

CONTRACT TELEKOM ROMANIA MOBILE COMMUNICATIONS S.A

CLAUZE CONTRACTUALE ESENTIALE PENTRU PROFESIONISTI

In vigoare de la 18.05.2018

Contractul Telekom Romania Mobile Communications ("**Contractul**") - reprezintă prezentul acord scris, astfel cum este structurat mai jos, semnat de Client și Telekom Romania Mobile Communications **S.A (Telekom Romania Mobile)**, prin intermediul căruia Telekom Romania Mobile oferă Clientului Servicii de comunicații electronice, prin intermediul Rețelei Telekom Romania Mobile .

Structura Contractului cuprinde: Prima Pagină a Contractului, Clauzele Contractuale Esentiale Pentru Profesioniști, Termeni Generali ai Contractului de Abonament pentru Serviciile Prestate Profesioniștilor de către Telekom Romania Mobile, Anexa de Conectari Multiple.

Termeni Generali ai Contractului de Abonament pentru Serviciile Prestate Profesioniștilor de către Telekom Romania Mobile se afla la dispoziția Clientului pe site-ul www.telekom.ro și pot fi oricând consultați, descărcați sau tipăriți de către Client sau pot fi transmiși Clientului, la cerere, prin intermediul poștei electronice.

1. OBIECTUL CONTRACTULUI. SERVICIILE TELEKOM ROMANIA MOBILE

1.1 Obiectul prezentului Contract îl reprezintă furnizarea de către Telekom Romania Mobile către Client a Serviciilor de comunicații electronice în Rețeaua în care Telekom Romania Mobile operează în conformitate cu autorizațiile și licențele sale, 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână.

1.2 Clientul se mai poate informa despre Serviciile contractate sau despre alte servicii disponibile în Rețeaua Telekom Romania Mobile, sunând la Departamentul Relații cu Clienții la numărul 1921 (număr apelabil din toate rețelele naționale fixe și mobile, gratuit din rețelele fixe și mobile Telekom Romania/Telekom Romania Mobile și cu tarif național din celelalte rețele fixe și mobile naționale) sau vizitând site-ul www.telekom.ro

1.3 Condiții de furnizare a Serviciului de Date

A. Gestionarea traficului de date în Rețeaua Telekom Romania Mobile(TKRM)

13.1. Conform legislației în vigoare, măsurile de gestionare a traficului de date pe care TKRM le poate aplica sunt (i) măsuri rezonabile în scopul utilizării eficiente a resurselor Rețelei TKRM și optimizării calității globale de transmitere a datelor (ii) măsuri aplicate exclusiv în următoarele scopuri: a) respectarea dreptului Uniunii Europene (UE) sau legislația națională conformă cu dreptul UE, b) protejarea integrității și securității Rețelei TKRM, a Serviciilor și a echipamentelor terminale ale utilizatorilor finali; c) pentru a evita congestiunea iminentă a Rețelei TKRM și a atenua efectele acesteia.

1.3.2. TKRM poate aplica următoarele măsuri de gestionare a traficului: (i) Interconectarea multiplă (ii) Asigurarea căii optime de acces la internet. (iii) Limitarea vitezei de transfer a datelor după consumarea traficului recomandat. (iv) Limitarea vitezei de transfer al datelor pentru o anumită categorie obiectivă de trafic, v) Redirecționarea traficului de date în caz de avarie. (vi) Inspecția traficului de date presupune contorizarea traficului de date realizat de utilizatorul final prin folosirea anumitor aplicații. (vii) Redirecționarea sesiunii web; (viii) Mecanismul "header enrichment". (ix) Management-ul congestiei; (x) Utilizarea de categorii de trafic cu QoS diferit care beneficiază de tratament diferit în Rețea; (xi) Creșterea capacității Rețelei în concordanță cu utilizarea curentă și estimarea creșterii traficului de date.

1.3.3 **Efectele gestionării traficului de date.** Măsurile de gestionare a traficului pot duce la: (i) blocarea posibilității de accesare a anumitor conținuturi, site-uri aplicații sau servicii; (ii) întreruperea temporară a sesiunii de date sau

imposibilitatea realizării unei sesiuni de date; (iii) degradarea Indicatorilor tehnici și chiar imposibilitatea realizării anumitor acțiuni (de ex. descărcare de fișiere cu volum mare); (vi) transmiterea de date cu caracter personal, inclusiv a unor date de trafic/localizare ale Clientului către autoritățile competente, în baza unei solicitări transmise de acestea. Pentru cazurile de la literele i) - iii) se poate experimenta o creștere a timpului de încărcare la acces browsing sau imposibilitatea accesării la o calitate înaltă/imposibilitatea accesării pentru aplicațiile video streaming și pentru comunicarea interactivă audio și/sau video altele decât serviciile VoIP furnizate de TKRM.

B. Indicatori de calitate tehnici ai Serviciului de Date în rețeaua TKRM

1.3.4 Indicatorii de calitate tehnici ai Serviciilor de Date ("Indicatori tehnici") sunt: (i) întârzierea de transfer al pachetelor de date, (ii) variația întârzierii de transfer al pachetelor de date; (iii) rata pierderii de pachete de date; (iv) Viteza de transfer al datelor;

1.3.5 Impactul Indicatorilor tehnici asupra furnizării Serviciului de Date, în special în utilizarea conținutului, aplicațiilor și serviciilor. Degradarea Indicatorilor tehnici poate influența în ponderi variabile calitatea Serviciului de Date și, în special, utilizarea conținutului, a aplicațiilor și a serviciilor (ex. viteza mică de transfer a fișierelor și imaginilor, creșterea timpului de încărcare a paginilor web, funcționarea incompletă sau chiar imposibilitatea accesării anumitor aplicații sau servicii pentru care este necesară o anumită valoare minimă a vitezei de transfer cum ar fi serviciile de audio și video streaming, serviciile de videoconferință, plăți online, televiziune pe mobil. Unele aplicații pot fi afectate semnificativ la degradări ale Indicatorilor tehnici, cum sunt aplicațiile în timp real, voce și video care necesită o viteză de transfer ridicată și au cerințe foarte stricte referitoare la întârzierea de transfer. Alte aplicații (HTTP, e-mail, transfer.

1.3.6 **Vitezele de transfer al Datelor-** Vitezele maxime estimate oferite de TKRM pentru Serviciile de Date, în funcție de tehnologia utilizată pentru furnizarea Serviciului de Date ("Viteze Contractuale") sunt: (i) 4G: 150 Mbps descărcare (downstream) și 50 Mbps încărcare (upstream); (ii) 3G: 21,1 Mbps descărcare (downstream) și 4,6 Mbps încărcare (upstream); (iii) 2G: 200 kbps descărcare (downstream) și 100 kbps încărcare (upstream). Valorile Vitezelor contractuale au fost determinate și pot fi atinse strict în condițiile prevăzute mai jos.

1.3.7 **Metodologia de determinare a Vitezelor Contractuale-** Viteza maximă estimată se determină ca valoarea maximă a tuturor vitezelor măsurate într-un set de măsurători dintr-o anumită locație. Toate măsurătorile se efectuează în Condiții de exterior, în locuri degajate de obstacole. Măsurătorile se vor efectua cu un terminal smartphone care are specificații tehnice ce îi permit să atingă Vitezele Contractuale conform capacităților tehnice ale rețelei.

1.3.8 Factorii care influențează obținerea Vitezei Contractuale

Obținerea Vitezelor Contractuale este influențată de diverși factori obiectivi, în afara controlului și răspunderii TKRM: (i) Caracteristicile echipamentului terminal utilizat (capabilitățile tehnologice și limitările impuse de sistemul de operare al echipamentului terminal) – Viteza Contractuală nu poate fi atinsă dacă echipamentul terminal al Clientului nu suportă viteza de transfer respectivă (de ex. un echipament terminal cu 2G nu poate atinge viteza de transfer corespunzătoare 4G) sau dacă sistemele de operare nu sunt actualizate la ultima versiune valabilă la momentul efectuării măsurătorilor. Utilizarea echipamentului terminal în modul "economisire baterie" poate impacta în mod negativ valoarea vitezei de transfer. În plus, terminalele cu care se fac măsurătorile trebuie să aibă capacități compatibile cu standardul de cumulare a capacității pe mai multe frecvențe (carrier aggregation). (ii) Distanța dintre echipamentul terminal și stația de bază. Pentru atingerea Vitezei Contractuale este necesar ca numărul de liniuțe (cerculete sau liniuțe pline ale indicatorului de semnal al terminalului) să fie maxim. (iii) Supraaglomerarea sau congestionarea traficului se poate produce atunci când mai mulți utilizatori finali accesează simultan serviciul de acces la internet, de regulă la ore de vârf în intervalul 9:30 am – 21:00 pm. Prin urmare probabilitatea atingerii Vitezei Contractuale este mai mare în intervalul 22:30 pm și 7:00 am; (iv) Modul de utilizare al aplicațiilor/ serviciilor de conținut. Viteza de transfer se va reduce în cazul descărcării și încărcării simultane de conținut de pe internet, utilizării de aplicații care generează trafic de date (de exemplu, programe messaging, filesharing, browsing, videostreaming, videoconferință);

(v) Condițiile meteorologice nefavorabile (vânt puternic, furtună, ninsoare etc.) pot afecta semnificativ viteza de transfer al datelor, deoarece aceste condiții afectează calitatea legăturilor la serviciul de acces la internet prin intermediul rețelelor mobile; (vi) Condițiile de propagare a semnalului radio. Transmiterea semnalelor radio electrice poate fi perturbată de surse radio electrice externe, de diferite obstacole (de ex., interferențe și perturbații eventuale produse

de alți operatori de comunicații electronice sau operatori radio/ TV, clădiri, tunele, denivelări accentuate ale solului, în prezența lacurilor, mării, locațiilor cu anomalii geomagnetice etc.), inclusiv din cauza caracteristicilor topografice ale terenului (obstrucții, văi, defileu etc. ce pot perturba recepția într-o anumită locație) sau alți factori, calitatea serviciului de acces la internet poate fi afectată și poate duce la scăderea vitezei de transfer. (vii) Mobilitatea utilizatorului final pe durata unei sesiuni de date poate duce la întreruperi ale serviciului de Date, dar și viteze de transfer mai scăzute datorită limitărilor legate de tehnologie; (viii) Viteza proprie a paginilor web accesate de utilizatorul final. Viteza de transfer va fi viteza celui mai încet segment din lanțul de legătură dintre utilizatorul final și conținutul accesat. (ix) Conexiunea la internet a serverelor accesate, calculatoarelor 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); (x) Situația în altă arie de acoperire decât cea pentru tehnologia a carei viteză face obiectul măsurătorilor. Incidența oricăruia dintre factorii menționați mai sus poate duce la diferențe între vitezele efective și Viteza Contractuală, efectele asupra utilizării Serviciilor de Date fiind cele menționate în Secțiunea B de mai sus. Diferențele nesemnificative între valorile vitezelor efective și Viteza Contractuală nu sunt de natură a afecta experiența utilizării Serviciului de Date oferit.

1.3.9 Capitolelor privind Gestionarea Traficului de date în rețeaua TKRM, Indicatori de calitate tehnici ai Serviciului de Date în rețeaua TKRM, Vitezele de transfer al Datelor, Metodologia de determinare a Vitezelor Contractuale, Procedura pe care Clientul o poate urma pentru a măsura Viteza maximă estimată și pentru a constata eventuale diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate între Vitezele maxime estimate reale și Vitezele Contractuale (“Procedura de măsurare”), Pașii necesari pentru efectuarea măsurătorilor și pe care Clientul trebuie să îi urmeze pentru ca măsurătorile să fie valide, Transmiterea reclamației, Soluționarea reclamației, Efectele reclamației și Măsuri reparatorii sunt explicate și detaliate în conținutul Termenilor Generali ai Contractului de Abonament pentru Serviciile Prestate Profesioniștilor de către Telekom Romania Mobile,

2. ACTIVAREA SERVICIILOR

Clientul va avea acces la Serviciile Telekom Romania Mobile numai după semnarea Contractului, în termenul de 7 zile lucratoare, dacă au fost primite toate actele necesare activării sau a fost constituită (acolo unde este cazul) garanția solicitată și, dacă este cazul, a plătit în avans o sumă calculată în funcție de planul tarifar Telekom Romania Mobile ales la data semnării Contractului, conform Termenii Generali ai Contractului de Abonament pentru Serviciile Prestate Profesioniștilor de către Telekom Romania Mobile. În situația portării, data activării reprezintă data la care s-a realizat portarea.

3. DURATA CONTRACTULUI

3.1 Prezentul Contract se încheie pentru o Perioadă Inițială, astfel cum este menționată în Anexa de Conectări Multiple.

3.2 După expirarea Perioadei Inițiale Contractul se prelungește pentru o perioadă nedeterminată în cuprinsul căreia Clientul are posibilitatea de a solicita încetarea Contractului fără obligația de a plăti costurile de încetare înainte de expirarea Perioadei Inițiale.

3.3 În cazul în care Contractul încetează total sau parțial înainte de expirarea Perioadei Inițiale, din culpa sau la inițiativa Clientului, Clientul va datora despăgubiri pentru încetare prematură, conform art.8.2 de mai jos.

4. FACTURARE. PLATĂ

4.1 Ca regulă generală, Telekom Romania Mobile va trimite lunar către Client factura cuprinzând (dar nu în mod limitativ): (i) contravaloarea abonamentelor lunare pentru Serviciile contractate, aferente lunii în curs calculate din ziua facturării; (ii) contravaloarea Serviciilor utilizate de Client în luna precedentă facturii respective; (iii) dacă este cazul, contravaloarea unor Servicii de Administrare a contului Clientului.

4.2 Facturile de Servicii sunt emise în RON, la cursul oficial de schimb RON/EUR al BNR de la data emiterii facturii. Plata facturii se va efectua de către Client lunar, inclusiv TVA, în termen de maxim 14 zile de la data facturării.

4.3 Facturile vor fi trimise Clientului prin poștă la adresa specificată în Contract sau pot fi vizualizate/accesate de către Client în format electronic prin contul creat în aplicația My Account (<https://myaccount.telekom.ro>) în situația în care Clientul a optat pentru modalitatea electronică de transmitere a facturii.

4.4 Pentru sumele neplătite la termen, Telekom Romania Mobile își rezervă dreptul de a aplica penalități, cu titlu de daune moratorii, în valoare de 0,5% calculate la aceste sume datorate, pentru fiecare zi de întârziere, începând cu ziua următoare datei scadenței până la data plății integrale a sumei datorate. Totalul penalităților pentru întârziere poate depăși cuantumul sumei asupra căreia sunt calculate.

4.5 Telekom Romania Mobile va emite facturi detaliate, contra cost (Serviciu de Administrare), pentru Serviciile consumate numai dacă Clientul solicită în mod expres aceasta atât la momentul încheierii Contractului cât și pe parcursul derulării lui. Facturile detaliate solicitate în timpul derulării Contractului se vor emite numai pentru perioada începând cu data precedentei facturi față de momentul solicitării. De asemenea, la cererea Clientului, Telekom Romania Mobile emite factura detaliată retroactiv, contra cost și numai pentru ultimele 6 facturi emise.

4.6 Clientul, prin prezentul, declară și acceptă că, în cazul în care acesta optează pentru transmiterea facturii numai în format electronic, notificările privind emiterea facturilor în format electronic se vor transmite numai prin email la adresa de email comunicată în acest sens de către Client.

5. RĂSPUNDEREA TELEKOM ROMANIA MOBILE

5.1 Telekom Romania Mobile va lua toate măsurile necesare pentru a asigura accesul Clientului la Rețeaua și Serviciile sale în cele mai bune condiții tehnice posibile, în conformitate cu autorizațiile și licențele sale. Calitatea și disponibilitatea Serviciilor Telekom Romania Mobile pot fi afectate de factori ce nu depind de Telekom Romania Mobile, cum ar fi: tipul echipamentului folosit de Client, obstrucționări fizice locale, lucrări temporare, condiții atmosferice, interferențe radio și funcționarea defectuoasă a altor rețele de telecomunicații la care Telekom Romania Mobile este interconectat, demontări ale antenelor de semnal Telekom Romania Mobile impuse prin decizii/acte normative emise de autorități publice.

5.2 Telekom Romania Mobile răspunde exclusiv pentru Serviciile sale și, prin urmare, nu răspunde pentru serviciile oferite de terțe părți, care fac uz, în orice formă, de Serviciile sale. Pentru evitarea oricărui dubiu, Telekom Romania Mobile nu răspunde pentru prejudiciile, de orice natură, suferite de Client în legătură cu serviciile terților, nu va răspunde față de Client și/sau față de terțe părți pentru daune, pierderi de profit, câștiguri nerealizate și/sau nefructificarea unor oportunități de afaceri.

6. SUSPENDAREA SERVICIILOR / REACTIVARE

6.1 Telekom Romania Mobile are dreptul de a suspenda sau restricționa accesul Clientului la Servicii, cu notificarea Clientului (inclusiv prin apel direct sau SMS) sau fără notificarea Clientului, în funcție de motivul suspendării, fără drept la despăgubiri pentru Client, în situațiile prevăzute la art.10 din Termeni Generali ai Contractului de Abonament pentru Serviciile Prestate Profesionistilor de către Telekom Romania Mobile, Telekom Romania Mobile poate aplica aceleași măsuri pentru orice alte numere de telefon și orice alte Servicii furnizate de Telekom Romania Mobile și activate în contul aceluiași Client, indiferent dacă acestea sunt în întârziere la plată sau nu, chiar dacă motivele arătate la art. 10.1 din Termeni Generali au intervenit doar pentru un singur număr de telefon sau în legătură cu un singur Serviciu oferit de Telekom Romania Mobile .

6.2 Dacă Clientul a fost suspendat pentru motiv de neplată, pentru ca Serviciile să fie reactivate, Clientul va plăti toate sumele datorate către Telekom Romania Mobile și neachitate la momentul solicitării de reactivare a Serviciilor.

6.3 Suspendarea temporară a Serviciilor nu exonerează Clientul de la plata valorii lunare a abonamentului sau a oricăror sume datorate către TelekomRomania Mobile .

7. MODIFICARI ALE CONTRACTULUI

7.1 Telekom Romania Mobile își rezervă dreptul de a modifica unilateral termenii prezentului Contract, cum ar fi tarife, penalitati/costuri de încetare, caracteristici Servicii, încetare/suspendare Contract, despăgubiri, condiții de folosire a Serviciilor, facturare/plata, garanții/plați în avans, , în conformitate cu legislația română în vigoare la momentul respectiv.

7.2 TelekomRomania Mobile va informa Clientul despre modificările aduse la Contract cu cel puțin 30 de zile înainte de data la care modificările vor intra în vigoare. Telekom Romania Mobile va notifica modificarea Contractului prin orice mijloc prin care se poate considera, în mod rezonabil, ca aceasta notificare ajunge la cunoștința Clientului (de ex.: SMS, e-mail, scrisoare sau prin intermediul facturii care pot fi însoțite de informații prin anunțuri radio, TV, pagina web).

7.3 În cazul în care modificările îl afectează în mod negativ și dacă nu acceptă modificările propuse, Clientul are posibilitatea de a rezilia prezentul Contract fără obligația de a plăti costuri de încetare înainte de expirarea Perioadei Inițiale. Notificarea de încetare va fi trimisă de către Client în termen de cel mult 30 zile de la data notificării trimise de Telekom Romania Mobile cu privire la modificările aduse, în caz contrar considerându-se că respectivul Client a acceptat modificările propuse.

Clientul declară prin prezentul că a luat cunoștință și acceptă tarifele standard aplicabile. Detalii se găsesc și pe site-ul www.telekom.ro

8. ÎNCETAREA CONTRACTULUI/SERVICIILOR

8.1 Clientul poate solicita încetarea Contractului sau a unei părți din Serviciile contractate (de exemplu dezactivarea doar în parte a unor Cartele SIM sau a unor Fluxuri E1), printr-o notificare scrisă și a cărei dovadă poate fi făcută, adresată Telekom Romania Mobile cu cel puțin 30 de zile înainte de data de la care dorește ca încetarea să-și producă efectele.

8.2 În cazul în care Clientul dorește încetarea Contractului înainte de sfârșitul Perioadei Inițiale, acesta va fi obligat să plătească costurile de încetare înainte de expirarea Perioadei Inițiale, prevăzute la art.13.4 din Termeni Generali ai Contractului de Abonament pentru Serviciile Prestate Profesioniștilor de către Telekom Romania Mobile, după cum urmează:

8.2.1 În cazul în care se dezactivează 1 (una) sau mai multe Cartele SIM înainte de expirarea Perioadei Inițiale stabilită pentru fiecare Cartelă SIM, din orice motiv menționat la articolele 13.1, 13.2 sau 14.1 din Termenii Generali ai Contractului, Telekom Romania Mobile va percepe Clientului costuri de încetare a relației contractuale înainte de Perioada Inițială, pentru fiecare Cartelă SIM dezactivată, reprezentând suma tuturor abonamentelor lunare și a extraopțiunii activate, extraopțiuni pentru care nu a expirat Perioada Inițială, până la expirarea Perioadei inițiale.

8.2.2. În cazul în care Cartelele SIM/Echipamentele/Serviciile Telekom Romania Mobile sunt utilizate în alte scopuri decât cele pentru care au fost oferite Clientului, prin oricare din mijloacele prevăzute la articolele 8.9 și 8.10, privind folosirea abuzivă a serviciului, din Termenii Generali, Telekom Romania Mobile este îndreptățit la o despăgubire de 3.500 RON per Cartela SIM dacă nu se prevede altceva, contrar, specific unui anumit tip de Serviciu

8.3 Fără a aduce atingere dreptului Telekom Romania Mobile de a rezilia Contractul, pentru încălcarea de către Client a obligațiilor sale contractuale, Clientul fiind de drept în întârziere prin simpla neexecutare a obligațiilor, Telekom Romania Mobile este îndreptățit să considere Contractul reziliat de drept, fără punere în întârziere și/sau preaviz, drept de compensație sau despăgubiri pentru Client, în situațiile stabilite la articolul 14 din Termenii Generali.

8.4 Telekom Romania Mobile poate denunța prezentul Contract, prin transmiterea unei notificări către Client, sub forma unei scrisori recomandate cu confirmare de primire, cu 30 de zile înainte de încetarea efectivă a Contractului. Clientul nu este îndreptățit la plata niciunei penalități sau orice alte despăgubiri, în cazul în care această denunțare unilaterală intervine după expirarea Perioadei Inițiale.

9. LITIGII

9.1 Orice neînțelegere apărută în legătură cu prezentul Contract, incluzând orice încălcare a acestuia, va fi rezolvată pe cale amiabilă. De asemenea clientul se poate adresa Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (ANCOM) sau instanțelor de judecată din municipiul București. Legea aplicabilă contractului este legea română.

10. ALTE CLAUZE

10.1 Documentele ce reglementează achiziția și modalitatea de plată a terminalului de către Client la data semnării Contractului, completează Contractul, și constituie, în același timp, un accesoriu al acestuia.

10.2 Prin semnarea prezentului, persoana semnatară din partea Clientului declară că are puterea de a reprezenta Clientul la semnarea prezentului și de a-l angaja în relațiile care decurg din semnarea prezentului.

10.3 Prevederile prezentului document, Clauze Contractuale Esențiale pentru Profesioniști, Prima Pagină a Contractului, Anexa de Conectări Multiple, Termenii Generali ai Contractului de Abonament pentru Serviciile Prestate Profesioniștilor de către Telekom Romania Mobile reprezintă Contractul în integralitatea sa.

Am primit originalul prezentului Contract, astăzi, data semnării.

Client

Telekom Romania Mobile Communications S.A

Prin.....
(reprezentant legal / imputernicit)

Prin

Semnatura și stampila

Semnatura și stampila