



CONDITIILE GENERALE DE UTILIZARE A SERVICIILOR
PREPLATITE TELEKOM ROMANIA MOBILE COMMUNICATIONS S.A.
("CG")

In vigoare incepand cu 01.05.2018

DEFINITII

"2G (GPRS)" reprezinta tehnologie utilizata pentru furnizarea Serviciului de Date ce permite conectarea permanenta la internet prin intermediul rețelei radio precum si orice evolutie tehnologica a acesteia, de exemplu EDGE.

"3G (UMTS)" reprezinta tehnologie utilizata pentru furnizarea Serviciului de Date ce permite conectarea permanenta la internet prin intermediul rețelei radio precum si orice evolutie tehnologica a acesteia, de exemplu HSDPA, HSDPA+, DC-HSDPA sau HSUPA.

"4G (LTE)" reprezinta tehnologie de generatia a 4-a utilizata pentru furnizarea Serviciului de Date ce permite conectarea a internet prin intermediul rețelei radio precum si orice evolutie tehnologica a acesteia cum ar fi 4G+, LTE+ sau LTE Advanced (carrier aggregation).

"Activare" reprezinta accesul Utilizatorului la Serviciile Preplatite.

„Bonus" reprezinta valoarea Creditului suplimentar acordat de TKRM care se adauga la Creditul existent sau facilitatea acordata de TKRM Utilizatorului de a beneficia de anumite servicii fara costuri suplimentare (ex. minute in Retea sau in afara Retelei, SMS-uri, MMS-uri, etc), conform ofertei comerciale.

"Cartela preplatita" reprezinta suportul fizic care introdus intr-un echipament terminal omologat de telecomunicatii va permite dupa Activare accesul la Serviciile preplatite furnizate de TKRM precum si identificarea si conectarea la Retea.

„Credit" reprezinta valoarea in limitele careia Utilizatorul poate beneficia de Serviciile TKRM preplatite si care cuprinde atat creditul initial de la activarea Cartelei preplatite cat si orice alt credit dobandit ca urmare a Reincarcarii Cartelei preplatite sau prin alte mijloace permise de TKRM.

"Comunicare" reprezinta orice informatie schimbata sau transmisa intre un numar determinat de participanti prin intermediul unui serviciu de comunicatii electronice destinat publicului.

"CG" reprezinta Conditiiile Generale de Utilizare a Serviciilor Preplatite TKRM.

„Contractul" reprezinta acordul incheiat intre Utilizator si TKRM, in baza caruia caruia TKRM furnizeaza Utilizatorului Serviciile preplatite prin intermediul Retelei. Structura Contractului cuprinde cuprinde Manualul de Utilizare, CG, Materialul cu Oferta Servicii Preplatite si, daca este cazul, mentiunile inserate pe plicul Cartelei.

"Date de trafic" orice date prelucrate in scopul transmiterii unei Comunicari printr-o retea de comunicatii electronice sau in scopul facturarii contravalorii acestei operatiuni.

"Date de localizare" orice date prelucrate intr-o retea de comunicatii electronice sau prin intermediul unui serviciu de comunicatii electronice, care indica pozitia geografica a echipamentului terminal al utilizatorului unui serviciu de comunicatii electronice destinat publicului.

"Deranjament" reprezinta intreruperea furnizarii Serviciilor ca urmare a nefunctionarii sau a functionarii defectuoase a echipamentelor TKRM necesare pentru furnizarea Serviciilor (ex: una sau mai multe statii de baza, echipamente de transmisiuni, echipamente de retea sau echipamente de acces la internet, etc).

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

"Indicatori tehnici pentru furnizarea Serviciului de Date" reprezinta indicatorii de calitate tehnici ai Serviciilor de Date mentionati in art. 3.4.2 de mai jos.

"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.

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

"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 TKRM.



"Numarul de telefon" (MSISDN) reprezinta numarul a carui folosinta este oferita Utilizatorului, fie de catre TKRM, fie de catre un alt furnizor de servicii de comunicatii electronice, in cazul in care Utilizatorul este portat in Retea, cu scopul ca Utilizatorul sa foloseasca Serviciile.

„Perioada Activa” (de valabilitate) reprezinta termenul de valabilitate a Creditului, conform ofertei comerciale a TKRM la momentul achizitionarii Cartelei preplatite sau a valorii de reincarcare, in cadrul caruia Utilizatorul beneficiaza de Serviciile Preplatite TKRM si care incepe de la data Activarii sau de la reincarcarea acesteia.

„Perioada de Gratie” reprezinta perioada care incepe imediat dupa expirarea Perioadei Active (de valabilitate) si care inceteaza conform ofertei comerciale TKRM. Pe parcursul Perioadei de Gratie Utilizatorul poate fi apelat atata timp cat se afla in Romania (cu exceptia cazului in care are activa o oferta cu acces la Serviciul de Roaming fie optiune fie plan tarifar conform ofertei comerciale a TKRM in vigoare) si poate primi mesaje din orice retea si poate efectua apeluri numai catre anumite numere gratuite.

"Portabilitatea numerelor" reprezinta posibilitatea Utilizatorului de a-si pastra Numarul de telefon, la cerere, atunci cand acesta schimba furnizorul de servicii de comunicatii electronice.

"Portarea" reprezinta trecerea Utilizatorului de la rețeaua unui furnizor de servicii de comunicatii electronice in rețeaua unui alt furnizor de astfel de servicii, solicitand in mod expres pastrarea Numarului sau de telefon.

„Reincarcare” reprezinta realimentarea Creditului prin oricare din metodele acceptate si comunicate de TKRM in oferta sa comerciala si care presupune plata in avans a valorii in limitele careia Utilizatorul poate beneficia de Serviciile Preplatite.

"Retea" reprezinta rețeaua de comunicatii electronice utilizata de TKRM, in care TKRM opereaza in conformitate cu autorizatiile si licentele sale si prin intermediul careia se furnizeaza Serviciile Preplatite sau alte servicii oferite de TKRM.

"Roaming Grupa 0" reprezinta oferta comerciala a TKRM care include posibilitatea Utilizatorului Rezident de a utiliza, beneficiile incluse de Voce, SMS si/sau Date in afara Retelei in tarile din Spatiul Economic European (Grupa 0) fara tarife suplimentare, sub conditia respectarii Politicii de Utilizare a Serviciilor in Roaming prevazuta in CG. In cazul Serviciilor de Date, pentru utilizarea in Roaming Grupa 0 se poate aplica o limita maxima a volumului de date disponibil in Roaming, conform prevederilor din CG.

"Roaming Avantaj" reprezinta tarifele pentru Serviciile de Roaming utilizate in Grupele 1-6.

„Servicii de Date” reprezinta serviciile oferite de TKRM prin intermediul Retelei si care ofera Utilizatorului posibilitatea de a avea acces la internet si de a transmite/ receptiona date, utilizand anumite protocoale si tehnologii, daca se afla in aria de acoperire a TKRM sau a unui partener TKRM.

„Servicii de Voce” reprezinta serviciile oferite la un punct mobil prin care TKRM asigura Utilizatorului posibilitatea initiierii si/sau primirii de apeluri nationale si/sau internationale sau in Roaming si transportul direct si in timp real al vocii prin intermediul Retelei TKRM pana la un alt utilizator conectat la Retea sau pana la punctul de interconectare cu o alta rețea de comunicatii electronice.

"Servicii Preplatite" reprezinta toate serviciile de comunicatii electronice de care Utilizatorii de Cartele preplatite pot beneficia conform ofertei comerciale TKRM, prin intermediul Retelei TKRM sau prin intermediul rețelelor partenerilor de roaming ai TKRM.

"Servicii de Continut" reprezinta serviciile de acces la informatii si/sau servicii informationale si de divertisment oferite de TKRM sau de partenerii acestuia, furnizori de servicii de continut.

"Serviciul de Roaming" reprezinta Serviciul suplimentar care permite Utilizatorului sa primeasca si sa efectueze convorbiri si/sau transmitii de date sau SMS cand se afla in strainatate, daca se afla in aria de acoperire apartinand unui operator cu care TKRM a incheiat un contract in acest sens numai in conditiile aceluia acord comercial. Serviciul se poate activa/dezactiva la solicitarea Utilizatorului cu exceptia ofertelor comerciale ale TKRM care permit activarea automata a acestui Serviciu. Pentru utilizarea Serviciului de Roaming, pe langa activarea acestuia este necesara si activarea unei oferte compatibile cu acest serviciu: plan tarifar sau optiune. Lista actualizata a tarilor si operatorilor in rețelele carora este posibila folosirea acestui serviciu este pusa la dispozitia Utilizatorului de catre TKRM prin www.telekom.ro sau prin Serviciul Relatii cu Clientii la solicitarea expresa a Utilizatorului. TKRM nu este raspunzatoare si nu poate asigura in Roaming, inclusiv in Grupa 0, acele beneficii disponibile national care, din motive ce nu sunt sub controlul TKRM, nu sunt disponibile si in Roaming (de ex. accesul la anumite Servicii de Continut).

"Serviciile de SMS" reprezinta acele Servicii oferite de TKRM prin intermediul Retelei si care asigura Utilizatorului posibilitatea initiierii si/sau primirii de mesaje scrise (SMS), utilizand anumite protocoale si tehnologii, daca se afla in aria de acoperire a Retelei.

"Servicii suplimentare" reprezinta servicii oferite de TKRM pe langa Serviciile Preplatite, activate automat sau la solicitarea Utilizatorului, a caror utilizare poate implica costuri suplimentare valabile la data activarii lor si prezentate Utilizatorului in oferta comerciala. Serviciile suplimentare se pot dezactiva oricand la solicitarea Utilizatorului.

„Tarif” reprezinta valoarea creditului perceput de TKRM pentru furnizarea unui Serviciu.

„TKRM” reprezinta societatea TELEKOM ROMANIA MOBILE COMMUNICATIONS S.A., cu sediul in Splaiul Independentei, nr. 319G, SEMA Parc, Cladirea Atrium House, etajele 1-2, sector 6, Bucuresti, inregistrata la Registrul Comertului cu nr. J40/433/1999, cod de inregistrare fiscala RO11952970, operator de date cu caracter personal inregistrat cu nr. 3076, cont bancar RO04 INGB 0001 0001 7362 8951 deschis la Banca ING Bank, capital social subscris si varsat: 1.593.747.510 lei.



“Utilizator” reprezintă detinatorul Cartelei preplatite care folosește Serviciile preplatite de comunicații electronice destinate publicului dar care nu exploatează, nu supraveghează, nu pune la dispoziția terților o rețea publică de comunicații sau elemente ale infrastructurii asociate și care nu furnizează servicii de comunicații electronice.

“Utilizator Rezident” reprezintă Utilizatorul care are reședința în România sau ca are legături stabile în România determinând prezența frecventă și substanțială a Utilizatorului pe teritoriul României. Va fi considerat Utilizator Rezident pentru scopurile acestei definiții inclusiv Utilizatorul care nu declară expres, înainte de activarea ofertei TKRM de Servicii Preplatite compatibilă cu Serviciul de Roaming, că nu îndeplinește criteriile de rezidență sau legături permanente mai sus-menționate.

Viteza maximă estimată de transfer al datelor (Viteza maximă estimată) reprezintă rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta în condiții reale. Viteza maximă estimată de transfer al datelor este viteza calculată la nivel IP. Viteza promovată de transfer al datelor reprezintă rata de transmitere a datelor pe care TKRM o utilizează în informațiile cu scop comercial, în promovarea ofertelor comerciale. Viteza promovată este egală cu viteza maximă estimată de transfer al datelor.

Vitezele Contractuale reprezintă Vitezele maxime estimate oferite de TKRM pentru Serviciile de Date, în funcție de tehnologia utilizată pentru furnizarea Serviciului de Date.

1. SERVICIILE PREPLATITE TKRM. DISPOZITII COMUNE

- 1.1 Achiziționarea unei valori de reîncărcare pentru Cartela preplatită conferă Utilizatorului dreptul de a beneficia de Serviciile Preplatite furnizate de TKRM așa cum sunt acestea descrise în cuprinsul prezentului articol.
- 1.2 Serviciile Preplatite de care Utilizatorul beneficiază se vor activa fie automat, la momentul activării Cartelei preplatite – Servicii Preplatite preactivate (cum sunt Serviciul de Voce, Serviciul SMS), fie la solicitarea expresă a Utilizatorului. Accesul la Serviciile Preplatite care se activează la solicitarea expresă a Utilizatorului se va face în termen de cel mult 7 (șapte) zile lucrătoare de la data înregistrării solicitării Utilizatorului, cu condiția ca acesta să aibă suficient Credit pentru activarea acestora.
- 1.3 Serviciile Preplatite sunt furnizate de TKRM în Rețeaua în care TKRM operează în conformitate cu autorizațiile și licențele sale cât și cu tipul de tehnologie folosită pentru fiecare tip de Serviciu în parte, 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână.
- 1.4 Utilizatorul se poate informa despre Serviciile Preplatite sau despre alte servicii disponibile în Rețea, sunând la Departamentul Serviciul Vânzări și Relații cu Clienții la numărul 1234, în magazinele Telekom România sau ale partenerilor TKRM sau vizitând site-ul www.telekom.ro.
- 1.5 Utilizatorul poate accesa numărul unic pentru apeluri de urgență 112, neexistând nicio limitare a accesului la numărul unic. Utilizatorul înțelege și acceptă că informația de localizare a apelantului care accesează numărul unic pentru apeluri de urgență 112 este transmisă către operatorul sistemului de urgență.
- 1.6 Apelurile/SMS-urile către numere de interes general la nivel local sau național de forma 19vx și /sau 19vxy (numere utilizate pentru furnizarea unor servicii cum ar fi siguranța cetățeanului, servicii de asistență medicală, deranjamente utilități publice, asistența cetățeanului) nu se consumă din minutele și/sau SMS-urile incluse în plan tarifar sau opțiuni.

2. SERVICII DE VOCE

- 2.1 Serviciile de Voce sunt preactivate pe Cartela preplatită.
- 2.2 În acest sens, activarea Serviciilor de Voce are loc după introducerea Cartelei preplatite în echipamentul terminal folosit de Utilizator, în momentul efectuării primului apel sau trimiterii primului mesaj scris (SMS) sau la prima încărcare conform specificațiilor proprii fiecărei Cartele.
- 2.3 Nivelurile de calitate oferite pentru Serviciile de Voce TKRM sunt cele prevăzute de reglementările și standardele în vigoare. TKRM garantează următorii parametri de calitate a Serviciilor de voce: (i) rata apelurilor de voce GSM întrerupte în timpul convorbirii, pe parcursul unei luni < 2%; (ii) gradul de acoperire din întreaga suprafață a țării de serviciul de voce GSM prin celule aflate în trafic comercial (acoperire outdoor) > 82%; (iii) gradul de acoperire a populației de serviciul de voce GSM prin celule aflate în trafic comercial (acoperire outdoor) > 92%.
- 2.4 Taxarea pentru Serviciile de Voce se face la secundă, după primul minut indivizibil de convorbire.

3. SERVICII DE DATE

- 3.1 Serviciile de Date sunt Servicii Preplatite care, în funcție de tipul Cartelei preplatite TKRM folosite de Utilizator, pot fi:
 - a activate la solicitarea expresă a Utilizatorului. În această situație, activarea Serviciilor de Date are loc după introducerea Cartelei preplatite în echipamentul terminal folosit de Utilizator și transmiterea unei solicitări din partea Utilizatorului efectuată în acest sens.
 - b sunt preactivate la momentul activării Cartelei preplatite. În această situație, activarea Serviciilor de Date are loc automat după introducerea Cartelei preplatite în echipamentul terminal folosit de Utilizator fără a mai fi necesară transmiterea unei solicitări din partea Utilizatorului. Prin achiziționarea unei Cartele preplatite TKRM care are Serviciul de date preactivat, Utilizatorul își exprimă acordul pentru traficul de date (național sau în roaming) efectuat (chiar și involuntar).

Modalitatea de activare a Serviciilor de Date (la cerere sau în mod automat) sunt diferențiate în piața prin intermediul materialelor de com unicare (brosuri, pachete de comunicare, etc), pentru fiecare tip de Cartela preplatită în parte.

- 3.2 În ambele situații descrise la punctul 3.1 de mai sus, folosirea Serviciilor de Date implică introducerea Cartelei preplatite într-un terminal compatibil cât și configurarea echipamentului cu terminal folosit de Utilizator pentru utilizarea Serviciului de Date solicitat. Configurarea echipamentului terminal este în sarcina Utilizatorului.
- 3.3 Serviciile de Date se transmit de TKRM prin intermediul Rețelei, 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, folosind tehnologiile 2G, 3G sau 4G în funcție de aria de acoperire a fiecăreia dintre aceste tehnologii și celula la care Utilizatorul se conectează. Aria de acoperire pentru Serviciul de Date, așa cum este descrisă în materialele de prezentare ce pot fi găsite în magazinele Telekom România și pe www.telekom.ro, diferă în funcție de tehnologie și conține predicții ale ariei de acoperire estimată prin modele matematice și se poate modifica în funcție de dezvoltarea rețelelor, de specificul propagării undelor radio și de existența obstacolelor naturale (munți, păduri, lacuri, precipitații, etc) sau factori artificiali, (construcții, etc) precum și de specificațiile tehnice ale Rețelei și ale echipamentelor terminale folosite de Utilizator, care pot determina variații față de harta prezentată. Utilizatorul se poate informa asupra ariei de acoperire prin intermediul Serviciului Relații cu Clienții, accesând pagina de Internet www.telekom.ro sau în magazinele Telekom România. Utilizatorul declară că acceptă aria de acoperire cutoate aceste variații și că harta are o valoare informativă.

3.4 Condiții de furnizare a Serviciului de Date

3.4.1 Gestionarea traficului de date în Rețeaua TKRM

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 precum și (ii) măsuri aplicate exclusiv în următoarele scopuri: a) respectarea dreptului Uniunii Europene (UE) sau legislația națională conformă cu dreptul UE, sub incidența căreia intra TKRM sau măsurile conforme cu dreptul UE menite să pună în aplicare acte legislative ale UE sau legislația națională, inclusiv hotărârile judecătorești sau ale autorităților publice investite cu competențe în materie; 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.

TKRM poate aplica următoarele **masuri de gestionare a traficului**: (i) Interconectarea multiplă. TKRM asigură Utilizatorului aceeași calitate a Serviciului de Date în Rețeaua TKRM până la punctele de interconectare cu furnizorii de servicii de acces la internet ai TKRM. Prin interconectarea multiplă între TKRM și furnizorii săi de servicii de acces la internet, TKRM evită situația în care ar fi în imposibilitate de a oferi acces Utilizatorului la internet din cauza indisponibilității link-urilor oferite de un anumit furnizor de servicii de acces la internet. (ii) Asigurarea căii optime de acces la internet presupune alocarea discreționară a resurselor Rețelei, fără a avea ca scop diferențierea utilizatorilor sau serviciilor ori discriminarea unor aplicații sau categorii de aplicații în detrimentul altora. (iii) Limitarea vitezei de transfer a datelor după consumarea traficului recomandat. În cazul planurilor tarifare sau a extraopțiunilor cu trafic recomandat într-un anumit volum lunar, în situația în care acest volum este depășit, se aplică reducerea automată a vitezei de transfer a Datelor pentru tot traficul de date realizat ulterior de către Utilizator până la următoarea dată de reîncărcare a beneficiilor lunare. (iv) Limitarea vitezei de transfer al datelor pentru o anumită categorie obiectivă de trafic, cum ar fi de exemplu traficul de videostreaming, în cazul ofertelor care implică o astfel de caracteristică tehnică. (v) Redirecționarea traficului de date în caz de avarie. În situația în care un echipament sau un link devine nefuncțional, traficul de date care trece prin acel punct poate fi afectat în totalitate. TKRM va asigura o nouă cale de acces la internet pentru utilizatorii finali prin redirecționarea traficului de date prin echipamente (situat chiar în locații geografice diferite) funcționale. (vi) Inspectia traficului de date presupune contorizarea traficului de date realizat de utilizatorul final prin folosirea anumitor aplicații. Inspectarea traficului de date se realizează pe diferite nivele ale protocoalelor de comunicație, ajungând până la nivelul la care se pot identifica adresele IP sursă /destinație din respectiva comunicație, precum și adresele URL destinație traficului de date. Pentru anumite aplicații sau categorii de aplicații (identificabile prin adrese IP și/sau prin adrese URL) TKRM contorizează volumul de date realizat de utilizatorul final și raportează acest volum de date specific sub formă distinctă față de restul traficului de date realizat de respectivul utilizator final prin intermediul fișierelor de tip "Call Data Records" (CDR). Pentru evitarea oricărui dubiu, TKRM nu inspectează și nu înregistrează conținutul specific aplicațiilor (de exemplu, text, imagini sau alte elemente care pot duce la identificarea conținutului sau a utilizatorului final), ci doar volumul realizat de utilizatorul final prin intermediul acestor aplicații. (vii) Redirecționarea sesiunii web se poate întâmpla fie în cazul solicitării de accesare a unui domeniu inexistent caz în care se redirecționează către o pagină web în care Utilizatorul este informat explicit asupra imposibilității de rezolvare a solicitării, fie în cazul consumării beneficiilor de Date incluse în planul tarifar sau extraopțiune caz în care Utilizatorul este redirecționat către o pagină web în care este informat cu privire la posibilitățile de achiziționare beneficii de Date suplimentare; (viii) Mecanismul "header enrichment". Furnizarea Serviciilor de conținut implică un mecanism de control și verificare în vederea autorizării accesului și tarifării conținutului respectiv. În acest scop, TKRM transmite către furnizorul de conținut independent, sub formă codată ce nu permite identificarea utilizatorului final, un identificator temporar al sesiunii respectivului utilizator (user-ID) printr-un mecanism numit "header enrichment". Corespondența dintre user-ID și orice



informație ce ar putea duce la identificarea utilizatorului final este stocată strict în echipamentele TKRM, nefiind transferată către furnizorii de conținut independent. (ix) Managementul congestiei: (a) prevenirea - pentru a preveni apariția congestiei severe pot fi aplicate măsuri de reducere a fluxului de pachete de date. Măsurile de prevenire a congestiei se bazează pe mecanismele protocolului TCP/IP de a adapta rata de transfer a pachetelor de date la banda disponibilă (b) gestionare - în cazul apariției congestiei are loc eliminarea automată de pachete de date. În cazul în care congestia apare brusc, aceasta poate genera fenomene adiacente de amplificare datorate retransmisilor de pachete de date. (x) Utilizarea de categorii de trafic cu QoS diferit care beneficiază de tratament diferit în Rețea: întârziere minimă de transfer al pachetelor de date, rata minimă a pierderii de pachete de date. (xi) Cresterea capacității Rețelei în concordanță cu utilizarea curentă și estimarea creșterii traficului de date. Dimensionarea fiecărui domeniu de tehnologie în parte se realizează prin luarea în considerare a unei capacități maxime necesare în vederea susținerii unui profil de trafic normal la care se adaugă o capacitate de rezervă pentru creșteri neprevizionate ale traficului sau apariția unor defecțiuni.

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 Utilizatorului 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.

3.4.2 Indicatori de calitate tehnici ai Serviciului de Date în Rețeaua TKRM

Indicatorii de calitate tehnici ai Serviciilor de Date ("Indicatori tehnici") sunt (i) întârzierea de transfer al pachetelor de date, respectiv intervalul de timp, calculat în milisecunde, dintre momentul în care primul bit al pachetului de date trece în linia de acces a echipamentului terminal-sursă spre serverul de test și momentul în care ultimul bit al aceluiași pachet revine de la serverul de test la echipamentul terminal-sursă; (ii) variația întârzierii de transfer al pachetelor de date, respectiv diferența, calculată în milisecunde, între întârzierile de transfer al pachetelor de date realizate de două pachete de test consecutive; (iii) rata pierderii de pachete de date, respectiv raportul procentual dintre numărul de pachete de date expediate, dar nereceptionate sau incomplet receptionate la destinație și numărul total de pachete de date expediate de sursă; (iv) viteza de transfer al datelor, respectiv rata de transmitere a datelor, măsurată în megabiți/secundă (Mbps), realizată separat pentru transmiterea fișierelor de test specificate pentru sensul de descărcare (downstream), respectiv încărcare (upstream), între echipamentul terminal al utilizatorului final și un server de test.

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 Serviciilor de Date și, în special, utilizarea conținutului, a aplicațiilor și a serviciilor (de 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 de fișiere de dimensiuni mici) au un grad de afectare mai redus în cazul degradării Indicatorilor tehnici.

3.4.3 Vitezele de transfer al Datelor (valori, metodologie de determinare, factorii care influențează obținerea acestora, procedura măsurare, măsuri reparatorii)

A. Valori

Vitezele Contractuale oferite de TKRM pentru Serviciile de Date, în funcție de tehnologia utilizată pentru furnizarea Serviciului de Date sunt (i) 4G: 150 Mbps descărcare (downstream) și 50 Mbps încărcare (upstream); (ii) 3G: 21,1 Mbps descărcare (downstream) și 4,5 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 în secțiunea B de mai jos.

Utilizatorul declară că a fost informat și a acceptat faptul că viteza minimă de transfer a datelor nu este garantată de TKRM.

B. Descrierea metodologiei de determinare a Vitezelor Contractuale și a factorilor care influențează obținerea acestora

B.1 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 (nu în interiorul clădirilor, subteran sau în orice altă locație îngrădită întrucât pot exista diferențe între parametrii de calitate determinați în exteriorul sau interiorul clădirilor, în special în zonele în care semnalul din interior este perturbat de un obstacol), în locuri degajate de obstacole (de exemplu nu între clădiri înalte apropiate), la intervale orare diferite (noaptea deoarece sunt mai puțini utilizatori de date mobile active e mai probabil să se atingă Viteza Contractuală). Măsurătorile se vor efectua cu un terminal smartphone care are specificații tehnice ce îi permit să atingă Vitezele Contractuale conform capabilităților tehnice ale rețelei. Pentru 4G, terminalul trebuie să permită 4G+ pentru a putea atinge Viteza Contractuală de descărcare de 150 Mbps și capabilitate 64QAM la uplink pentru a putea atinge Viteza Contractuală de încărcare de 50 Mbps, pentru 3G terminalul trebuie să fie capabil să utilizeze două purtătoare HSDPA iar pentru 2G terminalul trebuie să aibă capabilitate EDGE. În plus, pentru a se putea atinge Viteza Contractuală, terminalele cu care se fac măsurătorile trebuie să aibă capabilități compatibile cu standardul de cumulare a capacității pe mai multe frecvențe ("carrier aggregation"). În cazul în care terminalele au aceste capabilități iar Utilizatorul se află în aria de acoperire aferentă tehnologiei a cărei Viteza maximă estimată este măsurată (pentru 4G trebuie să fie aria de acoperire corespunzătoare 4G+ carrier aggregation), la momentul efectuării măsurătorilor pe ecran va apărea afișat LTE+ sau 4G+ (pentru 4G), respectiv HSDPA+ sau DC-HSDPA în cazul 3G și UMTS sau EDGE în cazul 2G. În efectuarea măsurătorilor s-au avut în vedere și lipsa incidentei factorilor menționați la capitolul B.2 de mai jos.

B.2 Factorii care influențează obținerea Vitezelor 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 Utilizatorului 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 capabilități compatibile cu standardul de cumulare a capacității pe mai multe frecvențe ("carrier aggregation"). (ii) Distanța dintre echipamentul terminal și stația de bază. Pentru atingerea Vitezelor Contractuale este necesar ca numărul de liniute sau ceruculete pline ale indicatorului de semnal al terminalului să fie maxim. (iii) Supraaglomerarea sau congestiunea traficului se poate produce atunci când mai mulți utilizatori finali accesează simultan serviciul de acces la internet, de regulă la ore de vârf 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 indiferent de cât de rapidă este conexiunea mobilă. În acest sens, 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) Situarea în alta arie de acoperire decât cea pentru tehnologia a cărei viteză face obiectul măsurătorilor.

Incidența oricărui dintre factorii menționați mai sus poate duce la diferențe între vitezele efective și Viteza Contractuală, impactul asupra condițiilor de furnizare a Serviciilor de Date fiind cele menționate în art. 3.4.2 de mai sus. Diferențele nesemnificative între valorile vitezelor efective și Viteza Contractuală nu sunt de natură a afecta experiența utilizării Serviciului de Date oferit.

C. **Procedura pe care Utilizatorul 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").** Prevederile Procedurii se completează cu prevederile procedurii de reclamații din secțiunea "prevederi finale" din CG. În caz de contradicție, prevederile prezentei Proceduri de măsurare prevalează. În cazul în care Utilizatorul dorește să măsoare Viteza maximă estimată și



sa transmita o reclamatie este necesar sa respecte urmatoorii pasi, in ordinea in care sunt mentionati mai jos. Procedura nu se aplica serviciului de Date mobile in roaming.

C.1 Sa verifice indeplinirea umatoarelor conditii prealabile efectuarii masuratorilor:

Conditii care tin de echipamentul Utilizatorului si pe care Utilizatorul 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 aceeași cartela SIM; (b) terminalul trebuie sa aiba sistem de operare licențiat actualizat si sa functioneze in parametri 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 efectuării masuratorilor), memorie RAM minim 1GB; (d) sa utilizeze o cartela SIM compatibila cu tehnologia aferenta Vitezei Contractuale contestate; (e) terminalul nu este setat sa functioneze doar in tehnologiei 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 efectuării masuratorilor; (g) numarul de linii sau ceruculete 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 de 150 Mbps si capabilitate 64QAM pentru a putea atinge Viteza Contractuala de incarcare de 50 Mbps, pentru 3G terminalul trebuie sa fie capabil sa utilizeze doua purtatoare HSDPA iar in 2G terminalul trebuie sa aiba capabilitate EDGE; (i) terminalele cu care se fac masuratorile trebuie sa aiba capabilitati compatibile cu standardul de cumulare a capacitatii pe mai multe frecvente (carrier aggregation). In acest scop, la momentul efectuării masuratorilor si sub conditia ca Utilizatorul 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.

Conditii care tin de mediul in care sunt efectuate masuratorile si pe care Utilizatorul trebuie sa le indeplineasca in mod cumulativ pentru ca masuratorile sa fie valide:(a) toate masuratorile se vor efectua din aceeași 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 Utilizatorul 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 efectuării 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, com unicat ca atare.

Conditii care tin de caracteristicile Serviciului de Date contractat si pe care Utilizatorul 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 puțin 60 de zile inainte de data de inceput a perioadei de efectuare a masuratorilor in dovedirea reclamatiei; (b) in cazul planurilor tarifare/extraoptiunilor cu trafic de date recomandat, masuratorile se vor efectua numai utilizand date din volumul recomandat; (c) pe perioada masuratorilor Utilizatorul va dezactiva serviciile/ofertele active care implica masuri de gestionare a traficului si care pot fi dezactivate de catre Utilizator.

Neindeplinirea oricareia dintre conditiile prealabile din aceasta sectiune C.1, necesare pentru ca masuratorile sa fie considerate valide, are ca efect respingerea ca neintemeiata a reclamatiei Utilizatorului.

C.2 Pasii necesari pentru efectuarea masuratorilor si pe care Utilizatorul trebuie sa ii urmeze pentru ca masuratorile sa fie valide: (a) Utilizatorul trebuie sa-si creeze si sa fie titularul unui cont de utilizator in aplicatia Netograf.ro cu numele sau astfel incat sa se asigure concordanta intre contul din aplicatia Netograf si persoana care depune reclamatia in calitate de detinator al Cartelei; (b) sa efectueze masuratorile prin aplicatia Netograf (rezultatele masuratorilor vor fi descarcate de catre Utilizator 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 puțin 5 zile lucratoare si cel puțin cate o zi de sambata si duminica din saptamani diferite, realizandu-se cel puțin 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 puțin 4 ore, dintre care cel puțin 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 Utilizator pentru sustinerea unei singure reclamatii (o noua reclamatie cu privire la contestarea unei Viteze Contractuale poate fi valid facuta pe baza unui nou set de masuratori realizate conform Procedurii); in cazul in care un Utilizator reclama probleme de performanta sub aspectul Vitezei



maxime estimate în mai multe locații sau pentru mai multe SIM-uri în aceeași locație, va efectua măsuratori și va depune câte o reclamație, cu respectarea Procedurii, pentru fiecare din locații și fiecare dintre SIM-uri;(g) să salveze rezultatele măsurătorilor din aplicația Netograf, Secțiunea 'Rezultate/Istoric Rezultate' în format Excel (xls, xlsx).

Instrucțiuni detaliate pentru utilizarea Netograf se regăsesc și pe www.telekom.ro

C.3 Transmiterea reclamației. În cazul în care, în urma efectuării măsurătorilor conform prezentei Proceduri, Utilizatorul dorește să depună o reclamație, acesta trebuie să urmeze următorii pași pentru ca reclamația să fie validă: (a) reclamația se depune doar de către Utilizatorul detinator al Cartelei și titular al contului creat în Netograf; (b) reclamația să fie primită de TKRM în termen de maxim 30 de zile de la data la care Utilizatorul a finalizat efectuarea tuturor măsurătorilor necesare conform prezentei Proceduri în vederea susținerii reclamației, în caz contrar reclamația urmând a fi considerată ca fiind tardiv formulată și, drept consecință, respinsă; (c) Utilizatorul va furniza elementele de identificare (nume și prenume, număr de telefon mobil) și o fotografie a cartelei SIM prin intermediul careia este furnizat Serviciul de Date care face obiectul reclamației;(d) menționarea Vitezelor Contractuale contestate și a vitezelor constatate în urma efectuării măsurătorilor conform prevederilor prezentei Proceduri;(e) indicarea locației în care au fost realizate măsurătorile (nume și număr stradă, localitate sau coordonatele GPS-latitude /longitudine) și tehnologia prin care se furnizează Serviciul de Date la momentul efectuării măsurătorilor; (f) reclamația se poate depune la sediul TKRM, în magazinele Telekom Romania sau online pe www.telekom.ro/contact; (g) reclamația va fi însoțită de rezultatele tuturor măsurătorilor efectuate conform prezentei Proceduri, fie în formă tipărită (pe suport hârtie) dacă reclamația se depune în magazinele Telekom Romania sau la sediul TKRM, fie vor fi încărcate, împreună cu reclamația, pe pagina de reclamații de pe www.telekom.ro/contact.

C.4 Soluționarea reclamației. Termenul de răspuns la o reclamație (cu respectarea prevederilor acestei Proceduri) este de maxim 60 zile de la momentul la care toate informațiile și documentele necesare au fost furnizate de Utilizator. În scopul soluționării reclamației, Utilizatorul va furniza informațiile suplimentare solicitate de TKRM și va coopera pentru efectuarea verificărilor de către TKRM. Răspunsul va fi oferit prin intermediul canalului de comunicare indicat de către Utilizator în cadrul reclamației. Utilizatorul are posibilitatea de a solicita informații cu privire la stadiul reclamației prin intermediul aceluiași canal de comunicare utilizat pentru depunerea acesteia. În vederea furnizării răspunsului la reclamație, TKRM va putea realiza măsurători proprii. Înregistrarea unor viteze inferioare atunci când nu sunt îndeplinite condițiile menționate în secțiunile B.2 și C.1 de mai sus nu echivalează cu o neconformitate între vitezele rezultate în urma măsurătorilor și Vitezele Contractuale. Dacă Utilizatorul nu este mulțumit de modul de soluționare a reclamației, are dreptul de a utiliza caile de atac prevăzute în secțiunea "Prevederi finale" din CG, inclusiv pentru obținerea unor măsuri reparatorii disponibile conform legislației naționale.

C.5 Efectele reclamației. Măsuri reparatorii.

Dacă, în urma verificărilor reclamației și a măsurătorilor valid efectuate conform condițiilor menționate în secțiunile B.2 și C.1 de mai sus, se constată că rezultatul a cel puțin 50% din măsurători nu indică atingerea unei Viteze maxime estimate cu o valoare de minim 1% din Viteza Contractuală, TKRM va verifica situația în vederea remedierii ei din punct de vedere tehnic; în caz contrar, Utilizatorul este îndreptat să primească despăgubiri care se calculează proporțional cu valoarea extraopțiunii pentru Serviciul de Date și perioada în care s-a constatat diferențele sau în cazul planurilor tarifare proporțional cu valoarea beneficiilor de Date utilizate național și tarifate în perioada în care s-au efectuat măsurătorile.

3.5 Termen de remediere a Deranjamentelor

3.5.1 Deranjamentele survenite pe durata Contractului vor fi remediate de către TKRM în termen de 72 de ore din momentul primirii reclamației validate de către TKRM, cu excepția situațiilor care sunt în afara controlului TKRM. Aceste situații pot fi, fără a se limita la:

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

3.5.2 Utilizatorul se poate informa despre valorile parametrilor aferenți indicatorilor de calitate administrativi pentru furnizarea Serviciilor de Date, precum și procedura privind măsurarea parametrilor de calitate administrativi accesând pagina de internet www.telekom.ro.

3.6 Reguli de taxare

3.6.1 Unitatea minimă de taxare pentru traficul de date este de 10 KB sau 1 MB în funcție de serviciul/opțiunea de date aleasă. 1 MB conține 1024 KB.

3.6.2 În toate cazurile, prin utilizarea Serviciilor de Date pe Cartela preplatită TKRM, Utilizatorul își exprimă acordul atât pentru transferul de date inițiat de acesta cât și pentru cel efectuat (național sau în roaming) automat și involuntar (de exemplu actualizări automate de software).

4. SERVICII DE CONTINUT

4.1 Serviciile de Continut vor fi furnizate de TKRM la solicitarea expresă a Utilizatorului.

4.2 TKRM furnizează Utilizatorului, prin echipamentul sau compatibil, acces la Serviciile de Continut ale TKRM sau ale terților - parteneri comerciali ai TKRM.

4.3 Serviciile de Continut sunt furnizate "asa cum sunt" și nu sunt permise modificări sau alte intervenții ale Utilizatorului.

4.4 Utilizatorul acceptă și consimte ca va folosi în mod legal și util Serviciile de Continut. În consecință, Utilizatorul agreează să nu folosească Serviciile de Continut pentru: (i) a produce daune minorilor; (ii) a transmite sau a dobândi acces asupra unui continut care să lezeze drepturile vreunei terțe persoane sau care să ofenseze personalitatea vreunei terțe persoane, sau să hartuiască în orice mod drepturile individuale sau sociale ale unei persoane, sau care este împotriva legii; (iii) a induce în eroare vreună persoană cu privire la originea continutului Serviciilor de Continut; (iv) a produce daune în orice mod imaginii sau reputației TKRM sau oricărei terțe persoane; (v) a produce pagube Rețelei; (vi) a proceda în orice mod la promovarea de publicitate nesolicitată sau neautorizată sau mesaje electronice nesolicitate; (vii) a dezvălui informații despre datele cu caracter personal ale oricărei persoane fără să fi dobândit dreptul de a o face, conform prevederilor legale.

4.5 TKRM încearcă să ofere un nivel înalt de siguranță în utilizarea Serviciilor de Continut, cât și informații exacte, precise, complete, de încredere, actuale și valabile. Cu toate acestea, TKRM nu este responsabilă și nu da vreo garanție cu privire la siguranța și conținutul Serviciilor de Continut. Utilizatorul este responsabil pentru prejudiciile ce îi pot fi cauzate prin folosirea oricărei informații înșusite prin intermediul Serviciilor de Continut, inclusiv luarea oricărei decizii bazată pe corectitudinea, deplinătatea, validitatea și/sau folosirea Serviciilor de Continut.

4.6 TKRM nu este responsabilă pentru conținutul, siguranța, legitimitatea și validitatea Serviciilor de Continut ale terțelor parti, acestea fiind singurele responsabile pentru serviciile furnizate. Orice reclamații ale Utilizatorului privind folosirea Serviciilor de Continut respective, vor fi adresate furnizorilor de continut.

4.7 TKRM are dreptul să modifice termenii de acces și folosire ai Serviciilor de Continut, cât și să întrerupă sau să modifice orice Serviciu de Continut.

4.8 Orice folosire și accesare a Serviciilor de Continut de către Utilizator implică acceptarea necondiționată a termenilor generali și/sau specifici fiecărui Serviciu de Continut.

4.9 Folosirea Serviciilor de Continut, care, în conformitate cu legea, sunt adresate exclusiv adulților, sunt interzise minorilor. TKRM nu este răspunzătoare în cazul în care minorii, în ciuda prevederilor de mai sus, utilizează Serviciile de Continut, întrucât protecția minorilor constituie în principal, obligația Utilizatorului, care este singur răspunzător.

4.10 În măsura maximă permisă de reglementările legale în vigoare, TKRM nu poate fi ținută răspunzătoare pentru pierderile și/sau costurile legate de Serviciile de Continut și nici pentru conținutul, modul de înregistrare și/sau publicitatea apelurilor sau a mesajelor legate de aceste Servicii de Continut, în cazul în care acestea sunt accesibile Utilizatorului prin Serviciul/Rețea, dar sunt oferite de terțe parti.

4.11 Apelurile/SMS-urile către numerele utilizate pentru furnizarea Serviciilor de Continut (servicii cu valoare adăugată) nu se consumă din beneficiile incluse iar tarifele pentru apelurile/SMS-urile către aceste categorii de numere pot fi mai mari decât tarifele pentru apelurile/SMS-urile în Rețea sau în afara Rețelei.

4.12 Serviciile de Continut nu sunt disponibile în Roaming, în măsura în care nu contravine legislației în vigoare.

5. SERVICIUL DE ROAMING

5.1 Serviciul de Roaming se poate activa/dezactiva la solicitarea Utilizatorului cu excepția ofertelor TKRM pentru Servicii Preplătite care permit activarea automată a acestui Serviciu (oferte compatibile cu Serviciul de Roaming).

5.2 Prevederi aplicabile Utilizatorilor Rezidenți (conform Regulamentului EU nr. 531/2012) în Roaming în Grupa 0:

5.2.1 În Roaming Grupa 0 Utilizatorul Rezident va putea utiliza beneficiile în afara Rețelei (naționale) de Voce, SMS și/sau Date, fără tarife suplimentare, sub condiția respectării Politicii de Utilizare a Serviciilor în Roaming prevăzută în CG, astfel: (i) Apelurile/SMS-urile

inițiate în Roaming Grupa 0 se consumă din minutele și SMS-urile în afara Rețelei incluse, iar după epuizarea lor se vor aplica tarifele naționale în afara rețelei ale ofertei cu roaming; (ii) Apelurile/SMS-urile primite în Roaming Grupa 0 sunt gratuite; (iii) Datele naționale incluse vor putea fi utilizate în Roaming Grupa 0 fără tarife adiționale până la limita lunară maximă de Date în Roaming Grupa 0 ("Limita de Date"), dacă este aplicabilă oferta. După depășirea Limitei de Date se aplică un tarif adițional egal cu valoarea Tarifului Reglementat fara TVA (in euro credit) in vigoare la data depasirii conform tabelului de la art. 5.2.4 de mai jos, iar după consumarea Datelor naționale incluse se va aplica și tariful standard național în afara rețelei al ofertei cu roaming. Limita de Date se determină în funcție de beneficiile active la momentul utilizării Serviciilor de Roaming, împărțind dublul valorii lunare a Serviciilor Preplatite active (fără eventualele reduceri), la tariful reglementat cu ridicata ("Tariful Reglementat") in vigoare la momentul determinării Limitei de Date conform tabelului de la art. 5.2.4 de mai jos. Dacă există extraopțiuni sau bonusuri cu Date, valoarea acestora este inclusă în calcul, conform următoarei formule: Limita lunară maximă de Date în Roaming (GB) = (valoarea Serviciilor Preplatite active) x 2 / Tariful Reglementat. De exemplu, dacă valoarea lunara totala a Serviciilor Preplatite este de 10 euro credit pentru a-ți determina limita maximă de Date în Roaming vei calcula astfel: 10 eurocredit x 2 / Tariful Reglementat in vigoare de 6 euro /GB = 3,3 GB. Perioada de valabilitate a Limitei de Date lunare este corespunzătoare perioadei de valabilitate a beneficiilor naționale lunare. Dacă este aplicabilă, Utilizatorul va fi informat cu privire la Limita de Date prin SMS, la momentul intrării pe teritoriul unei țări din Grupa 0. Utilizatorul poate verifica existența și cuantumul Limitei de Date oricând prin Serviciul Relații Clienți. Utilizatorul înțelege și acceptă că utilizarea Datelor incluse în Limita de Date se determină pe baza informațiilor transmise de partenerii de Roaming ai TKRM, prin urmare, din motive tehnice, informația privind Limita de Date nu poate fi furnizată în timp real.

5.2.2 Tarifele cumulate aplicate Serviciilor de Roaming in Grupa 0 nu vor depăși valorile maxime de: 0,19 Eurocredit/min apel inițiat, 0,06 Eurocredit/SMS și 0,20 Eurocredit/MB;

5.2.3 MMS-urile în Roaming Grupa 0 se vor tarifa per unitate cu tariful standard pentru MMS-urile în afara Rețelei.

5.2.4 Tariful reglementat al serviciilor de gros, conform Regulamentului de Roaming U.E. 531/ 2012 modificat și completat de Regulamentul nr. 2016/2286, este următorul:

| Tarif Reglementat (euro/GB) | 15.06.2017–31.12.2017 | 01.01.2018 – 31.12.2018 | 01.01.2019 – 31.12.2019 | 01.01.2020 – 31.12.2020 | 01.01.2021–30.06.2022 |
|----------------------------------|-----------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-----------------------|
| Valoare fără TVA (in eurocredit) | 7,7 | 6 | 4,5 | 3 | 2,5 |

5.3 Prevederi aplicabile Utilizatorilor care declara expres ca nu sunt Utilizatori Rezidenti in Roaming in Grupa 0

În Roaming în țările Grupei 0 (denumit generic "Roaming Grupa 0") Clientul care nu are rezidența în România și nu are nici legături stabile cu România va putea utiliza beneficiile în afara rețelei TKRM (beneficiile naționale) de Voce, SMS și/sau Date cu aplicarea unor tarife suplimentare, sub condiția respectării clauzelor referitoare la limitele utilizării serviciilor și utilizare abuzivă din Contract, astfel: (i) Apelurile/SMS-urile inițiate în Roaming Grupa 0 către rețele din Grupa 0 se consumă din minutele și SMS-urile în afara Rețelei cu aplicarea următoarelor tarife suplimentare: 0,032 Eurocredit/minut apel inițiat, 0,01 Eurocredit/SMS; (ii) SMS-urile primite în Roaming Grupa 0 sunt gratuite; (iii) Apelurile primite în Roaming Grupa 0 se tarifează cu 0,0108 Eurocredit/minut; (iv) Pentru Datele din oferta nu există limită lunară maximă de Date în Roaming Grupa 0 și se aplică tariful suplimentar de 0,0075 Eurocredit/MB.

După consumarea beneficiilor naționale în afara rețelei voce/SMS și date se aplică tarifele naționale în afara rețelei pentru Voce/SMS și cel național pentru Date plus tarifele suplimentare menționate în paragraful anterior, fără a depăși însă valorile maxime de: 0,19 Eurocredit/minut apel inițiat, 0,06 Eurocredit/SMS și 0,20 Eurocredit/MB.

De asemenea, cu excepția prevederilor privind Limita de Date și Politica de Utilizare a Serviciilor în Roaming, CG sunt aplicabile și Utilizatorilor care nu sunt Utilizatori Rezidenți. Tarifarea în restul lumii (Grupa 1 – Grupa 6) pentru apeluri/SMS-uri inițiate sau apeluri primite și tarifarea în restul lumii (Grupa 1 – Grupa 5) pentru date sunt identice cu cele aplicabile Utilizatorilor Rezidenți. Regulile de tarifare/consum aplicabile apelurilor/SMS-urilor efectuate în țările din Grupa 0 către cele din Grupa 1 sunt cele care se aplică și Utilizatorilor Rezidenți.

5.4 Reguli de consum in Roaming

În Roaming Grupa 0 (Spaziul Economic European: Uniunea Europeană plus Islanda, Lichtenstein, Norvegia), pentru apelurile/SMS-urile inițiate către toate rețelele și prefixele din Grupa 0, inclusiv România, se consumă gratuit din minutele/SMS-urile în afara Rețelei incluse în oferta cu roaming (dacă există), iar după epuizarea acestora, se vor aplica tarifele naționale pentru minute/SMS-uri în afara Rețelei ale planului tarifărilor cu roaming. Minutele naționale în afara rețelei incluse se consumă la secunda după un interval inițial de 30 secunde pentru apeluri către rețele din Grupa 0 (inclusiv către România), iar taxarea după epuizarea lor se face la fel.

Minutele internaționale către fix sau către mobil incluse în oferta cu roaming nu se consumă în Roaming Grupa 0. Tarifele pentru apeluri/SMS-uri internaționale care se aplică în România pentru destinațiile care nu sunt incluse în opțiuni, pentru prefixele exceptate și pentru consumul după epuizarea beneficiilor incluse nu se aplică și în Roaming Grupa 0.



Apelurile efectuate în Roaming Grupa 0 către rețele din Grupa 0 sau 1 sunt taxate la secunda după un interval inițial de 30 secunde, iar cele efectuate în Roaming Grupa 0 către rețele din afara Grupei 0 și 1 sunt taxate la minut, cu aplicarea tarifelor Roaming Avantaj. Tot tarifele Roaming Avantaj se aplică și pentru SMS-urile trimise din Roaming Grupa 0 către rețele din afara Grupei 0.

Apelurile și SMS-urile primite în Roaming Grupa 0 sunt gratuite.

MMS-urile în Roaming Grupa 0 către rețele din Grupa 0 se vor taxa per unitate cu tariful standard pentru MMS-urile naționale în afara Rețelei al planului tarifar de voce cu roaming.

Taxarea apelurilor de voce inițiate în roaming Grupa 1 (Elveția, Gibraltar, Monaco) către rețele din Grupa 0 și 1 se face la secunda cu un interval inițial de taxare de 30 secunde, iar cele efectuate în Roaming Grupa 1 către rețele din afara Grupei 0 și 1 sunt taxate la minut.

Taxarea apelurilor de voce primite în roaming Grupa 0 și 1 se face la secunda începând cu prima secunda a convorbirii. Pentru restul apelurilor de voce, inițiate sau primite în afara spațiului Grupei 0 sau 1, taxarea se face la minut.

Pentru apelurile/SMS-urile efectuate și apelurile primite în alte grupe de roaming, Grupele 2-6, se aplică tarifele Roaming Avantaj. SMS-urile primite în Roaming în afara Grupei 0 sunt gratuite.

Traficul de date efectuat în Roaming Grupa 0 se deduce gratuit din volumul de date național disponibil în oferta, până la atingerea Limitei de Date de trafic gratuit în roaming Grupa 0. După depășirea Limitei de Date Lunare pentru volumul de Date disponibil în Roaming Grupa 0 se va aplica și un tarif adițional egal cu valoarea Tarifului Reglementat fără TVA (în euro credit) în vigoare la data depășirii conform tabelului de la 5.2.4 din CG. În roaming Grupa 0 după terminarea datelor din oferta se va aplica tariful național pentru date al ofertei cu roaming.

Unitatea (pentru date) de deducere din beneficiile incluse și de taxare după epuizarea acestora în Roaming Grupa 0 este de 1 KB după un interval inițial indivizibil de 10 KB.

În Roaming celelalte grupe unitatea de taxare este 10 KB, iar tarifele aplicate sunt cele de Roaming Avantaj.

6. ALTE SERVICII PREPLATITE

6.1 În afara Serviciilor preplătite descrise la capitolele 2-5 de mai sus, Utilizatorii pot beneficia și de alte Servicii preplătite, conform ofertei comerciale TKRM.

6.2 Oferta comercială a TKRM poate fi consultată în mod gratuit, de orice persoană interesată, atât în magazinele Telekom România și ale partenerilor cât și pe site-ul www.telekom.ro.

7. TARIFELE SERVICIILOR PREPLATITE

7.1 Dispoziții comune

7.1.1 Tarifele percepute de TKRM pentru furnizarea Serviciilor Preplătite sunt cele înscrise în oferta comercială comunicată pentru pachetul ales de fiecare Utilizator în parte.

7.1.2 Tarifele pentru serviciile oferite de terțe parti prin intermediul Rețelei sunt cele comunicate de respectivele terțe parti.

7.1.3 TKRM va putea modifica tarifele Serviciilor sale în orice moment, cu respectarea legislației în vigoare, notificând Utilizatorii care la momentul modificării au activ pe cont Serviciul Preplătit ale cărui tarife urmează să se modifice, cu cel puțin 30 de zile calendaristice înainte ca modificarea să devină efectivă, sau cu un alt termen prevăzut de legislația în vigoare, dacă va fi cazul.

7.1.4 În cazul unei cereri de portare a unui Utilizator în Rețea, TKRM va aplica o reducere de 100% la taxa de portare de 11 euro credit.

7.1.5 Utilizatorul poate beneficia de bonusuri (care pot consta în Credit suplimentar, minute, SMS-uri, MMS-uri, Date etc) acordate de către TKRM sau partenerii săi conform ofertei comerciale în vigoare la data respectivă.

7.2 Tarife standard pentru Serviciile Preplătite

7.2.1

a) Tarifele standard aferente Serviciilor de Voce, SMS și Date pentru Cartela Telekom care nu are activată la momentul achiziției o opțiune în funcție de valoarea creditului încarcat pentru activare:

- Pentru Cartela Telekom produsă începând cu data de 26.11.2012, tariful standard pentru apeluri către orice număr din toate rețelele naționale este de 0,19 Euro credit/minut. Pentru Cartela Telekom produsă anterior datei de 26.11.2012 tariful standard pentru apeluri către orice număr din toate rețelele naționale este de 0,18 Euro credit/minut. Data producției este menționată pe broșura Cartelei, iar tariful standard aplicat la cartela respectivă este menționat în interiorul broșurii;
- Apeluri către un număr favorit din orice rețea națională: 0,10 euro credit/minut;
- SMS către orice rețea națională: 0,05 euro credit/SMS.
- Apeluri video către Rețeaua TKRM, Telekom România Communications, Orange sau Vodafone: 0,16 euro credit/minut;
- Trafic de date național: 0,20 euro credit/MB. Unitatea minimă de taxare este 10 KB.
- MMS către orice rețea națională: 0,14 euro credit/SMS.



b) Tarifele standard aferente Serviciilor de Voce, SMS si Date pentru Cartela Telekom 5€ Credit care nu are activata la momentul achizitiei o optiune in functie de valoarea creditului incarcat pentru activare:

- Tariful standard pentru apeluri catre orice numar din toate retelele nationale este 0,18 Euro credit/minut;
- Apeluri catre un numar favorit din orice retea nationala: 0,10 euro credit/minut;
- SMS catre orice retea nationala: 0,05 euro credit/SMS.
- Apeluri video catre Reteaua TKRM, Telekom Romania Communications, Orange sau Vodafone: 0,16 euro credit/minut;
- Trafic de date national: 0,20 euro credit/ MB. Unitatea minima de taxare este 10 KB.
- MMS catre orice retea nationala: 0,14 euro credit/SMS.

7.2.2 Tarife internationale pentru Cartela Telekom si Cartela Telekom 5€ Credit si planul tarifar de voce cu roaming:

- Zona 1: Grecia, Albania, Bulgaria, Serbia, Muntenegru, FYROM – 0,50 Euro credit/minut
- Zona 2: Restul Europei – 0,62 Euro credit/minut
- Zona 3: SUA, Canada, Israel - 0,62 Euro credit/minut
- Zona 4: Alte țări – 0,92 Euro credit/minut
- Zona 5: Sateliți – 3,50 Euro credit/minut
- SMS către destinații internaționale – 0,15 Euro credit/SMS

Aceste tarife sunt aplicabile in cazul in care Utilizatorul nu are activa pe cont o optiune cu apeluri internationale incluse sau cu tarife speciale pentru apeluri internationale. De asemenea ele se mai aplica si prefixelor exceptate sau destinațiilor care nu sunt incluse in optiunile cu minute internationale incluse sau tarife speciale pentru acestea. Aceste tarife se aplica doar pentru apeluri internationale efectuate in Romania nu si roaming. Tarifele mentionate la punctele 7.2.1 si 7.2.2 de mai sus nu includ TVA. TVA se achita la achizitia cartelei sau a avalorilor de reincarcare.

7.2.3 Servicii preplătite preactivate la Cartela Telekom si Cartela Telekom 5€ Credit:

- CLIP - Prezentarea Identității Apelantului: gratuit
- CLIR - Restricționarea Identității Apelantului: gratuit
- Apel în Așteptare: gratuit
- Apel Reținut pe Linie: gratuit
- Redirecționare Apeluri: în funcție de destinație
- Redirecționare Apeluri către Mesageria Vocală: gratuit
- Restricționare Apeluri: gratuit
- Notificare Prezență: gratuit
- Notificare Apeluri Pierdute: gratuit
- Mesageria Vocală: gratuit

Cartelele Telekom si Cartela Telekom 5€ Credit nu ofera acces la serviciul de teleconferinta.

7.2.4 Tarife pentru apeluri către numerele scurte Telekom Romania

- 118011 Agenda TKRM: 0,2941 Euro credit/apel
- *100# sau 1234 Informații Cartela TKRM: gratuit
- *100# sau 1234 Verificare credit: gratuit
- *100# sau 1234 Reîncărcare: gratuit
- 177 mesageria Vocală: gratuit
- 112 apeluri de Urgență (Poliție, Pompieri, Ambulanță): gratuit
- 1234 - Serviciul Vanzari si Relații cu Clienții: gratuit

7.2.5 Tarife standard pentru apeluri / SMS in Roaming (Roaming Grupa 0 si Roaming Avantaj):



Tarifele standard aferente Serviciilor de Voce, SMS și Date pentru planul tarifar de Voce și Date cu Roaming care se poate activa pe Cartela Telekom și Cartela Telekom 5€ Credit după activarea prealabilă a cartelei (precum și pe alte Cartele vândute în trecut de TKRM):

- Tariful standard pentru apeluri către orice număr din toate rețelele naționale ce poate fi folosit și pentru apeluri către orice număr din rețelele din Grupa 0 (inclusiv România) este 0,10 Euro credit/minut;
- SMS către orice rețea națională ce poate fi folosit și pentru SMS-uri către orice număr din rețelele din Grupa 0 (inclusiv România): 0,04 euro credit/SMS.
- Apeluri video către Rețeaua TKRM, Telekom Romania Communications, Orange sau Vodafone: 0,16 euro credit/minut;
- Trafic de date național și în roaming Grupa 0: 0,10 euro credit/ MB. Unitatea minimă de taxare pentru traficul de date național este 10 KB și pentru traficul de date în roaming Grupa 0 este 1 KB.
- MMS către orice rețea națională ce poate fi folosit și pentru SMS-uri către orice număr din rețelele din Grupa 0 (inclusiv România): 0,14 euro credit/SMS.

Tarifele standard aferente Serviciilor de SMS și Date pentru planul tarifar doar de Date cu Roaming care se poate activa pe Cartela Internet după activarea prealabilă a cartelei (precum și pe alte Cartele internet vândute în trecut de TKRM):

- SMS către orice rețea națională ce poate fi folosit și pentru SMS-uri către orice număr din rețelele din Grupa 0 (inclusiv România): 0,04 euro credit/SMS.
- Trafic de date național și în roaming Grupa 0: 0,05 euro credit/ MB. Unitatea minimă de taxare pentru traficul de date național este 10 KB și pentru traficul de date în roaming Grupa 0 este 1 KB.

| Tarife / minute sau SMS (Euro) TVA se plătește la cumpărarea cartelei și nu este inclus | Grupa 0 | Grupa 1 | Grupa 2 | Grupa 3 | Grupa 4 | Grupa 5 | Grupa 6 |
|---|----------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Apeluri locale în țara vizitată | Tarif național | 0,1 | 0,75 | 0,75 | 0,75 | 0,75 | N/A |
| Apeluri către România | Tarif național | 0,1 | 1,05 | 1,4 | 1,85 | 2,2 | 3 |
| Apeluri către rețele din Grupa 0 | Tarif național | 0,1 | 1,4 | 1,75 | 2,2 | 2,5 | 3 |
| Apeluri către rețele din Grupa 1 | 0,1 | 0,1 | 1,4 | 1,75 | 2,2 | 2,5 | 3 |
| Apeluri către alte destinații internaționale | 1,4 | 1,4 | 1,4 | 1,75 | 2,2 | 2,5 | 3 |
| Apeluri către rețea satelit | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| Apeluri primite | 0 | 0,0108 | 0,5 | 0,7 | 1,1 | 1,2 | 4,5 |
| Mesaje scrise trimise către rețele din Grupa 0 (inclusiv România) | Tarif național | 0,4 | 0,38 | 0,38 | 0,38 | 0,38 | 0,65 |
| Mesaje scrise trimise către rețele din Grupa 1 | 0,4 | 0,4 | 0,38 | 0,38 | 0,38 | 0,38 | 0,65 |
| Mesaje scrise trimise către alte destinații internaționale | 0,38 | 0,38 | 0,38 | 0,38 | 0,38 | 0,38 | 0,65 |
| SMS către numere speciale* | 0 | 0,4 | 0,38 | 0,38 | 0,38 | 0,38 | 0,65 |
| Apeluri către numere speciale* | 0 | 0,1 | 0,35 | 0,35 | 0,35 | 0,35 | 0,35 |

*numerele speciale gratuite în Roaming Grupa 0 sunt 112, *100#, +40 766 121 234 (relatii cu clientii), +40 766 134 134 (verificare credit), +40 766 135 135 (reincarcare), +4076ROAMING (+40767.626.464 apeluri pentru informații suplimentare despre roaming și SMS pentru activare oferte cu roaming), +40768546482 (SMS în latură Pragului Valoric de Date în Roaming), +40784455666 (SMS setări de internet Broadband). Aceste numere sunt tarificate cu tarife standard pentru apeluri/SMS către România în celelalte Grupe. Numerele +40 766 121 234 (relatii cu clientii) și +4076ROAMING (+40767.626.464 apeluri pentru informații suplimentare despre roaming



și SMS pentru activare oferte cu roaming) sunt gratuite în roaming SEE inclusiv pentru clienții non-rezidenți în România și pentru clienții care ar fi se aplică suprataxa pentru utilizare cartela preponderent în roaming SEE/Grupa 0.

- Pentru apelurile inițiate din țările care fac parte din Grupa 0 și Grupa 1 către țara vizitată, către România și către țările din Grupele 0 și 1, inclusiv UE și România, taxarea se face la secunda, cu un interval inițial de taxare de 30 de secunde pe apel.
- Pentru apelurile primite în țările din Grupul 0 și 1, taxarea se face la secunda, începând cu prima secundă iar pentru celelalte apeluri, taxarea se face la minut indivizibil.

| | |
|---------|--|
| Grupa 0 | Austria, Belgia, Bulgaria, Cehia, Cipru, Croația, Danemarca, Estonia, Finlanda, Franța, Germania, Grecia, Irlanda, Islanda, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburg, Malta, Marea Britanie, Norvegia, Olanda, Polonia, Portugalia, Slovacia, Slovenia, Spania, Suedia, Ungaria. |
| Grupa 1 | Elveția, Gibraltar, Monaco |
| Grupa 2 | Albania, Australia, Bosnia Herțegovina, Insula Man, Insulele Feroe, Kosovo, Macedonia, Moldova, Muntenegru, Turcia |
| Grupa 3 | Africa de Sud, Andorra, Armenia, Belarus, China, Insula Jersey, Nepal, Ucraina. |
| Grupa 4 | Azerbaidjan, Canada, Insula Guersney, Egipt, Georgia, Mexic, Noua Zeelandă, Serbia, S.U.A. |
| Grupa 5 | Afganistan, Algeria, Angola, Anguilla, Antigua & Barbuda, Arabia Saudită, Argentina, Aruba, Bahamas, Bahrain, Bangladesh, Barbados, Belize, Benin, Bermuda, Bolivia, Brazilia, Brunei, Burkina Faso, Cambodgia, Camerun, Chile, Ciad, Coasta de Fildeș, Columbia, Congo Republica Democrată, Coreea de Sud, Costa Rica, Curacao, Cuba, Djibouti, Dominica, E.A.U., Ecuador, El Salvador, Fiji, Filipine, Ghana, Grenada, Guineea, Guyana, Haiti, Honduras, Hong Kong, India, Indonezia, Iordania, Insula Capului Verde, Insula Cook, Insulele Cayman, Insulele Virgine Britanice, Irak, Iran, Israel, Jamaica, Japonia, Kazakhstan, Kenia, Kirgizstan, Kuwait, Laos, Liban, Liberia, Libia, Macao, Madagascar, Malawi, Maldive, Mali, Malaezia, Maroc, Mauritius, Mongolia, Montserrat, Mozambic, Myanmar, Namibia, Nicaragua, Niger, Nigeria, Oman, Panama, Pakistan, Palestina, Papua Noua Guinee, Paraguay, Peru, Polinezia Franceză, Puerto Rico, Qatar, Republica Dominicană, Rusia, Samoa, San Marino, Satelit Thuraya, Senegal, Serviciul Maritim, Seychelles, Sierra Leone, Singapore, Siria, St. Kitts & Nevis, St. Lucia, St. Maarten, St. Vincent, Sri Lanka, Sudan, Turks Caicos, Thailanda, Taiwan, Tanzania, Tajikistan, Tonga, Trinidad Tobago, Tunisia, Turkmenistan, Uganda, Uruguay, Uzbekistan, Vanuatu, Venezuela, Vietnam, Yemen, Zambia, și alte destinații. |
| Grupa 6 | Acoperire aeriana (avioane) |

7.2.6 Tarife pentru traficul de date în roaming:

| In rețelele partenerilor din | Tarif Eurocredit/MB |
|------------------------------|---------------------|
|------------------------------|---------------------|



| | |
|--|----------------|
| Austria, Belgia, Bulgaria, Cipru, Cehia, Croația, Danemarca, Estonia, Finlanda, Franța, Germania, Grecia, Islanda, Irlanda, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburg, Malta, Marea Britanie, Norvegia, Olanda, Polonia, Portugalia, Slovacia, Slovenia, Spania, Suedia, Ungaria | tarif national |
| Elveția, Monaco | 0,10 |
| Albania, Africa de Sud, Bosnia & Herțegovina, Canada, China, Egipt, Emiratele Arabe Unite, Insula Guersney, Israel, Macedonia, Moldova, Muntenegru, Sri Lanka, Serbia, SUA, Ucraina, Turcia | 4,00 |
| Afghanistan, Arabia Saudita, Coreea de Sud, Georgia, Hong Kong, India, Irak, Indonesia, Insula Jersey, Kazahstan, Kenya, Kosovo, Mexic, Maroc, Nepal, Noua Zeelandă, Pakistan, Rusia, Singapore, Taiwan, Thailanda, Tunisia, Uzbekistan | 8,00 |
| Algeria, Andorra, Angola, Anguilla, Antigua, Argentina, Australia, Azerbaijan, Bahamas, Bahrain, Barbados, Belarus, Belize, Benin, Bermuda, Bolivia, Brazilia, Congo Republica Democrata, Insula Cook, Insulele Virgine Britanice, Insula Capului Verde, Insulele Cayman, Chile, Columbia, Costa Rica, Cuba, Curacao, Iordania, Djibouti, Dominica, El Salvador, Filipine, Ghana, Grenada, Guineea, Guyana, Jamaica, Japonia, Kirgizstan, Kuwait, Liberia, Libia, Macao, Madagascar, Malaezia, Malawi, Mali, Maldive, Mauritius, Mongolia, Montserrat, Mozambic, Myanmar, Namibia, Nigeria, Niger, Oman, Palestina, Panama, Paraguay, Peru, Polinezia Franceză, Puerto Rico, Qatar, Senegal, Serviciul maritim, Seychelles, St. Kitts si Nevis, St. Lucia, St. Maarten, St. Vincent, Tajikistan, Tanzania, Turks Caicos, Uganda, Uruguay, Vietnam, Zambia. | 11,00 |
| Acoperire Aeriana | 18,00 |

* Unitate minima de taxe in Roaming in tarile din Grupa 0 si 1, inclusiv UE: 1 KB, in celelalte Grupe 10KB Pragul maxim valoric in Roaming (interiorul si exteriorul Uniunii Europene) pentru Serviciile de Date este de 50 euro credit.

7.3 Preactivarea de optiuni la Cartela Telekom

7.3.1 Utilizatorul unei Cartele Preplatite TKRM care are activata la momentul achizitiei o optiune in functie de valoarea creditului incarcat pentru activare va primi la momentul activarii Cartelei Preplatite beneficiile aferente optiunii activate pe cont. Detaliile complete ale optiunii activate pe cont pentru acest tip de Cartela Preplatita sunt mentionate in oferta comerciala TKRM:

- Este activata pe contul Utilizatorului cea mai avantajoasa optiune existenta in oferta comerciala TKRM la momentul activarii Cartelei Preplatite in functie de valoarea creditului incarcat pentru activarea Cartelei. TKRM va mentiona in mod expres, in oferta sa comerciala, care sunt cele mai avantajoase optiuni. De asemenea, Utilizatorul va fi informat si prin SMS de beneficiile optiunii activate pe cont in functie de valoarea creditului reincarcat.
- La momentul activarii acestui tip de cartela, din creditul incarcat de catre Utilizator se va retrage creditul aferent optiunii activate.
- Utilizatorul are posibilitatea de a solicita returnarea creditului aferent optiunii activate pe cont si dezactivarea optiunii prin transmiterea unui SMS gratuit de pe Cartela sa Preplatita, cu textul "credit" la numarul 123 sau prin apelarea Serviciului Vanzari si Relatii cu clientii.



7.3.2 Creditul se poate returna dacă sunt îndeplinite cumulativ următoarele condiții:

- Solicitarea Utilizatorului a fost făcută în termen de 24 de ore de la activarea Cartelei Preplatite;
- Până la data transmiterii solicitării, Utilizatorul nu a activat o altă ofertă în plus față de opțiunea activată pe cont (de exemplu o opțiune ON TOP);
- Până la data transmiterii solicitării, Utilizatorul nu a consumat din beneficiile opțiunii activate.

7.3.3 Opțiunea activată pe cont se va reactiva la 28 de zile, automat, până la data ieșirii sale din oferta TKRM, dacă Utilizatorul are în cont creditul suficient pentru reactivarea acesteia.

7.3.4 După consumarea beneficiilor din opțiunea activată, se vor aplica tarifele standard pentru Serviciile Preplatite sau tarifele planului tarifar cu roaming preactivate, astfel cum sunt menționate în prezentele Condiții generale și/sau în broșura cartelei și în oferta comercială a TKRM disponibilă pe www.telekom.ro

8. CARTELA PREPLATITA

8.1 Data până la care se poate activa o Cartela preplatită este trecută direct pe plicul cartelei respective și variază în funcție de tipul de Cartela preplatită cum parată.

8.2 Accesul la Cartela preplatită este protejat de două coduri secrete, PIN (Număr Personal de Identificare) și PUK (Număr Personal de Deblocare) care nu vor fi dezvaluite către terțe parti și care vor fi folosite de către Utilizator numai în conformitate cu instrucțiunile puse la dispoziție de TKRM, în caz contrar TKRM nefiind responsabilă pentru eventualele daune produse.

8.3 Utilizatorul nu dobândește niciun drept de proprietate asupra Cartelei preplatite sau asupra informațiilor pe care aceasta le conține, cu excepția informațiilor pe care Utilizatorul le-a înregistrat pe respectiva Cartela preplatită și de care este singur răspunzător. Utilizatorul se angajează să nu vândă, închirieze, distrugă sau deterioreze Cartela preplatită.

8.4 Utilizatorul va lua toate măsurile necesare pentru a evita utilizarea Cartelei preplatite în mod neadecvat. Responsabilitatea atată față de TKRM cât și față de terțe persoane privind utilizarea Cartelei preplatite revine în întregime Utilizatorului.

8.5 Orice tentativă de copiere sau modificare a oricăror date de identificare tehnică ale Cartelei preplatite este interzisă, va fi sancționată în conformitate cu legislația în vigoare și va da dreptul TKRM să restricționeze Serviciile preplatite imediat, fără punere în întârziere sau alte formalități.

8.6 Utilizatorul este obligat să informeze imediat TKRM, telefonic și/sau în scris, despre pierderea, furtul sau deteriorarea Cartelei preplatite și să solicite restricționarea. În toate cazurile, Utilizatorul este responsabil pentru Serviciile preplatite utilizate de pe Cartela preplatită până în momentul în care aceasta este restricționată. În cazul în care Utilizatorul nu anunță TKRM despre Cartela preplatită pierdută sau furată sau nu cere restricționarea Cartelei preplatite, Utilizatorul va fi responsabil pentru consecințele rezultate din folosirea Cartelei preplatite pierdute sau furate.

8.7 În cazul în care Cartela preplatită prezintă defecte de fabricație care împiedică folosirea în mod adecvat a Serviciilor preplatite, TKRM va înlocui respectiva Cartela fără taxă, la cererea Utilizatorului, cu condiția ca solicitarea să fie formulată în termen de cel mult 30 de zile de la data activării ei.

8.8 Înlocuirea Cartelei în afara termenului prevăzut mai sus sau în cazul pierderii, furtului sau deteriorării, va fi tarifată de către TKRM conform politicii comerciale în vigoare la momentul solicitării Utilizatorului.

9. NUMARUL DE TELEFON

9.1 Odată cu achiziționarea Cartelei preplatite, Utilizatorului îi va fi alocat un Număr de telefon (MSISDN), pentru care Utilizatorul dobândește dreptul exclusiv de a-l folosi pe perioada valabilității Cartelei preplatite. Numărul de telefon nu este proprietatea Utilizatorului și la încetarea, din orice motiv, a relațiilor dintre TKRM și Utilizator, companiei TKRM îi revin, în mod liber și automat, toate drepturile legate de Numărul de telefon sau, în cazul în care Utilizatorul fusese portat din rețeaua unui alt furnizor de comunicații electronice, drepturile asupra Numărului de telefon îi revin respectivului furnizor.

9.2 În cazul portării unui Utilizator din Rețea în rețeaua unui alt furnizor de comunicații electronice, Utilizatorul va avea dreptul de a păstra Numărul de telefon până la data încetării relației contractuale cu noul furnizor sau cu alți furnizori succesivi, dacă trecerea în noile rețele s-a făcut tot prin portare.

9.3 În cazuri excepționale (cum ar fi rațiuni impuse de autoritățile competente și/sau de funcționarea Serviciilor preplatite), TKRM poate schimba Numărul de telefon, notificând Utilizatorul cu cel puțin 30 de zile în prealabil, sau în cel mai scurt termen posibil dacă termenul de 30 de zile nu poate fi respectat din motive independente de TKRM. Modificarea Numărului de telefon conform prezentului articol nu-i conferă Utilizatorului dreptul la despăgubiri.

9.4 În cazul în care Utilizatorul detine un Număr de telefon portat în Rețea, schimbarea Numărului de telefon, se va face numai către un Număr de telefon aparținând TKRM.

10. ECHIPAMENTUL TERMINAL DE TELECOMUNICATII



10.1 Serviciile Preplatite TKRM sunt furnizate exclusiv prin intermediul Cartei preplatite. Utilizatorul este unicul responsabil pentru alegerea, achiziționarea, utilizarea și securizarea corespunzătoare a echipamentelor pe care le utilizează pentru Servicii. Utilizatorul nu va avea dreptul la despăgubiri în cazul în care echipamentul terminal nu permite accesul la anumite Servicii Preplatite.

10.2 Cartela preplatită a TKRM este operațională exclusiv cu echipamente terminale omologate, în conformitate cu prevederile legale în vigoare și compatibile cu Reteaua.

10.3 Utilizatorul se obligă să folosească exclusiv echipamente terminale în perfectă stare de funcționare. Este interzisă conectarea la Echipament a oricărui instrument sau accesoriu ce ar putea produce interferențe cu Serviciile TKRM. Utilizatorul este responsabil pentru securizarea corespunzătoare a tuturor echipamentelor/terminalelor pe care le utilizează pentru Serviciile TKRM.

10.4 Utilizatorului i se poate solicita prezentarea echipamentului terminal spre verificare. Dacă se constată că echipamentul terminal a produs sau poate produce perturbări în Retea, TKRM are dreptul să refuze conectarea la Reteaua și Serviciile preplatite TKRM.

10.5 Utilizatorul se obligă să achite toate costurile suportate de TKRM (daune, plăți ale tertilor, costuri ale reparațiilor etc.) ca o consecință a încălcării de către Utilizator a prevederilor prezentului articol.

10.6 Utilizatorul înțelege că următoarele echipamente terminale din oferta comercială TKRM pot fi utilizate doar în Retea: TKRM Cute, TKRM Vairy Touch, TKRM Move, TKRM Smart Play, TKRM Smart Share, TKRM Smart Xceed. Utilizatorul are dreptul să solicite deblocarea echipamentului terminal, fără niciun cost suplimentar, în conformitate cu procedura folosită de TKRM în acest sens, dacă un astfel de echipament terminal a fost achiziționat într-un pachet preplatit sau fără conectare.

11. VALABILITATEA CARTEI PREPLATITE

11.1 Perioada activă (de valabilitate) a Creditului inițial se calculează conform ofertei comerciale a TKRM, începând din momentul activării și până la împlinirea oricăruia dintre următoarele termene: (i) data epuizării Creditului sau (ii) data limită de valabilitate stabilită de TKRM.

11.2 În cazul unei Reîncărcări a Cartei preplatite, Utilizatorul beneficiază de o nouă Perioadă activă (de valabilitate) în care poate utiliza Serviciile Preplatite.

11.3 Perioada de valabilitate este urmată întotdeauna de o perioadă de grație. Pe parcursul perioadei de grație creditul neconsumat se păstrează în condițiile stabilite de TKRM și în funcție de tipul de Cartela utilizată.

11.4 La expirarea Perioadei de grație, accesul de către Utilizator la Serviciile preplatite va fi complet restricționat iar Utilizatorul va pierde dreptul de a mai folosi Numărul de telefon sau Creditul rămas, Cartela preplatită devenind neutilizabilă.

11.5 Mai jos sunt prezentate modalitățile de reîncărcare existente în oferta comercială a TKRM. Utilizatorul poate efectua plățile aferente achiziționării valorilor de reîncărcare folosind una dintre următoarele modalități de plată:

- (i) numerar;
- (ii) plată cu cardul prin bancomatele bancilor partenere cu care TKRM are încheiate contracte privind încasarea facturilor;
- (iii) alte modalități de plată care vor fi menționate în oferta comercială a TKRM.

11.5.1 Cartele Valrice:

| Cartela Valrica (Credit) | Perioada de valabilitate | Perioada de grație |
|--------------------------|--------------------------|--------------------|
| € 5, € 6, € 7, € 10 | 60 zile | 330 zile |
| € 20 | 120 zile | 270 zile |

| Cartela raziabilă cu extraopțiuni | Perioada de valabilitate cont | Perioada de grație |
|-----------------------------------|-------------------------------|--------------------|
|-----------------------------------|-------------------------------|--------------------|



| | | |
|----|---------|----------|
| €3 | 20 zile | 180 zile |
| €5 | 60 zile | 330 zile |
| €6 | 60 zile | 330 zile |

11.52 Reincarcare electronica:

| Credit Tichete electronice | Perioada de valabilitate | Perioada de gratie |
|---|--------------------------|--------------------|
| €3- €4 | 31 zile | 180 zile |
| €5- €10 | 60 zile | 330 zile |
| €11- €15 | 90 zile | 300 zile |
| €16- €20 | 120 zile | 270 zile |
| € 25, € 30, € 40, € 50, € 100, € 150, € 200 | 150 zile | 240 zile |

11.53 Reincarcare electronica cu optiune:

| Valoare Tichet electronic cu optiune | Perioada de valabilitate cont | Perioada de gratie cont |
|--------------------------------------|-------------------------------|-------------------------|
| €3 | 20 zile | 180 zile |
| €5 | 60 zile | 330 zile |
| €6 | 60 zile | 330 zile |

11.54 Reincarcare cu minute:



| Valoare de reîncărcare (Credit) | Perioada de valabilitate cont | Perioada de gratie |
|---------------------------------|-------------------------------|--------------------|
| €1,8 | 7 zile | 31 zile |
| €0,9 | 7 zile | 31 zile |

11.55 Reîncărcare directă:

| Valoare de reîncărcare (credit) | Perioada de Valabilitate | Perioada de Gratie |
|---------------------------------|--------------------------|--------------------|
| €3 – € 4.99 | 31 zile | 180 zile |
| €5 – € 10,99 | 60 zile | 330 zile |
| €11 – € 15,99 | 90 zile | 300 zile |
| €16 – € 24,99 | 120 zile | 270 zile |
| €25 – € 200 | 150 zile | 240 zile |

11.56 Reîncărcare on-line:

| Valoare de reîncărcare (credit) | Perioada de Valabilitate | Perioada de Gratie |
|---------------------------------|--------------------------|--------------------|
| € 3 – 4.99 | 31 zile | 180 zile |
| € 5 – 10.99 | 60 zile | 330 zile |
| € 11 – 15.99 | 90 zile | 300 zile |
| € 16 – 24.99 | 120 zile | 270 zile |
| € 25 - 100 | 150 zile | 240 zile |

TVA se aplică la achiziționarea cartei sau a valorilor de reîncărcare.

Planul tarifar cu roaming și/sau opțiunile cu roaming nu sunt compatibile cu bonusurile și/sau promoțiile oferite de TKRM (la reîncărcare, aniversare etc) cu reîncărcările cu opțiune, cu reîncărcările cu beneficii (de exemplu de tip gift ForYou), cu activarea de oferte care oferă extra-beneficii ce se adaugă peste opțiune (on-top-uri, date mobile, web-n-walk daily and monthly pass etc). Beneficiile neconsumate și serviciile incompatibile active se pierd/dezactivează atunci când Utilizatorul activează o ofertă compatibilă cu Serviciul de Roaming (plan



tarifar sau optiune). La activarea unei oferte fara roaming, acordarea si alocarea beneficiilor se va face luand in considerare data activarii ofertei fara roaming.

12. DESPAGUBIRI

12.1 In cazul in care Utilizatorul nu poate folosi Serviciile Preplatite in parametrii de mai sus, ca urmare a unor nefunctionalitati in Retea cauzate de culpa/neglijenta TKRM, Utilizatorul poate fi despagubit, dupa analiza solicitarii sale in acest sens.

12.2 Despagubirea se va face numai la solicitarea Utilizatorului formulata in termen de cel mult 15 zile de la data la care nefunctionalitatea a intervenit. Acordarea despagubirii va fi conditionata si de dovada in evidentele TKRM a existentei defectiunii notificate in aria geografica indicata de catre Utilizator si daca Utilizatorul este domiciliat sau isi are locul de munca in zona afectata, TKRM avand dreptul de a cere actele doveditoare in acest sens.

12.3 In cazul nerespectarii termenului de 7 zile lucratoare prevazut la art. 1.2 de mai sus, Utilizatorul poate solicita despagubiri in termen de maximum 15 zile lucratoare de la data inregistrarii solicitarii pentru activarea noilor Servicii preplatite.

12.4 TKRM poate oferi despagubiri avand o valoare egala cu contravaloarea Serviciului Preplatit neprestat, dupa analiza tuturor circumstantelor. Despagubirea se va face prin acordarea unui Credit care se va adauga la cel existent sau a unor Servicii fara costuri suplimentare (minute, SMS, MMS, etc), in functie de Serviciul Preplatit neprestat.

12.5 Prin derogare de la articolul 12.3. de mai sus, daca activarea in Retea a unui Utilizator portat nu poate fi realizata sau se realizeaza cu intarziere, din motive ce nu se afla sub controlul TKRM ci sub controlul furnizorului din a carui retea se face portarea, Utilizatorul nu va fi indreptatit sa solicite despagubiri din partea TKRM.

12.6 Cu exceptia celor de mai sus, TKRM nu va fi considerat raspunzatoare fata de Utilizator si/sau terte parti pentru daune, pierderi de profit, castiguri nerealizate si nefructificarea unor oportunitati de afaceri sau orice alte pierderi suferite de catre Utilizator care rezulta direct sau indirect din: (i) lipsa de acces la Serviciile Preplatite sau furnizarea de Servicii Preplatite de calitate necorespunzatoare, cauzate de factori in afara controlului TKRM sau (ii) folosirea neadecvata a Serviciilor Preplatite si echipamentelor de telecomunicatii de catre Utilizator, (iii) nefunctionarea Serviciilor Preplatite din motive de ordin tehnic si/sau din actiunile tertilor.

12.7 In cazul in care Utilizatorul este nemulțumit de despagubirile acordate de catre TKRM, acesta se poate adresa instantelor de judecata competente in vederea recuperarii prejudiciului suferit.

13. RASPUNDEREA

13.1 TKRM va lua toate masurile necesare pentru a asigura accesul Utilizatorului la Reteaua si Serviciile Preplatite in cele mai bune conditii tehnice posibile, in conformitate cu autorizatiile si licentele sale. Calitatea si disponibilitatea Serviciilor TKRM preplatite pot fi afectate de factori ce nu depind de TKRM, cum ar fi: tipul echipamentului folosit, obstructionari fizice locale, lucrari temporare, conditii atmosferice, interferente radio si functionarea defectuoasa a altor retele de telecomunicatii la care TKRM este interconectat, demontari ale antenelor de semnal TKRM impuse prin decizii/acte normative emise de autoritati publice.

13.2 TKRM va pune la dispozitie Utilizatorului Servicii de Roaming, conform prevederilor contractuale existente intre TKRM si partenerii sai de roaming. TKRM nu este raspunzatoare de calitatea, tipul sau gradul de acoperire al Serviciilor de Roaming, toate acestea depinzand de retele si/sau sisteme de telecomunicatii ale operatorilor parteneri din afara tarii.

13.3 TKRM nu este raspunzator pentru utilizarea accidentala a Serviciului de Roaming de catre Utilizator atunci cand acesta se afla pe teritoriul Romaniei, in zone de granita. Utilizatorul este obligat sa se asigure, prin verificarea terminalului sau, ca retea ua utilizata, in momentul initiierii apelului/ traficului de date, este cea a Telekom Romania (afisajul pe ecran fiind Telekom.RO), pentru a evita utilizarea accidentala a Serviciului de Roaming pe teritoriul Romaniei.

13.4 TKRM nu poate controla si prin urmare nu va fi tinut raspunzator fata de Utilizator in cazurile in care acestal primește apeluri din afara granitelor Romaniei cu identitate incompleta, ascunsa sau modificata, inclusiv prin folosirea unei identitati care apartine numerotatiei nationale.

13.5 TKRM isi rezerva dreptul de a limita accesul la anumite numere nationale si/sau internationale ca o consecinta a folosirii abuzive a Serviciilor preplatite sau in alte cazuri justificate, incluzand fara limitare, numerele cu tarif special, cu o instiintare prin SMS sau apel, daca acest lucru este posibil.

13.6 TKRM raspunde exclusiv pentru Serviciile sale Preplatite si, prin urmare, nu raspunde pentru serviciile oferite de terte parti, care utilizeaza Reteaua. Pentru evitarea oricarui dubiu, TKRM nu raspunde pentru prejudiciile, de orice natura, suferite de Utilizator in legatura cu serviciile tertilor.

13.7 TKRM poate restrictiona sau suspenda temporar furnizarea Serviciilor preplatite daca aceasta este absolut necesar pentru efectuarea unor lucrari de intretinere/modificare ce vor fi programate astfel incat sa cauzeze cat mai putin disconfort Utilizatorilor. TKRM nu raspunde pentru functionarea necorespunzatoare a Retelei in zonele in care aceasta este in dezvoltare sau in situatiile in care TKRM face lucrari de imbunatatire a Retelei.



13.8 TKRM nu va raspunde fata de Utilizator si/sau fata de terte parti pentru niciun fel de daune, pierderi de profit, castiguri nerealizate si/sau nefrufrificarea unor oportunitati de afaceri sau orice alte pierderi suferite de catre Utilizator care rezulta direct sau indirect din, dar fara a se limita la:

- (i) folosirea neadecvata a Serviciilor Preplatite si echipamentelor de comunicatii de catre Utilizator,
- (ii) nefunctionarea Serviciilor Preplatite din motive de ordin tehnic si/sau din actiunile tertilor, (iii) nefunctionarea echipamentului terminal al Utilizatorului, sau faptul ca Utilizatorul nu are mesajeria activata sau mesajeria este supraincarcata, sau faptul ca Utilizatorul nu se afla in aria de acoperire a Retelei; sau faptul ca Utilizatorul nu este vorbitor de limba romana, sau orice alte situatii in care Utilizatorul este notificat prin SMS de anumite modificari ale Serviciilor Preplatite TKRM insa acestea nu au fost primite de acesta, Utilizatorul neputand invoca neprimirea notificarii astfel transmise, (iv) caz fortuit sau caz de forta majora, sub rezerva obligatiilor de diligena prevazute la articolul 17.3 de mai jos.

13.9 TKRM nu raspunde fata de Utilizator si/sau fata de terte parti pentru niciun fel de daune indirecte inclusiv, dar fara a se limita la pierderi de profit, castiguri nerealizate si/sau nefrufrificarea unor oportunitati de afaceri sau orice alte pierderi similare suferite de catre Utilizator ca urmare a lipsei de acces la Serviciile Preplatite sau furnizare Serviciilor Preplatite de calitate necorespunzatoare.

13.10 In cazul intervenirii unor incidente, amenintari si vulnerabilitati privind securitatea sau integritatea Retelei si Serviciilor Preplatite, TKRM va lua, fara a se limita la, urmatoarele categorii de masuri:

- (i) aplicarea unor mecanisme de protejare fata de amenintari ale furnizarii Serviciilor preplatite cum ar fi, fara a se limita la: mesaje de tip spam, cazuri de Frauda etc;
- (ii) metode de securitate standardizate in vederea protejarii informatiilor confidentiale transmise prin intermediul Serviciilor preplatite;
- (iii) rerutarea traficului din zona afectata catre o alta zona si/sau transmiterea traficului pe alte linii, pentru situatiile in care incidentele, amenintarile sau vulnerabilitatile afecteaza echipamentele TKRM necesare furnizarii Serviciilor preplatite.

13.11 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 in mod regulat in scopul de a evita congestiunea 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. Utilizatorul intelege si accepta ca nivelul calitatii Serviciilor Preplatite poate fi afectat in situatiile in care se iau masurile susmentionate, 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 utilizatorilor sai intr-un interval de timp determinat si la nivelul intregii retele).

14. DREPTURILE SI OBLIGATIILE UTILIZATORULUI. UTILIZARE ABUZIVA SI LIMITARI

14.1 Utilizatorul este obligat sa foloseasca Reteaua si Serviciile preplatite in calitatea sa de utilizator final exclusiv pentru nevoile proprii, si nu va vinde sau transfera catre terte parti, sub orice alta forma, contra unor sume de bani sau cu titlu gratuit, Serviciile preplatite TKRM; Serviciile preplatite nu vor fi utilizate cu scopul de a obtine un profit sau de a atrage avantaje comerciale, de exemplu, dar fara a se limita la, activitati de call-center/telemarketing/cercetari de piata.

14.2 Utilizatorul nu trebuie sa dezvaluie codurile (PIN sau PUK) si seria SIM catre nicio terta parte si nici sa dezvaluie Parola sa.

14.3 Utilizatorul nu poate folosi si/sau permite vreunei terte persoane sa foloseasca Serviciile preplatite pentru scopuri imorale sau ilegale.

14.4 Utilizatorul nu va folosi in mod abuziv Serviciile Preplatite sub sanctiunea suspendarii sau incetarii Serviciilor Preplatite conform art. 10 de mai jos.

14.5 Utilizatorul intelege si accepta ca oricare din modurile de utilizare a Serviciilor Preplatite conform prezentului articol sunt considerate a fi utilizari abuzive si sunt complet interzise Utilizatorului:

- (i) folosirea de echipamente neautorizate de catre legislatia in vigoare si neconforme cu standardele existente sau care nu sunt compatibile in Retea, precum si utilizarea Serviciilor preplatite in vederea testarii unor echipamente;
- (ii) folosirea Serviciilor preplatite in scopul savarsirii unor Fraude si/sau 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 preplatite;
- (iii) sicanarea sau agresarea in orice fel a altor clienti TKRM sau ai altor furnizori de comunicatii electronice, parteneri ai TKRM sau a angajatilor TKRM (inclusiv prin serviciul Serviciul Vanzari si Relatii cu Clientii) sau a unor terte persoane, prin trimiterea de mesaje cu continut de natura sa calomnieze, hartuiasca, deranjeze, defaimeze sau prin care se dezvaluie informatii personale sau confidentiale in legatura cu o terta parte;
- (iv) inducerea in eroare a altor utilizatori TKRM sau ai altor furnizori de comunicatii electronice, parteneri ai TKRM, prin transmiterea de SMS-uri cu un continut fals (promisiune de castiguri, participari la concursuri, etc);
- (v) (v) utilizarea Serviciilor preplatite in vederea intermediarii si/sau transferului de convorbiri telefonice nationale si internationale;



- (vi) redirectionarea cu titlu oneros prin intermediul Serviciilor preplatite a traficului generat de catre un tert precum si pentru ascunderea si/sau modificarea identitatii apelantului in aceste scopuri;
- (vii) folosirea numerelor cu tarif special avand ca scop generarea de venituri ilicite pentru Utilizator;
- (viii) generarea de trafic artificial in retea TKRM sau catre alte retele, nationale sau internationale, in dauna TKRM;
- (ix) activitate abuziva identificata pe baza profilului de trafic al Utilizatorului, respectiv generarea unui volum de trafic national si/sau international care nu putea fi realizat in conditiile unei utilizari normale si rezonabile a Serviciilor preplatite pentru nevoile proprii. In analiza profilului de trafic al Utilizatorului, se vor avea in vedere, de exemplu, obiceiurile de comunicare neobisnuite, apelurile regulate de scurta durata, apelurile catre mai multe numere intr-o perioada scurta de timp apelurile simultane catre aceeasi destinatie sau catre mai multe destinatii, sau apeluri consecutive cu durata mare generate permanent sau cvasipermanent pe perioada unei zile;
- (x) In cazul Serviciilor Preplatite care includ beneficii nelimitate (apeluri si/sau mesaje scrise) se considera utilizare abuziva si identificarea unui profil de trafic al Utilizatorului discrepant, luandu-se in considerare, printre altele, apelurile in retea sau in afara retelei, respectiv apelurile primite si cele initiate, intr-o perioada scurta de timp.

14.6 De asemenea, Utilizatorul intelege si accepta ca ii sunt interzise:

- (i) expedierea de mesaje nesolicitate (incluzand date, informatii, text, muzica, sunet, imagini, grafice, materiale video, programe sau alte materiale) sau afisarea de mesaje de tip pachete de reclame comerciale sau anunturi de informatii (in general mesaje de tip Spam), Utilizatorul fiind singurul raspunzator pentru expedierea sau afisarea unor astfel de mesaje;
- (ii) continuarea expedierii de mesaje de orice tip catre un adresant care a indicat ca nu doreste sa mai primeasca asemenea mesaje;
- (iii) 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;
- (iv) expedierea sau afisarea de mesaje care violeaza dreptul de proprietate intelectuala sau industrială al TKRM sau al unui tert, sau de mesaje continand informatii pentru care Utilizatorul nu are dreptul legal de transmitere sau difuzare in orice conditii, conform oricarei legi aplicabile.
- (v) expedierea de mesaje scrise, initierea de apeluri sau utilizarea datelor mobile, cu ajutorul unor sisteme automate sau manual, in scop promotional sau de prezentare a serviciilor/produselor sale, indiferent de natura acestora, ca activitate de cercetare de piata, sau in orice alte scopuri care sunt contrare utilizarii pentru nevoi proprii a Serviciilor.

14.7 Fara a aduce vreo limitare prevederilor art. 14.5 sau 14.6 de mai sus, in cazul Serviciilor Preplatite care includ beneficii nelimitate, se va considera, cu caracter exemplificativ dar nelimitat la, drept utilizare abuziva a Serviciilor Preplatite de catre Utilizator si urmatoorul caz traficului cumulat de voce/SMS in retea sau catre alte retele, nationale sau internationale, depaseste 5.000 de minute/SMS-uri pe luna cu un raport de minim 3 la 1 pentru traficul de voce/SMS efectuat fata de traficul de voce/SMS primit pe luna. Prin luna se intelege un interval de 28 de zile calendaristice calculate de la data activarii initiale/reactivarii beneficiilor optiunii.

15. SUSPENDAREA / INCETAREA SERVICIILOR PREPLATITE

15.1 TKRM poate suspenda sau inceta definitiv accesul Utilizatorului la unul, mai multe sau toate Serviciile preplatite, total sau partial, fara notificarea prealabila a Utilizatorului si fara drept la despagubiri, in urmatoarele situatii:

- (i) in caz de Frauda a Utilizatorului si/sau in cazul in care TKRM constata, in urma unor investigatii, ca valoarea Creditului este rezultatul unei Fraude comise cu prejudicierea unui alt client TKRM;
- (ii) in cazul in care Utilizatorul foloseste in mod abuziv/interzis Serviciile TKRM Preplatite conform art. 14.5, 14.6 si 14.7 de mai sus;
- (iii) in cazul incercarii de catre Utilizator de a induce in eroare alti clienti TKRM sau ai altor operatori parteneri TKRM prin apelarea sau transmiterea de mesaje cu un continut fals (promisiune de castiguri, participari la concursuri, etc) sau prin transmiterea de mesaje de tip “spam” sau mesaje nesolicitate;
- (iv) in cazul folosirii numerelor cu tarif special avand ca scop generarea de venituri ilicite pentru Utilizator;
- (v) in cazul in care Utilizatorul, prin actiunile sau inactiunile sale, aduce atingere imaginii, numelui, marcilor sau oricaror alte drepturi ale TKRM;
- (vi) in cazul in care Utilizatorul foloseste echipamente neautorizate de catre autoritatile de reglementare competente sau care nu sunt compatibile cu Reteaua;
- (vii) in cazul in care Utilizatorul inchiriaza sau ofera posibilitatea unor tert parti de a folosi serviciile preplatite, cu titlu oneros sau gratuit;
- (viii) in cazul in care Utilizatorul foloseste Serviciile preplatite TKRM in scop de comercializare sau in modurile interzise mentionate la art. 9.6 de mai sus;
- (ix) in cazul in care Utilizatorul foloseste cartelele SIM/Serviciile preplatite TKRM in alte scopuri decat cele pentru care au fost oferite Utilizatorului in calitate de utilizator final, in vederea intermediarii si/sau transferului de date si/sau convorbiri telefonice, incluzand, fara limitare, transferuri de apeluri nationale/internationale in Retea si/sau in alte retele;



(x) în cazul în care Utilizatorul redirectionează cu titlu oneros, prin intermediul Serviciilor preplatite TKRM, traficul generat de către un tert precum și pentru ascunderea și/sau modificarea identității apelantului în aceste scopuri; (xi) în orice alt caz în care acțiunile sau inacțiunile Utilizatorului pot determina un risc pentru TKRM;

(xii) Utilizatorul și-a încălcat oricare alte obligații cu privire la condițiile de folosire a Serviciilor preplatite.

15.2 În situația în care accesul Utilizatorului la Serviciile Preplatite a fost suspendat ca urmare a apariției unei situații menționate la art. 15.1 de mai sus și dacă nu a intervenit încetarea Contractului, reluarea furnizării Serviciilor Preplatite se va face în maxim 45 (patruzeci și cinci) zile calendaristice de la data suspendării, sau mai devreme de la data la care s-a constatat de către TKRM sau s-a probat de către Utilizator că nu a existat o asemenea încălcare.

15.3 În cazurile de Frauda sau utilizare abuzivă/interzisă a Serviciilor Preplatite, inclusiv pentru situația prevăzută de art. 14.7 din CG, pe lângă măsura suspendării/restricționării accesului la Serviciile Preplatite, TKRM are dreptul de a retrage definitiv Utilizatorului orice beneficii acordate acestuia cu titlu gratuit (bonus-uri, etc) și/sau reduceri.

16. NULITATE

16.1 În cazul în care oricare din prevederile prezente este contrară legii și/sau unor dispoziții legale imperative, ordinii publice sau bunelor moravuri, toate celelalte prevederi cu privire la utilizarea Serviciilor Preplatite rămân valabile și se vor aplica în continuare, iar clauzele nule vor fi înlocuite de drept cu dispoziții legale aplicabile.

17. FORTA MAJORĂ ȘI CAZUL FORTUIT

17.1 TKRM nu este răspunzătoare față de Utilizator pentru neîndeplinirea oricărei obligații în caz de forță majoră /caz fortuit și în general în cazul unui eveniment care este dincolo de controlul său, cât și pentru operarea și conexiunea altor rețele naționale sau străine și pentru activitățile și acțiunile lor în general.

17.2 Caz de forță majoră / de caz fortuit poate fi, de exemplu dar nu limitativ: stare de război (fie declarat sau nu), conflict armat, revoluție, insurecție, acțiuni sau amenințări militare sau teroriste, sabotaj, tulburări civile, greve sau alte acțiuni în câmpul muncii, legi, regulamente, decizii sau directive, catastrofe naturale, cutremur, incendiu, explozie, tulburări solare sau meteorologice, urgențe publice sau orice altă întâmplare, care este dincolo de controlul său.

17.3 TKRM va lua toate măsurile necesare pentru a asigura disponibilitatea maximă a Serviciilor preplatite în caz de forță majoră și pentru cazurile fortuite, respectiv pentru evenimente care sunt dincolo de controlul său, cât și pentru operarea și conexiunea altor rețele naționale sau străine și pentru activitățile și acțiunile lor în general.

18. MODIFICĂRI ALE SERVICIILOR PREPLATITE

18.1 TKRM are dreptul de a modifica unilateral termenii Contractului (cum ar fi tarife, caracteristici Servicii, încetare/suspendare Contract, despăgubiri, condiții de folosire a Serviciilor, răspundere, prelucrare date cu caracter personal, procedura de reclamații, termenele de remediere a deranjamentelor), pentru motive întemeiate care depind de imposibilitatea continuării furnizării Serviciilor în parametrii contractați, schimbări în politica comercială a TKRM, dezvoltări tehnologice, schimbări ale parteneriatelor cu terți, de situații cu potențial risc financiar sau alte situații similare care conduc la un dezechilibru economic între părți. TKRM va informa Utilizatorul despre modificările aduse la Contract cu cel puțin 30 de zile înainte de data la care modificările vor intra în vigoare.

18.2 TKRM va notifica modificarea Contractului prin orice mijloc prin care se poate considera, în mod rezonabil, că această notificare ajunge la cunoștința Utilizatorului (de ex.: SMS sau prin contul de client de pe pagina de internet www.telekom.ro însoțit de un SMS și/sau mesaj la adresa de poșta electronică de avertizare cu privire la transmiterea notificării).

19. DATE CU CARACTER PERSONAL ȘI DATE DE TRAFIC

19.1 În vederea furnizării Serviciilor Preplatite, Telekom Romania nu prelucrează date cu caracter personal despre Utilizatori, cu excepția cazului în care Utilizatorii și-au personalizat cartela SIM Preplatită, oferind în acest sens date cu caracter personal către TKRM, fie din proprie inițiativă, fie la solicitarea TKRM în virtutea legislației aplicabile.

19.2 TKRM, în vederea furnizării Serviciilor Preplatite prelucrează datele de trafic, respectiv acele date prelucrate în scopul transmiterii unei comunicații printr-o rețea de comunicații electronice sau în scopul facturării contravalorii acestei operațiuni, precum și date de localizare, respectiv acele date care indică poziția geografică a echipamentului terminal al Utilizatorului unui serviciu de comunicații electronice destinat publicului.

19.3 Față de prelucrarea datelor cu caracter personal, acolo unde este cazul, precum și față de prelucrarea datelor de trafic, Utilizatorul, prin achiziționarea unei cartele SIM Preplatite și prin activarea Serviciilor Preplatite, consimte la următoarele: Datele cu caracter personal, incluzând codul numeric personal și orice alte date cu caracter personal ale Utilizatorului ce sunt colectate și procesate cu ocazia încheierii și executării Contractului, precum și datele de trafic (referitoare la durata sau momentul convorbirilor, data efectuării acestora, rețeaua în care originează sau în care se termină comunicarea, momentul de început și de sfârșit al comunicării, costul convorbirilor) și de

localizare vor fi prelucrate de TKRM în scopul executării Contractului și realizării tuturor drepturilor și obligațiilor conexe ale TKRM în legătura cu sau în temeiul acestuia, inclusiv dar fără limitare pentru activare, relații cu clienții, în scopul verificării respectării limitelor de utilizare ale Cartelei SIM, furnizării Serviciilor de Roaming în conformitate cu legislația aplicabilă precum și cu Politica de utilizare a Serviciilor în Roaming, furnizarea de servicii cu valoarea adăugată, administrarea bazei de clienți și managementul portofoliului etc. În cazul în care aceste operațiuni sunt realizate (fie integral, fie în parte) de către terțe părți - incluzând aici orice împuternicit al TKRM în sensul legislației privind procesarea datelor cu caracter personal și orice altă persoană (fizică sau juridică) ce procesează aceste date cu caracter personal în temeiul unui contract cu TKRM - (acoperind și astfel de terțe părți din afara României, și inclusiv în cazul în care aceste terțe părți sunt stabilite în state ce nu asigură un nivel de protecție a datelor cu caracter personal similar cu cel din România), datele cu caracter personal ale Utilizatorului menționate mai sus vor putea fi comunicate acestora în vederea îndeplinirii obiectivului Contractului și realizării tuturor drepturilor și obligațiilor TKRM conexe sau în legătură cu sau derivând din Contract. Prin activarea și utilizarea Serviciilor Preplatite Utilizatorul își exprimă consimțământul expres și neechivoc cu privire la această procesare a datelor sale cu caracter personal, inclusiv date de trafic, în cea mai mare măsură permisă de legislația aplicabilă. De asemenea, TKRM va putea transfera datele cu caracter personal și/sau datele de trafic către alți furnizori de comunicații electronice sau către alți parteneri ai TKRM (inclusiv din afara țării și inclusiv în cazul în care aceștia sunt stabiliți în state ce nu asigură un nivel de protecție a datelor cu caracter personal similar cu cel din România), dacă acest lucru este în legătură cu sau este necesar sau oportun pentru executarea Contractului, precum și către autorități/instituții publice abilitate în conformitate cu dispozițiile legale aplicabile, la solicitarea acestora din urmă. Refuzul Utilizatorului față de prelucrarea acestor date poate conduce la imposibilitatea furnizării Serviciilor Preplatite.

19.4 În conformitate cu legislația în vigoare precum și cu prevederile din CG privind Politica de utilizare a Serviciilor în Roaming, Utilizatorul își se pot solicita documente cuprinzând date cu caracter personal, în scopul prevenirii utilizării abuzive sau anormale a Serviciilor de Roaming. Refuzul Utilizatorului față de prelucrarea acestor date poate conduce la imposibilitatea furnizării Serviciilor Preplatite

19.5 Utilizatorul are dreptul de a opta pentru includerea datelor sale cu caracter personal (nume, prenume, data/locul nașterii, serie și număr act de identitate, cod numeric personal, număr de telefon, domiciliu) în registrul Utilizatorilor (serviciu denumit „Agenda Telekom Romania Mobile”). Procedura de includere a datelor sale cu caracter personal în registrul Utilizatorilor se efectuează prin completarea și semnarea unui formular de personalizare a Cartelei preplatite în orice magazin Telekom Romania.

19.6 Datele cu caracter personal vor putea fi prelucrate de TKRM în scop de marketing numai dacă Utilizatorul și-a exprimat consimțământul în acest sens și cu respectarea drepturilor Utilizatorului prevăzute de lege. Utilizatorul își va putea retrage oricând consimțământul pentru utilizarea datelor sale personale în scop promotional, printr-o cerere scrisă și comunicată TKRM.

19.7 Datele de trafic vor fi prelucrate în scopurile menționate mai sus pe durata furnizării Serviciilor Preplatite de către Utilizator, și pe o perioadă de maximum 3 ani de la data încetării furnizării acestor Servicii, exceptând situațiile pentru care legea prevede un alt termen.

19.8 În conformitate cu legislația în vigoare, Utilizatorul beneficiază de următoarele drepturi: dreptul de informare, dreptul de acces la datele sale, dreptul de intervenție asupra datelor, dreptul de opoziție, dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale precum și dreptul de a se adresa justiției.

19.9 În vederea exercitării drepturilor prevăzute mai sus, cu excepția dreptului de a se adresa justiției, Utilizatorul trebuie să înainteze o cerere scrisă, datată și semnată către Telekom Romania Mobile Communications SA cu sediul în București, Splaiul Independenței nr. 319G, SEMA Parc, Clădirea Atrium House, etajele 1 și 2, Sector 6, 060044, România. În cerere se va preciza dacă se dorește ca informațiile să fie comunicate la o anumită adresă (chiar și e-mail) sau printr-un serviciu de corespondență care să asigure predarea numai personal. TKRM va comunica măsurile adoptate/informațiile solicitate în termen de 15 (cincisprezece) zile de la data primirii cererii.

19.10 Utilizatorul va fi notificat de către TKRM în cazul în care datele sale cu caracter personal vor fi transmise unor terțe persoane, în scopurile menționate mai sus.

20. POLITICA DE UTILIZAREA SERVICIILOR ÎN ROAMING (“Politica”)

20.1 Utilizatorul Rezident beneficiază de “Roaming Grupa 0” în condițiile unei utilizări normale în contextul călătoriilor periodice în țările din Grupa 0 și nu în condițiile utilizării preponderent în Roaming. Scopul Politicii este de a preveni utilizarea abuzivă sau anormală a dreptului de a beneficia de “Roaming Grupa 0”.

20.2 “Roaming Grupa 0” este disponibil Utilizatorilor Rezidenți, respectiv acei Utilizatori care au reședința pe teritoriul României sau care au legături stabile în România detinând prezența frecventă și substanțială a Utilizatorului pe teritoriul României, în baza confirmării Utilizatorului în acest sens la activarea ofertei TKRM pentru Servicii Preplatite compatibile cu “Roaming Grupa 0”. Pierderea calitatii de Utilizator Rezident trebuie să fie adusă la cunoștința TKRM în termen de 2 zile lucrătoare de la data la care a intervenit și va determina automat aplicarea unei suprataxe pentru Serviciile de Roaming în Grupa 0 după cum urmează: 0,032 Eurocredit/min apel inițiat, 0,0108 Eurocredit/min apel primit, 0,01 Eurocredit/SMS, 0,0075 Eurocredit/MB.

20.3 În scopul prevenirii utilizării abuzive sau anormale, pe parcursul Contractului, TKRM are dreptul să solicite Utilizatorului prezentarea de dovezi privind reședința pe teritoriul României sau existența unor legături stabile în România, cum ar fi: prezentarea unor

documente valide privind rezidența, indicarea unei adrese poștale sau de facturare în România, declarație din partea unei instituții superioare de învățământ cu privire la înscrierea Utilizatorului la cursuri cu frecvență zilnică, dovezi privind desfășurarea raporturilor de muncă cu normă întreagă, documente atestând plăți de taxe locale.

20.4 Chiar și în condițiile existenței unei declarații a Utilizatorului Rezident privind reședința pe teritoriul României sau legături stabile în România, în acele cazuri în care TKRM deține dovezi temeinice că profilul de trafic al Utilizatorului indică utilizarea abuzivă sau anormală a Serviciului de Roaming în Grupa 0 pentru alte scopuri decât călătoriile periodice în străinătate, TKRM are dreptul să aplice o suprataxă Serviciului de Roaming pentru care se constată utilizarea abuzivă sau anormală, cu respectarea mecanismului de avertizare descris în Politică.

20.5 În scopul prevenirii utilizării abuzive sau anormale TKRM va aplica mecanisme de control bazate pe indicatori obiectivi care să determine dacă Utilizatorul Rezident are consum preponderent național față de Roaming Grupa 0 (mai mare de 50% din consumul total pentru fiecare tip de serviciu dintre Serviciile de Roaming – Voce, Date sau SMS -, în perioada monitorizată; în calculul consumului național va fi inclus și traficul efectuat în Roaming în alte Grupe decât Grupa 0) sau dacă are prezența preponderent pe teritoriul României (mai mult de 50% din totalul perioadei monitorizate). Perioada minimă de monitorizare a consumului și prezenței Utilizatorului Rezident, înainte de determinarea profilului de trafic în Roaming și aplicarea suprataxei, este de 4 luni.

20.6 Alți indicatori obiectivi care pot indica utilizarea abuzivă sau anormală a Serviciului de Roaming Grupa 0 sunt: perioadă lungă de inactivitate națională a unei cartele SIM însoțită de utilizare preponderentă sau chiar exclusivă în Roaming sau abonarea la Serviciile Preplătite TKRM urmată de utilizarea succesivă a mai multor cartele SIM de către același Utilizator în Roaming.

20.7 Dacă în urma monitorizării profilului de trafic al Utilizatorului Rezident pe o durată de cel puțin 4 luni TKRM constată că Utilizatorul are consum preponderent în roaming și prezență preponderent în țările din Grupa 0, atunci TKRM are dreptul să considere că Utilizatorul utilizează abuziv sau anormal Serviciul respectiv de Roaming. În acest caz, TKRM va avertiza Utilizatorul prin SMS, e-mail, mesaj etc., că are un profil de trafic care indică o utilizare abuzivă sau anormală a Serviciului de Roaming iar în lipsa modificării profilului de trafic în termen de 14 zile de la data transmiterii avertismentului, în sensul evidențierii unui consum sau prezențe naționale prevalente, TKRM va aplica retroactiv de la data transmiterii avertismentului către Utilizator o suprataxă pentru Serviciile de Roaming în Grupa 0 după cum urmează: 0,032 Eurocredit/min apel inițiat, 0,0091 Eurocredit/min apel primit, 0,01 Eurocredit/SMS. În cazul Serviciilor de Date, suprataxa este egală cu valoarea Tarifului Reglementat fără TVA (în euro credit) în vigoare la data aplicării suprataxei.

20.8 În urma primirii avertismentului, Utilizatorul Rezident are dreptul ca în 14 zile să furnizeze dovezi că nu folosește Serviciul de Roaming în alte scopuri decât pentru călătorii periodice în țările din Grupa 0. Dacă aceste dovezi sunt temeinice, atunci TKRM nu va aplica suprataxa menționată în 20.7 de mai sus. Nu va constitui dovada temeinică în scopul acestei Politici simpla furnizare a documentației care indică reședința pe teritoriul României sau legături stabile în România.

20.9 TKRM are dreptul de a aplica suprataxa până la data la care constată schimbarea profilului de trafic al Utilizatorului Rezident în sensul în care acesta nu mai indică o utilizare abuzivă sau anormală a Serviciului de Roaming pentru care s-a aplicat suprataxa sau până la data la care Utilizatorul Rezident furnizează dovezile temeinice menționate la 20.8 de mai sus. Utilizatorul va fi informat cu privire la încetarea aplicării suprataxei.

20.10 În cazul în care TKRM constată că există cartele SIM ce au făcut obiectul unei re-vânzări organizate către persoane care nu au reședința sau legături stabile pe teritoriul României, TKRM are dreptul de a lua măsurile necesare opririi unei astfel de utilizări abuzive, inclusiv suspendarea/incetarea furnizării Serviciilor, imediat și fără notificare prealabilă.

20.11 Prevederile Politicii nu exclud aplicabilitatea pentru Serviciile de Roaming a prevederilor din Contract cu privire la utilizare abuzivă/interzisă, fraude și limitări. Orice reclamație a Utilizatorului cu privire la Politică se va putea face conform procedurii de reclamații din CG.

21. PREVEDERI FINALE

21.1 Pentru orice reclamație, Utilizatorul se va adresa Serviciului Vânzări și Relații cu Clienții al TKRM, în termen maxim de 15 zile de la data apariției motivului pentru care se înaintea reclamația. În vederea protejării intereselor Utilizatorului și ale TKRM, Utilizatorul este de acord ca operatorul TKRM să înregistreze orice convorbire telefonică între Utilizator și Serviciul de Vânzări și Relații cu Clienții, aceste înregistrări fiind agreate ca mijloace de probă ale relațiilor dintre părți și putând fi astfel utilizate, dacă este cazul, în fața instanțelor competente/terte părți pentru dovedirea raporturilor juridice născute între TKRM și Utilizator ca urmare a respectivelor convorbiri telefonice.

21.2 TKRM este obligat să analizeze reclamațiile și cererile Utilizatorului și să le răspundă în termen de cel mult de cel mult 60 de zile (1.440 de ore) de la data transmiterii lor conform art. 21.1 de mai sus. Dacă verificările impun prelungirea termenului de răspuns, cu cel mult 2 zile lucrătoare înainte de expirarea acestuia Utilizatorul va fi contactat prin orice mijloc prin care se poate considera, în mod rezonabil, ca aceasta informație ajunge la cunostința sa (de ex.: SMS, e-mail, apel) cu privire la prelungirea termenului de soluționare a reclamației cu o nouă perioadă de 30 de zile calendaristice.



- 21.3** Orice neînțelegere apărută în legătură cu prestarea Serviciilor Preplatite, incluzând orice încălcare a termenilor și condițiilor de utilizare a acestora, va fi rezolvată pe cale amiabilă. Partile au dreptul de a se adresa Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicatii (ANCOM) pentru medierea litigiului în cauză.
- 21.4** Dacă partile nu ajung la o înțelegere amiabilă, litigiul va fi soluționat de către instanțele competente din România.
- 21.5** Legea română este legea aplicabilă raporturilor juridice dintre TKRM și Utilizator.
- 21.6** Utilizatorul înțelege că prezentul document se aplică în relația cu TKRM cu privire la furnizarea Serviciilor Preplatite. Totodată, Utilizatorul alege să folosească Serviciile Preplatite cunoscând toate prevederile legale esențiale în vigoare, aplicabile în relația sa cu TKRM (ex: prelucrarea datelor cu caracter personal, protecția consumatorilor, comunicații electronice, etc).
- 21.7** Pentru mai multe informații despre serviciile sau tarifele TKRM, precum și pentru asistența tehnică cu privire la Serviciile Preplatite furnizate, Utilizatorul poate să contacteze Serviciul de Vânzări și Relații cu Clienții prin apel gratuit la numărul 1234, sau poate să acceseze pagina de web www.telekom.ro, sau poate trimite e-mail la adresa info@telekom.ro sau poate consulta broșurile/ pliantele tipărite din magazinele Telekom România.