



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

In vigoare incepand cu 15.06.2017

DEFINITII

**"4G(fourth generation)"** reprezinta tehnologie de generatia a 4-a ce permite conectarea permanenta la internet prin intermediul retelei radio

**"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 i 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 Manualul de Utilizare, CG 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).

**„EDGE"** (Enhanced Data rates for GSM Evolution) reprezinta o tehnologie ce permite conectarea la internet prin intermediul retelei radio.

**"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.

**„GPRS"** (General Packet Radio Service) este o tehnologie care ofera posibilitatea transmiterii respectiv primirii pachetelor de date cu ajutorul echipamentelor compatibile (ex: telefonul mobil, card de date, modem USB) permitand conectarea la internet prin intermediul retelei radio.

**"LTE (Long Term Evolution)"** reprezinta un standard pentru comunicare wireless de date de mare viteză pentru telefoanele mobile si terminale de date. A 4-a generație de tehnologie mobile (4G), cea mai stabilă și rapidă, cu viteză de descărcare de până la 150 Mbps și încărcare de până la 50 Mbps

**"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 României, 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) reprezintă termenul de valabilitate a Creditului, conform ofertei comerciale a TKRM la momentul achiziționării Cartelei preplatite sau a valorii de reincarcare, în cadrul căreia Utilizatorul beneficiază de Serviciile Preplatite TKRM și care începe de la data Activării sau de la reincarcarea acesteia.

**„Perioada de Gratie”** reprezintă perioada care începe imediat după expirarea Perioadei Active (de valabilitate) și care încetează conform ofertei comerciale TKRM. Pe parcursul Perioadei de Gratie Utilizatorul poate fi apelat atâta timp cât se află în România (cu excepția cazului în care are activă o ofertă cu acces la Serviciul de Roaming fie opțiune fie plan tarifar conform ofertei comerciale a TKRM în vigoare) și poate primi mesaje din orice rețea și poate efectua apeluri numai către anumite numere gratuite.

**„Portabilitatea numerelor”** reprezintă posibilitatea Utilizatorului de a-și păstra Numarul de telefon, la cerere, atunci când acesta schimbă furnizorul de servicii de comunicații electronice.

**„Portarea”** reprezintă trecerea Utilizatorului de la rețeaua unui furnizor de servicii de comunicații electronice în rețeaua unui alt furnizor de astfel de servicii, solicitând în mod expres păstrarea Numarului sau de telefon.

**„Reincarcare”** reprezintă realimentarea Creditului prin oricare din metodele acceptate și comunicate de TKRM în oferta sa comercială și care presupune plata în avans a valorii în limitele căreia Utilizatorul poate beneficia de Serviciile Preplatite.

**„Rețea”** reprezintă rețeaua de comunicații electronice utilizată de TKRM, în care TKRM operează în conformitate cu autorizațiile și licențele sale și prin intermediul căreia se furnizează Serviciile Preplatite sau alte servicii oferite de TKRM.

**„Roaming Grupa 0”** reprezintă oferta comercială a TKRM care include posibilitatea Utilizatorului Rezident de a utiliza, beneficiile incluse de Voce, SMS și/sau Date în afara Rețelei în țările din Spațiul Economic European (Grupa 0) fără tarife suplimentare, sub condiția respectării Politicii de Utilizare a Serviciilor în Roaming prevăzută în CG. În cazul Serviciilor de Date, pentru utilizarea în Roaming Grupa 0 se poate aplica o limită maximă a volumului de date disponibil în Roaming, conform prevederilor din CG.

**„Roaming Avantaj”** reprezintă tarifele pentru Serviciile de Roaming utilizate în Grupele 1-6.

**„Servicii de Date”** reprezintă serviciile oferite de TKRM prin intermediul Rețelei și care oferă Utilizatorului posibilitatea de a avea acces la internet și de a transmite/ recepționa date, utilizând anumite protocoale și tehnologii, dacă se află în aria de acoperire a TKRM sau a unui partener TKRM.

**„Servicii de Voce”** reprezintă serviciile oferite la un punct mobil prin care TKRM asigură Utilizatorului posibilitatea inițierii și/sau primirii de apeluri naționale și/sau internaționale sau în Roaming și transportul direct și în timp real al vocii prin intermediul Rețelei TKRM până la un alt utilizator conectat la Rețea sau până la punctul de interconectare cu o altă rețea de comunicații electronice.

**„Servicii Preplatite”** reprezintă toate serviciile de comunicații electronice de care Utilizatorii de Cartele preplatite pot beneficia conform ofertei comerciale TKRM, prin intermediul Rețelei TKRM sau prin intermediul rețelelor partenerilor de roaming ai TKRM.

**„Servicii de Continut”** reprezintă serviciile de acces la informații și/sau servicii informaționale și de divertisment oferite de TKRM sau de partenerii acestuia, furnizori de servicii de continut.

**„Serviciul de Roaming”** reprezintă Serviciul suplimentar care permite Utilizatorului să primească și să efectueze convorbiri și/sau transmisii de date sau SMS când se află în străinătate, dacă se află în aria de acoperire aparținând unui operator cu care TKRM a încheiat un contract în acest sens numai în condițiile aceluși acord comercial.

Serviciul se poate activa/dezactiva la solicitarea Utilizatorului cu excepția ofertelor comerciale ale TKRM care permit activarea automată a acestui Serviciu. Pentru utilizarea Serviciului de Roaming, pe lângă activarea acestuia este necesară și activarea unei oferte compatibile cu acest serviciu: plan tarifar sau opțiune. Lista actualizată a țărilor și operatorilor în rețelele cărora este posibilă folosirea acestui serviciu este pusă la dispoziția Utilizatorului de către TKRM prin [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro) sau prin Serviciul Relații cu Clienții la solicitarea expresă a Utilizatorului. TKRM nu este răspunzătoare și nu poate asigura în Roaming, inclusiv în Grupa 0, acele beneficii disponibile național care, din motive ce nu sunt sub controlul TKRM, nu sunt disponibile și în Roaming (de ex. accesul la Serviciile de Continut).

**„Serviciile de SMS”** reprezintă acele Servicii oferite de TKRM prin intermediul Rețelei și care asigură Utilizatorului posibilitatea inițierii și/sau primirii de mesaje scrise (SMS), utilizând anumite protocoale și tehnologii, dacă se află în aria de acoperire a Rețelei.

**„Servicii suplimentare”** reprezintă servicii oferite de TKRM pe lângă Serviciile Preplatite, activate automat sau la solicitarea Utilizatorului, a căror utilizare poate implica costuri suplimentare valabile la data activării lor și prezentate Utilizatorului în oferta comercială. Serviciile suplimentare se pot dezactiva oricând la solicitarea Utilizatorului.

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

**„TKRM”** reprezintă societatea TELEKOM ROMANIA MOBILE COMMUNICATIONS S.A., cu sediul în Splaiul Independenței, nr. 319G, SEMA Parc, Clădirea Atrium House, etajele 1-2, sector 6, București, înregistrată la Registrul Comerțului cu nr. J40/433/1999, cod de înregistrare fiscală RO11952970, operator de date cu caracter personal înregistrat cu nr. 3076, cont bancar RO04 INGB 0001 0001 7362 8951 deschis la Banca ING Bank.

**„UMTS”** (Universal Mobile Telecommunications System) reprezintă o tehnologie de generația a 3-a (3G) ce permite conectarea la internet prin intermediul rețelei radio.



“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 care 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.

## **1. SERVICIILE PREPLATITE TKRM**

### **1.1 DISPOZIȚII COMUNE**

1.1.1 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.

1.1.2 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.

1.1.3 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.

1.1.4 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.

1.1.5 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](http://www.telekom.ro).

1.1.6 Aria de acoperire pentru Serviciile Preplatite, așa cum este descrisă în materialele de prezentare ce pot fi găsite în magazinele Telekom România, diferă în funcție de tipul de Serviciu Preplatit oferit 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. TKRM va face publice și va comunica pe orice cale Utilizatorului condițiile specifice de oferire a oricărui nou Serviciu Preplatit furnizat de TKRM. Reviziile, reparațiile și întreținerea Rețelei sunt suportate de TKRM. Utilizatorul se poate informa asupra ariei de acoperire pentru Serviciile Preplatite prin intermediul Serviciului Relații cu Clienții, accesând pagina de Internet [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro) sau în magazinele Telekom România. Utilizatorul declară că acceptă aria de acoperire cu toate aceste variații și că harta are o valoare informativă.

1.1.7 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.

1.1.8 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.

### **1.2 SERVICII DE VOCE**

1.2.1 Serviciile de Voce sunt preactivate pe Cartela preplatită.

1.2.2 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.

1.2.3 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%.

1.2.4 Taxarea pentru Serviciile de Voce se face la secundă, după primul minut indivizibil de convorbire.

### **1.3 SERVICII DE DATE**

1.3.1 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 preplătite în echipamentul terminal folosit de Utilizator și transmiterea unei solicitări din partea Utilizatorului efectuată în acest sens.
- b) sunt preactivate la momentul activării Cartelei preplătite. În această situație, activarea Serviciilor de Date are loc automat după introducerea Cartelei preplătite în echipamentul terminal folosit de Utilizator fără a mai fi necesară transmiterea unei solicitări din partea Utilizatorului. Prin achiziționarea unei Cartele preplătite 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 piață prin intermediul materialelor de comunicare (broșuri, pachete de comunicare, etc), pentru fiecare tip de Cartela preplătită în parte.

1.3.2 În ambele situații descrise la punctul 1.3.1 de mai sus, folosirea Serviciilor de Date implică introducerea Cartelei preplătite 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.

1.3.3 Serviciile de Date se transmit de TKRM prin intermediul Rețelei, 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, folosind tehnologiile UMTS, EDGE, GPRS sau 4G în funcție de aria de acoperire a fiecăreia dintre aceste tehnologii și celula la care Utilizatorul se conectează.

### Niveluri de calitate pentru Serviciile de Date

1.3.4 Viteza de transfer a datelor cu ajutorul tehnologiei 4G este de până la 150 Mbps pentru recepționarea datelor (download) și de până la 50 Mbps pentru transmiterea datelor; cu ajutorul tehnologiei UMTS este de până la 21,6 Mbps pentru recepționarea datelor (download) și de până la 5,76 Mbps pentru transmiterea datelor (upload); în cazul tehnologiei EDGE viteza este de până la 236,8 kbps pentru recepționarea datelor (download) și de până la 118,4 kbps pentru transmiterea datelor (upload); în cazul tehnologiei GPRS viteza este de până la 48 kbps pentru recepționarea datelor (download) și de până la 24 kbps pentru transmiterea datelor (upload).

1.3.5 Utilizatorul declară că a fost informat și a acceptat faptul că viteza de transfer a datelor, inclusiv viteza minimă de transfer a datelor, nu este garantată de TKRM deoarece aceasta depinde de factori externi, precum rețelele de internet ale altor operatori, conexiunea la internet a serverelor accesate, calculatoarele accesate (de exemplu, calculatoare dotate cu porturi USB 1.0 având o rată de transfer a datelor limitată la 1,5 Mbps, prin standardul constructiv), tipul de echipament folosit pentru transmiterea de date, tehnologia utilizată (4G/GPRS/EDGE/UMTS), recepția într-o anumită locație, propagarea undelor radio, distanța față de stația de emisie - recepție, numărul de utilizatori conectați simultan la aceeași celulă, aplicațiile utilizate pentru transmiterea de date etc. De asemenea, viteza de transfer a datelor este diferită în funcție de Serviciul de Date achiziționat și sau opțiunea achiziționată și activată.

1.3.6 Performanța Serviciilor de Date este influențată și de poziția Utilizatorului în aria de acoperire a unei celule și de gradul de încărcare a rețelei radio din zona respectivă în momentul utilizării Serviciilor de Date, astfel ca accesul la Serviciile de Date poate fi îngreunat în orele de utilizare maximă, din cauza capacității limitate a rețelei de transmisie de date.

1.3.7 Pentru limitarea folosirii abuzive a Rețelei și pentru a asigura un nivel corespunzător al Serviciilor de date pentru toți Utilizatorii, TKRM va putea în mod justificat limita anumii parametri ai Serviciilor de date, precum viteza de transfer a datelor. De asemenea TKRM își rezervă dreptul de a limita viteza de transfer la un nivel inferior în cazul în care acest lucru va fi necesar, în scopul prevenirii utilizării abuzive sau frauduloase a resurselor în detrimentul altor utilizatori sau în cazul supraaglomerării traficului de date în Rețea, astfel ca utilizatorii sunt afectați în mod negativ în utilizarea Serviciilor.

### Termen de remediere a Deranjamentelor

1.3.9 Deranjamentele survenite ca urmare a utilizării Serviciilor de Date 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 proprietarii/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 perturbatii produse de alți operatori de comunicații electronice sau operatori radio sau TV;
- (v) Deranjamente pe arii geografice extinse, cauzate de evenimente meteo sau alte situații speciale, condiții în care TKRM este nevoită să prioritizeze soluționarea Deranjamentelor;
- (vi) Deranjamente cauzate de echipamentul folosit de către Utilizatorului final (inclusiv probleme de configurare);



(vii) (vii) Deranjamente cauzate de situatii de forta majora/caz fortuit, in conditiile legii.

1.3.10 Utilizatorul se poate informa despre valorile parametrilor aferenti indicatorilor de calitate administrativi pentru furnizarea Serviciilor de Date, precum si procedura privind masurarea parametrilor de calitate administrativi accesand pagina de internet [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro).

#### **Reguli de taxare**

1.3.11 Unitatea minima de taxare pentru traficul de date este de 10 KB sau 1 MB in functie de serviciul/optiunea de date aleasa. 1 MB contine 1024 KB.

1.3.12 In toate cazurile, prin utilizarea Serviciilor de Date pe Cartela preplatita TKRM, Utilizatorul isi exprima acordul atâta pentru transferul de date initiat de acesta cat si pentru cel efectuat (national sau in roaming) automat și involuntar (de exemplu actualizări automate de software).

### **1.4. SERVICII DE CONTINUT**

1.4.1. Serviciile de Continut vor fi furnizate de TKRM la solicitarea expresa a Utilizatorului.

1.4.2. TKRM furnizeaza Utilizatorului, prin echipamentul sau compatibil, acces la Serviciile de Continut ale TKRM sau ale tertilor - parteneri comerciali ai TKRM.

1.4.3. Serviciile de Continut sunt furnizate "asa cum sunt" si nu sunt permise modificari sau alte interventii ale Utilizatorului.

1.4.4. Utilizatorul accepta si consimte ca va folosi in mod legal si util Serviciile de Continut. In consecinta, Utilizatorul agreeaza sa nu foloseasca Serviciile de Continut pentru: (i) a produce daune minorilor; (ii) a transmite sau a dobandi acces asupra unui continut care sa lezeze drepturile vreunei terte persoane sau care sa ofenseze personalitatea vreunei terte persoane, sau sa hartuiasca in orice mod drepturile individuale sau sociale ale unei persoane, sau care este impotriva legii; (iii) a induce in eroare vreo persoana cu privire la originea continutului Serviciilor de Continut; (iv) a produce daune in orice mod imaginii sau reputatiei TKRM sau oricarei terte persoane; (v) a produce pagube Retelei; (vi) a proceda in orice mod la promovarea de publicitate nesolicitata sau neautorizata sau mesaje electronice nesolicitate; (vii) a dezvalui informatii despre datele cu caracter personal ale oricarei persoane fara sa fi dobândit dreptul de a o face, conform prevederilor legale.

1.4.5. TKRM incearca sa ofere un nivel inalt de siguranta in utilizarea Serviciilor de Continut, cat si informatii exacte, precise, complete, de incredere, actuale si valabile. Cu toate acestea, TKRM nu este responsabila si nu da vreo garantie cu privire la siguranta si continutul Serviciilor de Continut. Utilizatorul este responsabil pentru prejudiciile ce ii pot fi cauzate prin folosirea oricarei informatii insusite prin intermediul Serviciilor de Continut, inclusiv luarea oricarei decizii bazata pe corectitudinea, deplinatarea, validitatea si/sau folosirea Serviciilor de Continut.

1.4.6. TKRM nu este responsabila pentru continutul, siguranta, legitimitatea si validitatea Serviciilor de Continut ale tertilor parti, acestea fiind singurele responsabile pentru serviciile furnizate. Orice reclamatii ale Utilizatorului privind folosirea Serviciilor de Continut respective, vor fi adresate furnizorilor de continut.

1.4.7. TKRM are dreptul sa modifice termenii de acces si folosire ai Serviciilor de Continut, cat si sa intrerupa sau sa modifice orice Serviciu de Continut.

1.4.8. Orice folosire si accesare a Serviciilor de Continut de catre Utilizator implica acceptarea neconditionata a termenilor generali si/sau specifici fiecarui Serviciu de Continut.

1.4.9. Folosirea Serviciilor de Continut, care, in conformitate cu legea, sunt adresate exclusiv adultilor, sunt interzise minorilor. TKRM nu este raspunzatoare in cazul in care minorii, in ciuda prevederilor de mai sus, utilizeaza Serviciile de Continut, intrucat protectia minorilor constituie in principal, obligatia Utilizatorului, care este singur raspunzator.

1.4.10. In masura maxima permisa de reglementarile legale in vigoare, TKRM nu poate fi tinuta raspunzatoare pentru pierderile si/sau costurile legate de Serviciile de Continut si nici pentru continutul, modul de inregistrare si/sau publicitatea apelurilor sau a mesajelor legate de aceste Servicii de Continut, in cazul in care acestea sunt accesibile Utilizatorului prin Serviciul/Retea, dar sunt oferite de terte parti.

1.4.11. Apelurile/SMS-urile catre numerele utilizate pentru furnizarea Serviciilor de Continut (servicii cu valoare adaugata) nu se consuma din beneficiile incluse iar tarifele pentru apelurile/SMS-urile catre aceste categorii de numere pot fi mai mari decat tarifele pentru apelurile/SMS-urile in Retea sau in afara Retelei.

1.4.12 Serviciile de Continut nu sunt disponibile in Roaming.

### **1.5 SERVICIUL DE ROAMING**

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

#### **1.5.2 Prevederi aplicabile Utilizatorilor Rezidenti (conform Regulamentului EU nr. 531/2012) in Roaming in Grupa 0:**



1.5.2.1 În Roaming Grupa 0 Utilizatorul Rezident va putea utiliza beneficiile în afara Rețelei (nationale) 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 ofertei. După depășirea Limitei de Date se aplică un tarif adițional în cuantum de 0,0075 eurocredit/MB, 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 de 7,7 eurocredit /GB. 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 / 7,7 eurocredit /GB. De exemplu, dacă valoarea lunară totală a Serviciilor Preplatite este de 7 euro credit pentru a-ți determina limita maximă de Date în Roaming vei calcula astfel: 7 eurocredit x 2 / 7,7 eurocredit /GB = 1,8 GB. După depășirea Limitei de Date se va aplica și un tarif adițional în cuantum de 0,0075 Eurocredit/MB. 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;

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

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

### **1.5.3 Prevederi aplicabile Utilizatorilor care declara expres ca nu sunt Utilizatori Rezidenti în Roaming în 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 Rezidenti. 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 Rezidenti. 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 Rezidenti.

### **1.5.4 Reguli de consum în 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 tarifar 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 opțiune, 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 tarifa per unitate cu tariful standard pentru MMS-urile naționale în afara Rețelei al planului tarifar de voce cu roaming.



Taxarea apelurilor de voce initiate in roaming Grupa 1 (Elveția, Gibraltar, Monaco) catre rețele din Grupa 0 si 1 se face la secunda cu un interval initial de taxare de 30 secunde, iar cele efectuate in Roaming Grupa 1 catre rețele din afara Grupei 0 si 1 sunt taxate la minut.

Taxarea apelurilor de voce primite in roaming Grupa 0 si 1 se face la secunda incepand cu prima secunda a convorbirii. Pentru restul apelurilor de voce, initiate sau primite in afara spatiului Grupei 0 sau 1, tarifarea se face la minut.

Pentru apelurile/SMSurile efectuate si apelurile primite in alte grupe de roaming, Grupele 2-6, se aplica tarifele Roaming Avantaj. SMSurile primite in Roaming in afara Grupei 0 sunt gratuite.

Traficul de date efectuat în Roaming Grupa 0 se deduce gratuit din volumul de date național disponibil in oferta, pana la atingerea Limitei de Date de trafic gratuit in roaming Grupa 0. Dupa depășirea Limitei de Date lunare pentru volumul de Date disponibil în Roaming Grupa 0 se va aplica și tariful adițional de 0,0075 Eurocredit/MB. In roaming Grupa 0 dupa terminarea datelor din oferta se va aplica tariful national pentru date al ofertei cu roaming.

Unitatea (pentru date) de deducere din beneficiile incluse si de taxare dupa epuizarea acestora in Roaming Grupa0 este de 1KB dupa un interval initial indivizibil de 10KB.

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

## **1.6. ALTE SERVICII PREPLATITE**

1.6.1 In afara Serviciilor preplatite descrise la punctele 1.2- 1.5 de mai sus, Utilizatorii pot beneficia si de alte Servicii preplatite, conform ofertei comerciale TKRM.

1.6.2 Oferta comerciala a TKRM poate fi consultata in mod gratuit, de orice persoana interesata, atat in magazinele Telekom Romania si ale partenerilor cat si pe site-ul [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro).

## **2. TARIFELE SERVICIILOR PREPLATITE**

### **2.1. Dispozitii comune**

2.1.1 Tarifele percepute de TKRM pentru furnizarea Serviciilor Preplatite sunt cele inscrise in oferta comerciala comunicata pentru pachetul ales de fiecare Utilizator in parte.

2.1.2 Tarifele pentru serviciile oferite de terte parti prin intermediul Retelei sunt cele comunicate de respectivele terte parti.

2.1.3 TKRM va putea modifica tarifele Serviciilor sale in orice moment, cu respectarea legislatiei in vigoare, notificand Utilizatorii care la momentul modificarii au activ pe cont Serviciul Preplatit ale carui tarife urmeaza sa se modifice, cu cel putin 30 de zile calendaristice inainte ca modificarea sa devina efectiva, sau cu un alt termen prevazut de legislatia in vigoare, daca va fi cazul.

2.1.4 In cazul unei cereri de portare a unui Utilizator in Retea, TKRM va aplica o reducere de 100% la taxa de portare de 11 euro credit.

2.1.5 Utilizatorul poate beneficia de Bonusuri (care pot consta in Credit suplimentar, minute, SMS-uri, MMS-uri, etc) acordate de catre TKRM sau partenerii sai conform ofertei comerciale in vigoare la data respectiva.

### **2.2. Tarifele standard pentru Serviciile Preplatite**

#### **2.2.1**

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

- Pentru Cartela Telekom produsa incepand cu data de 26.11.2012, tariful standard pentru apeluri catre orice numar din toate rețelele nationale este de 0,19 Euro credit/minut. Pentru Cartela Telekom produsa anterior datei de 26.11.2012 tariful standard pentru apeluri catre orice numar din toate rețelele nationale este de 0,18 Euro credit/minut. Data productiei este mentionata pe brosură Cartelei, iar tariful standard aplicat la cartela respectiva este mentionat in interiorul brosurii;

- 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.

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 rețelele 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.

#### 2.2.2 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 2.2.1 si 2.2.2 de mai sus nu includ TVA. TVA se achita la achizitia cartelei sau a valorilor de reincarcare.

#### 2.2.3 Servicii preplatite 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 nu ofera acces la serviciul de teleconferinta.

#### 2.2.4 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

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

Tarifele standard aferente Serviciilor de Voce, SMS si Date pentru planul tarifar de Voce si Date cu Roaming care se poate activa pe Cartela Telekom si Cartela Telekom 5€ Credit dupa activarea prealabila a cartelei (precum si pe alte Cartele vandute in trecut de TKRM):

- Tariful standard pentru apeluri catre orice numar din toate retelele nationale ce poate fi folosit si pentru apeluri catre orice numar din retelele din Grupa 0 (inclusiv Romania) este 0,10 Euro credit/minut;
- SMS catre orice retea nationala ce poate fi folosit si pentru SMS-uri catre orice numar din retelele din Grupa 0 (inclusiv Romania): 0,04 euro credit/SMS.
- Apeluri video catre Reteaua TKRM, Telekom Romania Communications, Orange sau Vodafone: 0,16 euro credit/minut;





- Trafic de date national si in roaming Grupa 0: 0,10 euro credit/ MB. Unitatea minima de taxare pentru traficul de date national este 10 KB si pentru traficul de date in roaming Grupa 0 este 1 KB.
- MMS catre orice retea nationala ce poate fi folosit si pentru SMS-uri catre orice numar din retelele din Grupa 0 (inclusiv Romania): 0,14 euro credit/SMS.

Tarifele standard aferente Serviciilor de SMS si Date pentru planul tarifar doar de Date cu Roaming care se poate activa pe Cartela Internet dupa activarea prealabila a cartelei (precum si pe alte Cartele internet vandute in trecut de TKRM):

- SMS catre orice retea nationala ce poate fi folosit si pentru SMS-uri catre orice numar din retelele din Grupa 0 (inclusiv Romania): 0,04 euro credit/SMS.
- Trafic de date national si in roaming Grupa 0: 0,05 euro credit/ MB. Unitatea minima de taxare pentru traficul de date national este 10 KB si pentru traficul de date in roaming Grupa 0 este 1 KB.

Tarife / minut 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 national	0,1	0,75	0,75	0,75	0,75	N/A
Apeluri către România	Tarif national	0,1	1,05	1,4	1,85	2,2	3
Apeluri către rețele din Grupa 0	Tarif national	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 internationale	1,4	1,4	1,4	1,75	2,2	2,5	3
Apeluri către rețele 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 Romania)	Tarif national	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 internationale	0,38	0,38	0,38	0,38	0,38	0,38	0,65
<b>SMS catre numere speciale*</b>	0	0,4	0,38	0,38	0,38	0,38	0,65
<b>Apeluri catre numere speciale*</b>	0	0,1	0,35	0,35	0,35	0,35	0,35

\*numerele speciale gratuite in 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 informatii suplimentare despre roaming si SMS pentru activare oferte cu roaming), +40768546482 (SMS inlaturarea Pragului Valoric de Date in Roaming), +40784455666 (SMS setari de internet Broadband). Aceste numere sunt tarificate cu tarife standard pentru apeluri/SMS către Romania in celelalte Grupe.

- Pentru apelurile inițiate din țările care fac parte din Grupa 0 si Grupa 1 către țara vizitată, către România și către țările din Grupele 0 si 1, inclusiv UE si Romania, 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 si 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 Democrata, 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)

## 2.2.7 Tarife pentru traficul de date in roaming:

In rețelele partenerilor din	Tarif Eurocredit/MB
Austria, Belgia, Bulgaria, Cipru, Cehia, Croatia, Danemarca, , Estonia, Finlanda, Franța, Germania, Grecia, Islanda, Irlanda, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxembourg, 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, Maurilius, 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 taxare 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.

### Preactivarea de optiuni la Cartela Telekom

2.3. 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:

**2.3.1** 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.

**2.3.2** La momentul activarii acestui tip de cartela, din creditul incarcat de catre Utilizator se va retrage creditul aferent optiunii activate.

**2.3.3** 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.

2.3.4. Creditul se poate returna daca sunt indeplinite cumulativ urmatoarele conditii:

- Solicitarea Utilizatorului a fost facuta in termen de 24 de ore de la activarea Cartelei Preplatite;
- Pana la data transmiterii solicitarii, Utilizatorul nu a activat o alta oferta in plus fata de optiunea activata pe cont (de exemplu o optiune ON TOP);
- Pana la data transmiterii solicitarii, Utilizatorul nu a consumat din beneficiile optiunii activate;

**2.3.5.** Optiunea activata pe cont se va reactiva la 30 de zile, automat, pana la data iesirii sale din oferta TKRM, daca Utilizatorul are in cont creditul suficient pentru reactivarea acesteia.

**2.3.6.** Dupa consumarea beneficiilor din optiunea activata, se vor aplica tarifele standard pentru Serviciile Preplatite sau tarifele planului tarifar cu roaming preactivate, astfel cum sunt mentionate in prezentele Conditii generale si/sau in brosurile cartelei si in oferta comerciala a Telekom Romania Mobile disponibila pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro)

### 3. CARTELA PREPLATITA



- 3.1 Data pana la care se poate activa o Cartela preplatita este trecuta direct pe plicul cartelei respective si variaza in functie de tipul de Cartela preplatita cumparata.
- 3.2 Accesul la Cartela preplatita este protejat de doua coduri secrete, PIN (Numar Personal de Identificare) si PUK (Numar Personal de Deblocare) care nu vor fi dezvaluite catre terte parti si care vor fi folosite de catre Utilizator numai in conformitate cu instructiunile puse la dispozitie de TKRM, in caz contrar TKRM nefiind responsabila pentru eventualele daune produse.
- 3.3 Utilizatorul nu dobandeste niciun drept de proprietate asupra Cartelei preplatite sau asupra informatiilor pe care aceasta le contine, cu exceptia informatiilor pe care Utilizatorul le-a inregistrat pe respectiva Cartela preplatita si de care este singur raspunzator. Utilizatorul se angajeaza sa nu vanda, inchirieze, distruga sau deterioreze Cartela preplatita.
- 3.4 Utilizatorul va lua toate masurile necesare pentru a evita utilizarea Cartelei preplatite in mod neadecvat. Responsabilitatea atat fata de TKRM cat si fata de terte persoane privind utilizarea Cartelei preplatite revine in intregime Utilizatorului.
- 3.5 Orice tentativa de copiere sau modificare a oricaror date de identificare tehnica ale Cartelei preplatite este interzisa, va fi sanctionata in conformitate cu legislatia in vigoare si va da dreptul TKRM sa restrictioneze Serviciile preplatite imediat, fara punere in intarziere sau alte formalitati.
- 3.6 Utilizatorul este obligat sa informeze imediat TKRM, telefonic si/sau in scris, despre pierderea, furtul sau deteriorarea Cartelei preplatite si sa solicite restrictionarea. In toate cazurile, Utilizatorul este responsabil pentru Serviciile preplatite utilizate de pe Cartela preplatita pana in momentul in care aceasta este restrictionata. In cazul in care Utilizatorul nu anunta TKRM despre Cartela preplatita pierduta sau furata sau nu cere restrictionarea Cartelei preplatite, Utilizatorul va fi responsabil pentru consecintele rezultate din folosirea Cartelei preplatite pierdute sau furate.
- 3.7 In cazul in care Cartela preplatita prezinta defecte de fabricatie care impiedica folosirea in mod adecvat a Serviciilor preplatite, TKRM va inlocui respectiva Cartela fara taxa, la cererea Utilizatorului, cu conditia ca solicitarea sa fie formulata in termen de cel mult 30 de zile de la data activarii ei.
- 3.8 Inlocuirea Cartelei in afara termenului prevazut mai sus sau in cazul pierderii, furtului sau deteriorarii, va fi tarifata de catre TKRM conform politicii comerciale in vigoare la momentul solicitarii Utilizatorului.

#### **4. NUMARUL DE TELEFON**

- 4.1 Odata cu achizitionarea Cartelei preplatite, Utilizatorului ii va fi alocat un Numar de telefon (MSISDN), pentru care Utilizatorul dobandeste dreptul exclusiv de a-l folosi pe perioada valabilitatii Cartelei preplatite. Numarul de telefon nu este proprietatea Utilizatorului si la incetarea, din orice motiv, a relatiilor dintre TKRM si Utilizator, companiei TKRM ii revin, in mod liber si automat, toate drepturile relatate Numarului de telefon sau, in cazul in care Utilizatorul fusese portat din retea unui alt furnizor de comunicatii electronice, drepturile asupra Numarului de telefon ii revin respectivului furnizor.
- 4.2 In cazul portarii unui Utilizator din Retea in retea unui alt furnizor de comunicatii electronice, Utilizatorul va avea dreptul de a pastra Numarul de telefon pana la data incetarii relatiei contractuale cu noul furnizor sau cu alti furnizori succesivi, daca trecerea in noile retele s-a facut tot prin portare.
- 4.3 In cazuri exceptionale (cum ar fi ratiuni impuse de autoritatile competente si/sau de functionarea Serviciilor preplatite), TKRM poate schimba Numarul de telefon, notificand Utilizatorul cu cel putin 30 de zile in prealabil, sau in cel mai scurt termen posibil daca termenul de 30 de zile nu poate fi respectat din motive independente de TKRM. Modificarea Numarului de telefon conform prezentului articol nu-i confera Utilizatorului dreptul la despagubiri.
- 4.4 In cazul in care Utilizatorul detine un Numar de telefon portat in Retea, schimbarea Numarului de telefon, se va face numai catre un Numar de telefon apartinand TKRM.

#### **5. ECHIPAMENTUL TERMINAL DE TELECOMUNICATII**

- 5.1 Serviciile Preplatite TKRM sunt furnizate exclusiv prin intermediul Cartelei preplatite. Utilizatorul este unicul responsabil pentru alegerea, achizitionarea, utilizarea si securizarea corespunzatoare a echipamentelor pe care le utilizeaza pentru Servicii Preplatite. Utilizatorul nu va avea dreptul la despagubiri in cazul in care echipamentul terminal nu permite accesul la anumite Servicii Preplatite.
- 5.2 Cartela preplatita a TKRM este operationala exclusiv cu echipamente terminale omologate, in conformitate cu prevederile legale in vigoare si compatibile cu Reteaua.
- 5.3 Utilizatorul se obliga sa foloseasca exclusiv echipamente terminale in perfecta stare de functionare. Este interzisa conectarea la Echipament a oricarui instrument sau accesoriu ce ar putea produce interferente cu Serviciile TKRM. Utilizatorul este raspunzator pentru securizarea corespunzatoare a tuturor echipamentelor/ terminalelor pe care le utilizeaza pentru Serviciile TKRM.
- 5.4 Utilizatorului i se poate solicita prezentarea echipamentului terminal spre verificare. Daca se constata ca echipamentul terminal a produs sau poate produce perturbari in Retea, TKRM are dreptul sa refuze conectarea la Reteaua si Serviciile preplatite TKRM.



5.5 Utilizatorul se obliga sa achite toate costurile suportate de TKRM (daune, plati ale tertilor, costuri ale reparatiilor, etc.) ca o consecinta a incalcarii de catre Utilizator a prevederilor prezentului articol.

5.6 Utilizatorul intelege ca urmatoarele echipamente terminale din oferta comerciala TKRM pot fi utilizate doar in Retea: TKRM Cute, TKRM Vairy Touch, TKRM Move, TKRM Smart Play, TKRM Smart Share, TKRM Smart Xceed. Utilizatorul are dreptul sa solicite deblocarea echipamentului terminal, fara niciun cost suplimentar, in conformitate cu procedura folosita de TKRM in acest sens, daca un astfel de echipament terminal a fost achizitionat intr-un pachet preplatit sau fara conectare.

## 6. VALABILITATEA CARTEI PREPLATITE

6.1 Perioada activa (de valabilitate) a Creditului initial se calculeaza conform ofertei comerciale a TKRM, incepand din momentul activarii si pana la implinirea oricaruia dintre urmatoarele termene: (i) data epuizarii Creditului sau (ii) data limita de valabilitate stabilita de TKRM.

6.2 In cazul unei Reincarcari a Cartei preplatite, Utilizatorul beneficiaza de o noua Perioada activa (de valabilitate) in care poate utiliza Serviciile Preplatite.

6.3 Perioada de valabilitate este urmata intotdeauna de o perioada de gratie. Pe parcursul perioadei de gratie creditul neconsumat se pastreaza in conditiile stabilite de TKRM si in functie de tipul de Cartela utilizata.

6.4 La expirarea Perioadei de gratie, accesul de catre Utilizator la Serviciile preplatite va fi complet restrictionat iar Utilizatorul va pierde dreptul de a mai folosi Numarul de telefon sau Creditul ramas, Cartela preplatita devenind neutilizabila.

6.5 Mai jos sunt prezentate modalitatile de reincarcare existente in oferta comerciala a TKRM. Utilizatorul poate efectua platile aferente achizitionarii valorilor de reincarcare folosind una dintre urmatoarele modalitati de plata:

- (i) numerar;
- (ii) plata cu cardul prin bancomatele bancilor partenere cu care TKRM are incheiate contracte privind incasarea facturilor;
- (iii) alte modalitati de plata care vor fi mentionate in oferta comerciala a TKRM.

### 6.4.1. Cartele Valoarea:

Cartela Valoarea (Credit)	Perioada de valabilitate	Perioada de gratie
€ 5, € 6, € 7, € 10	60 zile	330 zile
€ 20	120 zile	270 zile

Cartela raziabila cu extraoptiune	Perioada de valabilitate cont	Perioada de gratie
€3	20 zile	180 zile
€5	60 zile	330 zile



€6	60 zile	330 zile
----	---------	----------

6.4.2. 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

6.4.3. 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

6.4.4. Reincarcare cu minute:

Valoare de reincarcare (Credit)	Perioada de valabilitate cont	Perioada de gratie
---------------------------------	-------------------------------	--------------------



€1,8	7 zile	31 zile
€0,9	7 zile	31 zile

6.4.5. Reincarcare directa:

Valoare de reincarcare (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

6.4.6. Reincarcare on-line:

Valoare de reincarcare (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 aplica la achizitionarea cartei sau a valorilor de reincarcare.

Planul tarifar cu roaming si/sau optiunile cu roaming nu sunt compatibile cu bonus-urile si/sau promotiile oferite de TKRM (la reincarcare, aniversare etc) cu reincargarile cu optiune, cu reincargarile cu beneficii(de exemplu de tip gift ForYou), cu activarea de oferte care ofera extra-beneficii ce se adauga peste optiune (on-top-uri, date mobile, web-n-walk daily and monthly pass etc). Beneficiile neconsumate si serviciile incompatibile active se pierd/dezactiveaza atunci cand Utilizatorul activeaza o oferta compatibila 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.



## **7. DESPAGUBIRI**

- 7.1. 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.
- 7.2. 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.
- 7.3. In cazul nerespectarii termenului de 7 zile lucratoare prevazut la art. 1.1.3. de mai sus, Utilizatorul poate solicita despagubiri in termen de maximum 15 zile lucratoare de la data inregistrarii solicitarii pentru activarea noilor Servicii preplatite.
- 7.4. 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.
- 7.5. Prin derogare de la articolul 1.2.2. 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.
- 7.6. 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.
- 7.7. 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.

## **8. RASPUNDEREA**

- 8.1. 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.
- 8.2. 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.
- 8.3. 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 reseaua utilizata, in momentul initierii 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.
- 8.4. 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.
- 8.5. 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.
- 8.6. 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.
- 8.7. 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.
- 8.8. 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 nefructificarea 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 12.3 de mai jos.

8.9. 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 neefectuarea 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.

8.10. 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.

8.11. 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 congestionarea segmentelor de retea sau pentru utilizarea acestora la capacitate maxima. In acest sens, TKRM foloseste metode de proiectare a Retelei ce au ca scop indeplinirea statistica a criteriilor din licenta de operare. 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).

## **9. DREPTURILE SI OBLIGATIILE UTILIZATORULUI. UTILIZARE ABUZIVA SI LIMITARI**

9.1. 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.

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

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

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

9.5. 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 agresiunea 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 (promisiuni de castiguri, participari la concursuri, etc);
- (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 având ca scop generarea de venituri ilicite pentru Utilizator;
  - (viii) generarea de trafic artificial în rețeaua TKRM sau către alte rețele, naționale sau internaționale, în dauna TKRM;
  - (ix) activitate abuzivă identificată pe baza profilului de trafic al Utilizatorului, respectiv generarea unui volum de trafic național și/sau internațional care nu putea fi realizat în condițiile unei utilizări normale și rezonabile a Serviciilor preplătite pentru nevoile proprii. În analiza profilului de trafic al Utilizatorului, se vor avea în vedere, de exemplu, obiceiurile de comunicare neobișnuite, apelurile regulate de scurtă durată, apelurile către mai multe numere într-o perioadă scurtă de timp apelurile simultane către aceeași destinație sau către mai multe destinații, sau apeluri consecutive cu durată mare generate permanent sau cvasipermanent pe perioada unei zile;
  - (x) În cazul Serviciilor Preplătite care includ beneficii nelimitate (apeluri și/sau mesaje scrise) se consideră utilizare abuzivă și identificarea unui profil de trafic al Utilizatorului discrepant, luându-se în considerare, printre altele, apelurile în rețea sau în afara rețelei, respectiv apelurile primite și cele inițiate, într-o perioadă scurtă de timp.
- 9.6. De asemenea, Utilizatorul înțelege și acceptă ca îi sunt interzise:
- (i) expedierea de mesaje nesolicitate (incluzând date, informații, text, muzică, sunet, imagini, grafice, materiale video, programe sau alte materiale) sau afisarea de mesaje de tip pachete de reclame comerciale sau anunțuri de informații (în general mesaje de tip Spam), Utilizatorul fiind singurul răspunzător pentru expedierea sau afisarea unor astfel de mesaje;
  - (ii) continuarea expedierii de mesaje de orice tip către un adresant care a indicat că nu dorește să mai primească asemenea mesaje;
  - (iii) expedierea sau afisarea de mesaje care contin viruși și/sau „cai troieni”, mesaje ilegale sau expedierea sau afisarea de mesaje indecente, obscene sau pornografice, cu încălcarea prevederilor legale în vigoare;
  - (iv) expedierea sau afisarea de mesaje care violează dreptul de proprietate intelectuală sau industrială al TKRM sau al unui tert, sau de mesaje continând informații pentru care Utilizatorul nu are dreptul legal de transmitere sau difuzare în orice condiții, conform oricărei legi aplicabile.
  - (v) expedierea de mesaje scrise, inițierea de apeluri sau utilizarea datelor mobile, cu ajutorul unor sisteme automate sau manual, în scop promoțional sau de prezentare a serviciilor/produselor sale, indiferent de natura acestora, ca activitate de cercetare de piață, sau în orice alte scopuri care sunt contrare utilizării pentru nevoi proprii a Serviciilor.

9.7 Fără a aduce vreo limitare prevederilor art. 9.5 sau 9.6 de mai sus, în cazul Serviciilor Preplătite care includ beneficii nelimitate, se va considera, cu caracter exemplificativ dar nelimitat la, drept utilizare abuzivă a Serviciilor Preplătite de către Utilizator și următorul caz: traficul cumulativ de voce/SMS în rețea sau către alte rețele, naționale sau internaționale, depășește 5.000 de minute/SMS-uri pe luna cu un raport de minim 3 la 1 pentru traficul de voce/SMS efectuat față de traficul de voce/SMS primit pe luna. Prin luna se înțelege un interval de 30 de zile calendaristice calculate de la data activării inițiale/reactivării beneficiilor opțiunii.

## 10. SUSPENDAREA / INCETAREA SERVICIILOR PREPLATITE

10.1 TKRM poate suspenda sau înceta definitiv accesul Utilizatorului la unul, mai multe sau toate Serviciile preplătite, total sau parțial, fără notificarea prealabilă a Utilizatorului și fără drept la despăgubiri, în următoarele situații:

- (i) în caz de Frauda a Utilizatorului și/sau în cazul în care TKRM constată, în urma unor investigații, că valoarea Creditului este rezultatul unei Fraude comise cu prejudicierea unui alt client TKRM;
- (ii) în cazul în care Utilizatorul folosește în mod abuziv Serviciile TKRM Preplătite conform art. 9.5 și 9.7 de mai sus;
- (iii) în cazul încercării de către Utilizator de a induce în eroare alți clienți TKRM sau ai altor operatori parteneri TKRM prin apelarea sau transmiterea de mesaje cu un conținut fals (promisiuni de castiguri, participări la concursuri, etc) sau prin transmiterea de mesaje de tip „spam” sau mesaje nesolicitate;
- (iv) în cazul folosirii numerelor cu tarif special având ca scop generarea de venituri ilicite pentru Utilizator; (v) în cazul în care Utilizatorul, prin acțiunile sau inacțiunile sale, aduce atingere imaginii, numelui, marilor sau oricărui alte drepturi ale TKRM;
- (vi) în cazul în care Utilizatorul folosește echipamente neautorizate de către autoritățile de reglementare competente sau care nu sunt compatibile cu Rețeaua;
- (vii) în cazul în care Utilizatorul închiriază sau oferă posibilitatea unor terți parti de a folosi serviciile preplătite, cu titlu oneros sau gratuit;
- (viii) în cazul în care Utilizatorul folosește Serviciile preplătite TKRM în scop de comercializare sau în modurile interzise menționate la art. 9.6 de mai sus;
- (ix) în cazul în care Utilizatorul folosește cartelele SIM/Serviciile preplătite TKRM în alte scopuri decât cele pentru care au fost oferite Utilizatorului în calitate de utilizator final, în vederea intermediării și/sau transferului de date și/sau convorbiri telefonice, incluzând, fără limitare, transferuri de apeluri naționale/internaționale în Rețea și/sau în alte rețele;



(x) în cazul în care Utilizatorul redirectionează cu titlu oneros, prin intermediul Serviciilor preplătite 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 preplătite.

10.2 În situația în care accesul Utilizatorului la Serviciile Preplătite a fost suspendat ca urmare a apariției unei situații menționate la art. 10.1 de mai sus și dacă nu a intervenit încetarea Contractului, reluarea furnizării Serviciilor Preplătite 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.

10.3 În cazurile de Frauda sau utilizare abuzivă/interzisă a Serviciilor Preplătite, inclusiv pentru situația prevăzută de art. 9.7 din CG, pe lângă măsura suspendării/restricționării accesului la Serviciile Preplătite, TKRM are dreptul de a retrage definitiv Utilizatorului orice beneficii acordate acestuia cu titlu gratuit (bonus-uri, etc) și/sau reduceri.

## **11. NULITATE**

11.1 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 Preplătite rămân valabile și se vor aplica în continuare, iar clauzele nule vor fi înlocuite de drept cu dispoziții legale aplicabile

## **12. FORTA MAJORA ȘI CAZUL FORTUIT**

12.1 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.

12.2 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, urgente publice sau orice alta întâmplare, care este dincolo de controlul său.

12.3 TKRM va lua toate măsurile necesare pentru a asigura disponibilitatea maximă a Serviciilor preplătite 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.

## **13. MODIFICĂRI ALE SERVICIILOR PREPLĂTITE**

13.1 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, termenii de remediere a deranjamentelor), în conformitate cu legislația română în vigoare la momentul respectiv. 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.

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

## **14. DATE CU CARACTER PERSONAL ȘI DATE DE TRAFIC**

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

14.2 TKRM, în vederea furnizării Serviciilor Preplătite prelucrează datele de trafic, respectiv acele date prelucrate în scopul transmiterii unei comunicări 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.

14.3 Față de prelucrarea datelor cu caracter personal, acolo unde este cazul, precum și față de prelucrarea datelor de trafic, Utilizatorul, prin acțiunea unei cartele SIM Preplătite și prin activarea Serviciilor Preplătite, 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.

14.3 În conformitate cu legislația în vigoare precum și cu prevederile din CG privind Politica de utilizare a Serviciilor în Roaming, Utilizatorul i 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

14.4 Utilizatorul are dreptul de a opta pentru includerea datelor sale cu caracter personal (nume, prenume, data/locul nasterii, 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.

14.5 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 promoțional, printr-o cerere scrisă și comunicată TKRM.

14.6 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.

14.7 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.

14.8 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.

14.8. 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.

## **15. POLITICA DE UTILIZARE A SERVICIILOR ÎN ROAMING (“Politica”)**

15.1 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”.

15.2 “Roaming Grupa 0” este disponibil Utilizatorilor Rezidenți, respectiv acei Utilizatori care au reședința pe teritoriul României sau care au legături stabile în România determinând prezența frecventă și substanțială a Utilizatorului pe teritoriul României, în baza confirmării Utilizatorului în acest sens la activarea ofertei TKRM pentru Servicii Preplatite compatibilă cu “Roaming Grupa 0”. Orice modificare a situației Utilizatorului 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.

15.3 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.

15.4 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.

15.5 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.

15.6 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 Preplatite TKRM urmată de utilizarea succesivă a mai multor cartele SIM de către același Utilizator în Roaming.

15.7 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 suprataxa menționată la art. 15.2 de mai sus retroactiv de la data transmiterii avertismentului către Utilizator.

15.8 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 15.2 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.

15.9 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 15.8 de mai sus. Utilizatorul va fi informat cu privire la încetarea aplicării suprataxei.

15.10 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.

15.11 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.

## **15. PREVEDERI FINALE**

15.1 Pentru orice reclamație, Utilizatorul se va adresa Serviciului Vanzari si Relatii cu Clientii al TKRM, in termen maxim de 15 zile de la data aparitiei motivului pentru care se inainteaza reclamatia. In vederea protejarii intereselor Utilizatorului si ale TKRM, Utilizatorul este de acord ca operatorul TKRM sa inregistreze orice convorbire telefonica intre Utilizator si Serviciul de Vanzari si Relatii cu Clientii, aceste inregistrari fiind agreate ca mijloace de proba ale relatiilor dintre parti si putand fi astfel utilizate, daca este cazul, in fata instantelor competente/terte parti pentru dovedirea raporturilor juridice nascute intre TKRM si Utilizator ca urmare a respectivelor convorbiri telefonice.

15.2 TKRM este obligat sa analizeze reclamatia si cererile Utilizatorului si sa le raspunda in termen de cel mult de cel mult 60 de zile (1.440 de ore) de la data transmiterii lor conform art. 15.1 de mai sus. Daca verificarile impun prelungirea termenului de raspuns, cu cel mult 2 zile lucratoare inainte de expirarea acestuia Utilizatorul va fi contactat prin orice mijloc prin care se poate considera, in mod rezonabil, ca aceasta informatie ajunge la cunostinta sa (de ex.: SMS, e-mail, apel) cu privire la prelungirea termenului de solutionare a reclamatiei cu o noua perioada de 30 de zile calendaristice.

15.3 Orice neintelegere aparuta in legatura cu prestarea Serviciilor Preplatite, incluzand orice incalcare a termenilor si conditiilor de utilizarea a acestora, va fi rezolvata pe cale amiabila. Partile au dreptul de a se adresa Autoritatii Nationale pentru Administrare si Reglementare in Comunicatii (ANCOM) pentru medierea litigiului in cauza.

15.4 Daca partile nu ajung la o intelegere amiabila, litigiul va fi solutionat de catre instantele competente din Romania.



**EXPERIENȚE ÎMPREUNĂ.**

15.5 Legea romana este legea aplicabila raporturilor juridice dintre TKRM si Utilizator.

15.6 Utilizatorul intelege ca prezentul document se aplica in relatia cu TKRM cu privire la furnizarea Serviciilor Preplatite. Totodata, Utilizatorul alege sa foloseasca Serviciile Preplatite cunoscand toate prevederile legale esentiale in vigoare, aplicabile in relatia sa cu TKRM (ex: prelucrarea datelor cu caracter personal, protectia consumatorilor, comunicatii electronice, etc).

15.7 Pentru mai multe informatii despre serviciile sau tarifele TKRM, precum si pentru asistenta tehnica cu privire la Serviciile Preplatite furnizate, Utilizatorul poate sa contacteze Serviciul de Vanzari si Relatii cu Clientii prin apel gratuit la numarul 1234, sau poate sa acceseze pagina de web [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro), sau poate trimite e-mail la adresa [info@telekom.ro](mailto:info@telekom.ro) sau poate consulta brosurile/ pliantele tiparite din magazinele Telekom Romania.