorale sau ilegale sau in scopul savarsirii unei Fraude (cum ar fi activitate abuziva identificata pe baza analizei de trafic: trafic permanent catre aceeasi destinatie sau destinatii distincte etc); (iii) oferirea, cu titlu oneros sau gratuit, a posibilitatii unor terte parti de a folosi Serviciile, inclusiv prin recomercializare; (iv) folosirea Serviciilor in scop de comercializare a actiunilor Abonatului sau tertilor; (v) sicanarea sau agresarea clientilor TKRM sau ai altor furnizori de comunicatii electronice, parteneri ai TKRM sau a angajatilor TKRM (inclusiv prin serviciul Relatii cu Clientii) sau a unor terti, prin trimiterea de mesaje de natura sa calomnieze, hartuiasca, deranjeze, defaimeze sau prin care se dezvaluie informatii personale sau confidentiale in legatura cu un tert; (vi) inducerea in eroare a altor clienti TKRM sau ai altor furnizori de comunicatii electronice, parteneri ai TKRM, prin apelarea sau prin transmiterea de SMS-uri cu un continut fals (promisiune de castiguri, participari la concursuri etc); (vii) utilizarea Serviciilor in vederea intermedierii si/sau transferului de convorbiri telefonice internationale folosind ca mediu de propagare internetul; (viii) redirectionarea cu titlu oneros prin intermediul Serviciilor a traficului generat de catre un tert precum si pentru ascunderea si/sau modificarea identitatii apelantului in aceste scopuri; (ix) folosirea numerelor cu tarif special avand ca scop generarea de venituri ilicite pentru Abonat precum si efectuarea unui trafic intens catre numere cu tarif special intr-un interval de timp scurt (ore/zile); (x) initierea de apeluri sau utilizarea de date mobile cu ajutorul unor sisteme care permit generarea automata si/sau rutarea automata de apeluri/SMS-uri/MMS-uri/apeluri video, in orice alte scopuri care sunt contrare utilizarii rezonabile pentru nevoi proprii a Serviciilor; (xi) generarea de trafic artificial in reteaua TKRM sau catre alte retele, nationale sau internationale, in dauna TKRM si/sau cu scopul de a obine un folos material pentru sine sau pentru o terta persoana; (xii) activitate interzisa identificata pe baza profilului de trafic al Abonatului, respectiv generarea unui volum de trafic national si/sau international care nu putea fi realizat in conditiile unei utilizari normale si rezonabile a Serviciilor pentru nevoile proprii. In analiza profilului de trafic al Abonatului se vor avea in vedere apelurile in Retea si/sau in afara Retelei primite si/sau initiate intr-o perioada scurta de timp, din perspectiva, fara a se limita la, a comportamentului de consum neobisnuit, a apelurilor regulate de scurta durata, a apelurilor catre mai multe numere intr-o perioada scurta de timp, a apelurilor simultane catre aceeasi destinatie sau catre mai multe destinatii sau apelurilor consecutive cu durata mare generate permanent sau cvasipermanent pe perioada unei zile; (xiii) identificarea unui profil de trafic al Abonatului discrepant in raport cu comportamentul obisnuit al Abonatului dintr-o perioada de referinta anterioara (zi/saptamana/luna), luandu-se in considerare, printre altele, elementele utilizate pentru analiza profilului de trafic al Abonatului mentionate la punctul (xii) de mai sus; (xiv) expedierea de mesaje nesolicitate sau afisarea de mesaje de tip pachete de reclame comerciale sau anunturi de informatii (de ex: mesaje de tip spam), Abonatul fiind singurul raspunzator pentru expedierea, continutul sau afisarea unor astfel de mesaje; (xv) continuarea expedierii de mesaje electronice catre un adresant care a indicat ca nu doreste sa mai primeasca asemenea mesaje; (xvi) expedierea sau afisarea de mesaje care contin virusi si/sau „cai troieni", mesaje ilegale sau expedierea sau afisarea de mesaje indecente, obscene sau pornografice, cu incalcarea prevederilor legale in vigoare; (xvii) expedierea sau afisarea de mesaje care violeaza dreptul de proprietate intelectuala sau industriala al TKRM sau al unui tert, sau de mesaje continand informatii pentru care Abonatul nu are dreptul legal de transmitere sau difuzare conform legii aplicabile. In situatia in care TKRM identifica o utilizare a Serviciilor de Date preponderent prin intermediul retelelor partenere desi Abonatul se afla in aria de acoperire a retelei detinute si/sau operate de TKRM,

TKRM isi rezerva dreptul de a aplica punctual anumite limitari ale vitezei de transfer a datelor sau de a furniza Serviciile de Date exclusiv prin reteaua detinuta si/sau operata de TKRM.

9. LIMITAREA RASPUNDERII. Conform art. 7 din TC, cu exceptia cazurilor de despagubiri si limitelor prevazute in CCE si TC, TKRM nu va raspunde fata de Abonat si/sau fata de terte parti pentru niciun fel de daune, pierderi de profit, castiguri nerealizate si/sau orice alte pierderi suferite de catre Abonat care rezulta direct sau indirect din, dar fara a se limita: (i) nefunctionarea Retelei sau functionarea necorespunzatoare din motive de ordin tehnic si/sau din actiunile tertilor; (ii) functionarea necorespunzatoare a Retelei in zonele in care aceasta este in dezvoltare sau se executa lucrari de imbunatire a Retelei; (iii) prejudiciile de orice natura determinate de folosirea neadecvata a Serviciilor si echipamentelor de comunicatii de catre Abonat; (iv) nefunctionarea adresei de e-mail a Abonatului pentru comunicarile sau notificarile care se transmit de catre TKRM pe e-mail, Abonatul neputand invoca neprimirea notificarii astfel transmise; (v) Serviciile tertilor accesibile Abonatului prin intermediul Serviciilor, inclusiv calitatea, disponibilitatea si gradul de acoperire al Serviciilor de Roaming sau utilizarea accidentala a Serviciului de Roaming; (vi) alte cazuri prevazute in Contract.

10. MODIFICARE CONTRACT. TKRM are dreptul de a modifica unilateral termenii Contractului (cum ar fi tarife, penalitati/costuri de incetare, caracteristici Servicii, termene, transfer drepturi si obligatii), in conformitate cu legea in vigoare la momentul respectiv, pentru motive intemeiate care depind de imposibilitatea continuarii furnizarii Serviciilor in parametrii contractati, schimbari in politica comerciala a TKRM, dezvoltari tehnologice, schimbari ale parteneriatelor cu tertii, de situatii cu potential risc financiar sau alte situatii similare care conduc la un dezechilibru economic intre parti. TKRM va informa Abonatul, conform art. 21.1 din TC cu cel putin 30 dezile inainte de data la care modificarile vor intra in vigoare. In cazul in care Abonatul nu accepta modificarile propuse, acesta are posibilitatea de a rezilia denunta unilateral Contractul fara obligatia de a plati costurile de incetare inainte de expirarea Perioadei Minime. 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 TKRM 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 TKRM cu privire la modificarile aduse, in caz contrar considerandu-se ca Abonatul a acceptat modificarile propuse.

Transferul de catre Abonat al drepturilor si obligatiilor ce decurg din Contract nu se poate realiza fara acordul prealabil al TKRM.

11. SUSPENDAREA SERVICIILOR/REACTIVARE: in conditiile prevazute in art. 11 din TC, TKRM poate suspenda sau restrictiona accesul Serviciile, total sau partial, imediat, fara drept la despagubiri, in urmatoarele situatii: 1. cu notificarea prealabila a Abonatului (prin apel direct la numarul de telefon de contact, SMS, email etc) in caz de: (i) neplata a facturii la termen; (ii) nerespectare de catre Abonat a obligatiilor contractuale si/sau conditiilor de utilizare a Serviciilor; (iii) suspendarea accesului la Servicii in baza unui alt contract incheiat de TKRM cu Abonatul; 2. Fara notificarea prealabila a Abonatului in caz de: (i) Frauda, inclusiv in baza altor contracte incheiate cu TKRM; (ii) utilizare abuziva/interzisa a Serviciilor conform Contractului, in special sectiunea "Utilizare Abuziva si Limitari Servicii" de mai sus si art. 8 din TC; (iii) depasire a duratei de 180 de minute/apel; (iv) daca actiunile sau inactiunile Abonatului pot determina un risc pentru TKRM; (v) alte cazuri prevazute expres in Contract. Suspendarea/restrictionarea se poate aplica pentru oricare/toate Numerele de telefon activate in contul Abonatului, pentru oricare/toate abonamentele incheiate de Abonat, chiar daca motivele de suspendare au intervenit pentru un singur Numar de telefon, un singur Serviciu sau un singur abonament. In caz de suspendare/deconectarii temporare, Abonatul are obligatia platii valorii lunare a abonamentului sau a oricaror sume datorate catre TKRM, inclusiv transele lunare de plata aferente terminalului achizitionat care devin automat scadente si exigibile. In cazul suspendarii fara deconectare de la Retea, reluarea furnizarii Serviciilor se va face in maxim 2(doua) zile lucratoare de la data la care plata intregului debit sau a sumelor solicitate a fi achitate a fost confirmata in sistemele TKRM, respectiv, de la data la care s-a constatat de catre TKRM sau s-a probat de catre Abonat ca nu a existat o asemenea incalcare. In situatia in care accesul Abonatului la Servicii a fost suspendat ca urmare a Fraudei sau utilizarii abuzive, fara ca Abonatul sa fi fost deconectat de la Retea, reconectarea Serviciilor se va face in maxim 30 de zile de la suspendare, sau mai devreme, de la data la care s-a constatat de catre TKRM sau s-a probat de catre Abonat ca nu a existat o asemenea incalcare. In cazul supendarii pentru neplata urmata de deconectare de la Retea, dar fara ca incetarea Contractului sa fi intervenit, Abonatul va fi reactivat automat in termen maxim de 4 zile lucratoare de la data la care plata intregului debit sau a sumelor solicitate a fi achitate a fost confirmata in contul Abonatului. In cazurile de Frauda sau utilizare abuziva/interzisa a Serviciilor pe langa masura suspendarii/restrictionarii accesului la Servicii, TKRM are dreptul de a retrage Abonatului orice beneficii acordate cu titlu gratuit (bonus-uri etc) si/sau reduceri.

12. INCETAREA CONTRACTULUI: 1. De catre Abonat : (i) in maxim 30 de zile de la data depunerii unei notificari scrise in magazinele Telekom Romania sau la sediul TKRM (ii) de la data realizarii portarii, prin cerere de portare adresata furnizorului in a carui retea Abonatul doreste sa se porteze ; (iii) de la data anularii de catre Abonat a cererii de portare in Reteaua TKRM, in conditiile si termenul stabilit de lege (iv) alte cazuri prevazute expres in Contract. **2. De catre** TKRM: 1. Prin reziliere in cazul incalcarii de catre Abonat a obligatiilor sale contractuale, acesta fiind de drept in intarziere prin simpla neexecutare a obligatiilor; 2. TKRM este indreptatita sa considere Contractul reziliat de drept, fara punere in intarziere si/sau preaviz, drept de compensatie sau despagubiri pentru Abonat, de la data constatarii de catre TKRM a urmatoarelor cazuri: (i) Abonatul nu isi respecta obligatiile de plata, inclusiv a sumelor solicitate cu titlu de Garantie, rezilierea urmand sa intervina pentru toate Cartelele SIM/Serviciile activate in contul aceluiasi Abonat, indiferent daca pentru acestea exista intarzieri la plata; (ii) Abonatul se face vinovat de utilizarea abuziva sau interzisa a Serviciilor sau pentru orice alt motiv de Frauda; (iii) actele prezentate de Abonat in vederea incheierii Contractului au fost false sau modificate; (iv) in cazul rezilierii de

catre TKRM a unor alte contracte de abonament incheiate cu Abonatul; (v) in alte cazuri prevazute expres in TC sau CCE. **3.** TKRM poate denunta Contractul cu notificare prealabila de 30 de zile, Abonatul nefiind indreptatit la penalitati sau despagubiri daca denuntarea intervine in afara PM. **4.** Contractul va inceta de drept de la data constatarii de catre TKRM, fara punere in intarziere si/sau preaviz, drept de compensatie sau despagubiri pentru Abonat: (i) in caz de deces al Abonatului sau daca a fost initiata procedura de dizolvare, lichidare sau sechestru impotriva acestuia sau aceste proceduri au intervenit la cererea Abonatului; (ii) in cazul in care portarea Abonatului in Retea nu se poate realiza din motive ce nu depind de sau nu se afla sub controlul TKRM si Abonatul nu a optat diferit. Incetarea Contractului din orice motiv nu inlatura obligatia Abonatului de a achita toate sumele datorate in baza Contractului, inclusiv debitele ce se vor regasi in facturile emise ulterior inregistrarii de catre TKRM a solicitarii de incetare a Contractului, pentru Serviciile consumate dar nefacturate pana la data incetarii (inclusive transele lunare de plata aferente terminalului achizitionat de Abonat conform Pachetului Promotional care devin automat scadente si exigibile), precum si eventualele costuri de incetare datorate pentru fiecare Cartela SIM dezactivata inainte de terminarea PM, conform Contractului.

13. LEGEA APLICABILA. LITIGII. Contractul este guvernat de legea romana. Orice neintelegere aparuta in legatura cu Contractul, incluzand orice incalcare a acestuia, va fi rezolvata pe cale amiabila. Partile au dreptul de a se adresa Autoritatii Nationale pentru Administrare si Reglementare in Comunicatii in scop de mediere. Daca partile nu ajung la o intelegere, litigiul va fi solutionat de catre instantele competente din Romania.

14. PROCEDURA DE RECLAMATII. Reclamatiile si Deranjamentele se transmit prin Serviciul Relatii cu Clientii in termen de 15 zile de la data aparitiei motivului pentru care se inainteaza reclamatia, cu exceptia reclamatiilor facute cu privire la facturi unde termenul este de 30 de zile de la data facturii (la sfarsitul acestei perioade, suma facturata este considerata ca fiind in mod irevocabil acceptata la plata). Reclamatiile pot fi transmise non-stop: (i) prin apel la 1234 (apel gratuit din retelele Telekom Romania), 021.404.1234 sau 0766.12.1234 (tarif normal pentru apelurile din retelele nationale)sau la +4021.404.1234 sau +40766.12.1234 (apel taxabil din afara Romaniei). Pentru reclamatiile telefonice, Abonatul va primi numarul de inregistrare a reclamatiei inainte de incheierea apelului. (ii) prin fax la +4021 9255 (apel gratuit in retelele Telekom Romania)(iii) prin posta, la sediul TKRM, Serviciul de Relatii cu Clientii – Echipa Reclamatii;(iv) prin formularul de contact disponibil pe www.telekom.ro (v) prin formularele puse la dispozitia clientilor in magazinele Telekom Romania. Programul de lucru pentru reclamatii scrise este de Luni pana Vineri intre orele 8:00 - 21:00, cu exceptia zilelor de sarbatori legale. Termenul de raspuns la reclamatii este de cel mult 60 de zile (1.440 de ore) de la data transmiterii lor. Daca verificarile impun prelungirea termenului, cu cel mult 2 zile lucratoare inainte de expirarea acestuia Abonatul va fi informat (prin SMS, e-mail, apel) cu privire la prelungirea termenului cu o noua perioada de 30 de zile calendaristice. In cazul nerespectarii termenului de solutionare a reclamatiilor din culpa TKRM, Abonatul poate solicita despagubiri in maxim 15 zile lucratoare de la data expirarii termenului. Daca solicitarea Abonatului este intemeiata, despagubirea se va acorda prin reducerea taxei lunare de abonament proportional cu perioada de depasire a termenului, dar nu mai mult de valoarea unui abonament lunar (valoare abonament lunar/numarul de zile din luna relevanta X numarul de zile de intarziere). Reducerea se va evidentia in factura din luna imediat urmatoare solutionarii cererii Abonatului. Reclamatia Abonatului suspenda obligatia de plata a sumelor contestate si curgerea penalitatilor, dar numai in limita acestora, Abonatul avand in continuare obligatia de a achita debitele necontestate, in termenele scadente. Daca reclamatia nu este intemeiata, Abonatul are obligatia de a plati diferenta neachitata, in termen de 14 zile de la data la care Abonatul a primit rezolutia cu privire la reclamatie.

15. POLITICA DE UTILIZARE A SERVICIILOR IN ROAMING ("Politica"). Abonatul beneficiaza de "Roaming Grupa 0" in conditiile unei utilizari normale in contextul calatoriilor periodice in tarile din Grupa 0 si nu in conditiile utilizarii preponderent in Roaming. "Roaming Grupa 0" este disponibil Abonatilor TKRM care au resedinta pe teritoriul Romaniei sau care au legaturi stabile in Romania determinand prezenta frecventa si substantiala a Abonatului pe teritoriul Romaniei. In caz de nerespectare a Politicii, TKRM are dreptul de a aplica o suprataxa pentru Serviciile de Roaming in Grupa 0 dupa cum urmeaza: 0,038 Euro/min apel initiat, 0,0129 Euro/min apel primit, 0,0119 Euro/SMS, 0,0089 Euro/MB. Monitorizarea utilizarii Serviciilor de Roaming Grupa 0, cazurile de aplicare a suprataxei, procedura si termenele sunt prevazute in art. 24 din TC. Prevederile Politicii nu exclud aplicabilitateapentru Serviciile de Roaming a prevederilor Contractului cu privire la utilizare abuziva si limitari.

16. PROCEDURA DE MASURARE A VITEZEI MAXIME ESTIMATA si pentru a constata eventuale diferente importante, permanente sau care se repeta la intervale regulate intre Vitezele maxime estimate reale si Vitezele Contractuale ("Procedura de masurare"). Procedura de masurare nu se aplica in cazul Serviciului de date in Roaming. Prevederile Procedurii de masurare se completeaza cu prevederile procedurii generale de reclamatii din Contract, in caz de contradictie, prevederile Procedurii de masurare prevaleaza.

16. 1. Conditii prealabile efectuarii masuratorilor.

16.1.1. Conditii care tin de echipamentul Abonatului si pe care Abonatul trebuie sa le indeplineasca in mod cumulativ pentru ca masuratorile sa fie valide: (a) toate masuratorile utilizate pentru sustinerea unei reclamatii se vor efectua prin intermediul aceluiasi terminal mobil si utilizand aceeasi cartela SIM; (b) terminalul trebuie sa aiba sistem de operare licentiat actualizat si sa functioneze in parametrii normali; (c) cerinte minime privind configuratia hardware pentru atingerea Vitezelor Contractuale aferente 3G/4G: ecran 4" cu rezolutie minima 480x854 pixeli, procesor Quad-Core cu frecventa minima de 1.1GHz/nucleu Cortex-A53, memorie interna minim 8GB (initiala, nu disponibila la momentul efectuarii masuratorilor), memorie RAM minim 1GB; (d) sa utilizeze o cartela SIM compatibila cu tehnologia aferenta Vitezei Contractuale contestate; (e) terminalul sa nu fie setat sa functioneze doar in tehnologii care permit atingerea unor viteze maxime inferioare celei contestate; (f) toate aplicatiile care ruleaza pe terminal si toate sesiunile de descarcari sunt

oprite pe parcursul efectuarii masuratorilor; (g) numarul de liniute sau cerculete pline ale indicatorului de semnal al terminalului sa fie maxim;(h) pentru 4G terminalul trebuie sa permita 4G+ pentru a putea atinge Viteza Contractuala de descarcare de150 Mbps si capabilitate 64 QAM la uplink pentru a putea atinge Viteza Contractuala de incarcare de 50 Mbps, pentru 3G terminalul trebuie sa fie fie capabil sa utillizeze doua purtatoare HSDPA iar pentru 2G terminalul trebuie sa aiba capabilitate EDGE; (i) terminalele trebuie sa aiba capabilitati compatibile cu standardul de cumulare a capacitatii pe mai multe frecvente ("carrier aggregation"). In acest scop, la momentul efectuarii masuratorilor si sub conditia ca Abonatul sa se afle in aria de acoperire corespunzatoare 4G+ ("carrier aggregation"), pe ecran este afisat LTE+ sau 4G+ (pentru 4G), respectiv HSDPA+ sau DC-HSDPA in cazul 3G si UMTS sau EDGE in cazul 2G.

16.1.2. Conditii care tin de mediul in care sunt efectuate masuratorile si pe care Abonatul trebuie sa le indeplineasca in mod cumulativ pentru ca masuratorile sa fie valide**:** (a) toate masuratorile se vor efectua din aceeasi locatie, respectiv de la aceleasi coordonate GPS - WGS84 (grade, minute, secunde - latitudine / longitudine; (b) sa se afle in exteriorul oricaror constructii (nu in interiorul cladirilor, in subteran sau orice alta locatie ingradita); (c) sa se afle in aria de acoperire aferenta tehnologiei a carei Viteza Contractuala este contestata; pentru 4G Abonatul trebuie sa se afle in aria de acoperire corespunzatoare 4G+ ("carrier aggregation"), conform hartilor de acoperire disponibile pe www.telekom.ro; (d) sa se asigure ca la momentul efectuarii masuratorilor nu sunt conditii meteorologice defavorabile de natura sa influenteze negativ vitezele reale;(e) masuratorile sa nu fie efectuate pe perioada existentei unor Deranjamente sau lucrari planificate la Retea, comunicate ca atare.

16.1. 3. Conditii care tin de caracteristicile Serviciului de Date contractat si pe care Abonatul trebuie sa le indeplineasca in mod cumulativ pentru ca masuratorile sa fie valide: (a) sa fie un utilizator activ al serviciului de Date, respectiv sa fi utilizat serviciul de date mobile obiect al reclamatiei cel putin 60 de zile inainte de data de inceput a perioadei de efectuare a masuratorilor in dovedirea reclamatiei; (b) in cazul abonamentelor cu trafic de date recomandat, masuratorile se vor efectua numai utilizand date din volumul recomandat; (c) pe perioada masuratorilor Abonatul va dezactiva serviciile/ofertele active care implica masuri de gestionare a traficului si care pot fi dezactivate de catre Abonat.

Neindeplinirea oricareia dintre conditiile prelabile din aceasta sectiune, necesare pentru ca masuratorile sa fie considerate valide, are ca efect respingerea ca neintemeiata a reclamatiei Abonatului.

16.2 Pasii necesari pentru efectuarea masuratorilor si pe care Abonatul trebuie sa ii urmeze pentru ca masuratorile sa fie valide: (a) Abonatul trebuie sa-si creeze si sa fie titularul unui cont de utilizator in aplicatia Netograf.ro cu numele sau astfel incat Abonatul sa fie identificabil (prin asigurarea concordantei intre contul din aplicatia Netograf si IMSI – titular contract de furnizare servicii de date mobile); (b) Sa efectueze masuratorile prin aplicatia Netograf (rezultatele masuratorilor vor fi descarcate de catre Abonat in format Excel din Netograf/Rezultate/Istoric); traficul in aplicatia Netograf este gratuit (nu se tarifeaza si nu consuma din beneficiile de Date incluse in Contract); (c) masurarea Vitezei maxime estimate consta in initierea descarcarii de date (pentru masurarea vitezei de descarcare), respectiv initierea incarcarii de date (pentru masurarea vitezei de incarcare). Realizarea masuratorii poate dura cateva zeci de secunde; (d) Pentru a fi considerate valide, masuratorile se vor efectua intr-un interval de 60 zile (interval inregistrat intre prima si ultima zi de efectuare a masuratorilor), in cel putin 5 zile lucratoare si cel putin cate o zi de sambata si duminica din saptamani diferite, realizandu-se cel putin 28 de masuratori in intervalul mentionat; (e) in fiecare dintre zilele in care sunt efectuate masuratorile (0:00 – 23:59) se vor efectua minim 4 masuratori la intervale de cel putin 4 ore, dintre care cel putin 2 masuratori in intervalul orar 22:30 – 7:00 am; (f) masuratorile efectuate in cadrul unui interval unic de masuratoare de 60 de zile pot fi utilizate de Abonat pentru sustinerea unei singure reclamatii (o noua reclamatie cu privire la contestarea aceleasi Viteze Contractuale poate fi valid facuta pe baza unui nou set de masuratori realizate conform Procedurii); in cazul in care un Abonat reclama probleme de performanta sub aspectul Vitezei maxime estimate in mai multe locatii sau pentru mai multe SIM-uri in aceeasi locatie, va efectua masuratori si va depune cate o reclamatie, cu respectarea Procedurii, pentru fiecare din locatii si fiecare dintre SIM-uri;(g) sa salveze rezultatele masuratorilor din aplicatia Netograf, Sectiunea 'Rezultate/Istoric Rezultate' in format Excel (xls, xlsx). Instructiuni detaliate pentru utilizarea Netograf se regasesc si pe www.telekom.ro.

16.3 Transmiterea reclamatiei. In cazul in care, in urma efectuarii masuratorilor conform Procedurii de masurare, Abonatul doreste sa depuna o reclamatie, acesta trebuie sa urmeze urmatorii pasi pentru ca reclamatia sa fie valida: (a) reclamatia se depune doar de catre Abonat (titularul contractului de abonament in baza caruia este furnizat Serviciul de Date obiect al reclamatiei); (b) reclamatia sa fie primita de TKRM in termen de maxim 30 de zile de la data la care Abonatul a finalizat efecturarea tuturor masuratorilor necesare conform prezentei Proceduri in vederea sustinerii reclamatiei, in caz contrar reclamatia urmand a fi considerata ca fiind tardiv formulata si, drept consecinta, respinsa; (c) in reclamatie se vor mentiona numele si prenumele, impreuna cu elementele de identificare (adresa, numar contract, cod abonat, numar de telefon mobil);(d) mentionarea Vitezelor Contractuale contestate si a vitezelor constatate in urma efectuarii masuratorilor conform prevederilor prezentei Proceduri;(e) Indicarea locatiei in care au fost realizate masuratorile (nume si numar strada, localitate sau coordonatele GPS– latitudine /longitudine) si tehnologia prin care se furnizeaza Serviciul de Date la momentul efectuarii masuratorilor; (f) reclamatia se poate depune la sediul TKRM, in magazinele Telekom Romania sau online pe www.telekom.ro/contact; (g) reclamatia va fi insotita de rezultatele tuturor masuratorilor efectuate conform prezentei Proceduri, fie in forma tiparita (pe suport hartie) daca reclamatia se depune in magazinele Telekom Romania sau la sediul TKRM, fie vor fi incarcate, impreuna cu reclamatia, pe pagina de reclamatii de pe www.telekom.ro/contact.

16.4 Solutionarea reclamatiei. Termenul de raspuns la o reclamatie este de maxim 60 zile de la momentul la care toate informatiile si documentele necesare au fost furnizate de Abonat. In scopul solutionarii reclamatiei, Abonatul va furniza informatiile suplimentare solicitate de TKRM si va coopera pentru efectuarea verificarilor de catre TKRM. Raspunsul va fi oferit prin intermediul canalului de comunicare indicat de catre Abonat in cadrul reclamatiei. Abonatul are posibilitatea de a solicita informatii cu privire la stadiul reclamatiei prin intermediul aceluiasi canal de comunicare utilizat pentru depunerea acesteia. In vederea furnizarii raspunsului la reclamatie, TKRM va putea realiza masuratori proprii. Inregistrarea unor viteze inferioare atunci cand nu sunt indeplinite conditiile conditiile mentionate in sectiunile 2.6.4 si 16.1 din CCE nu echivaleaza cu o neconformitate intre vitezele rezultate in urma masuratorilor si Vitezele Contractuale. Daca Abonatul nu este multumit de modul de solutionare a reclamatiei, are dreptul de a utiliza caile de atac prevazute in sectiunea 13 din CCE, inclusiv pentru obtinerea unor masuri reparatorii disponibile conform legislatiei nationale.

16.5 Efectele reclamatiei. Daca, in urma verificarilor reclamatiei si a masuratorilor valid efectuate conform conditiilor din sectiunile 2.6.4 si 16.1 din CCE, se constata ca rezultatul a cel putin 50% dintre masuratori nu indica atingerea unei Viteze maxime estimate cu o valoare de minim 1% din Viteza Contractuala, TKRM va verifica situatia in vederea remedierii ei din punct de vedere tehnic; in caz contrar Abonatul este indreptatit sa primeasca despagubiri prin reducerea cu 100% a pretului lunar al abonamentului proportional cu perioada in care s-au efectuat masuratorile.

17. INFORMATII CLIENTI prin Serviciul de Relatii cu Clientii 1234 (apel gratuit din retelele Telekom Romania), 021.404.1234 sau 0766.12.1234 (tarif standard pentru apelurile din alte retele), pe www.telekom.ro, la sediul TKRM, fax 021.9255 (apel gratuit din reteaua TKRM).

ABONAT Telekom Romania Mobile