

## CONDITIILE GENERALE DE UTILIZARE A SERVICIILOR PREPLATITE TELEKOM ROMANIA MOBILE

In vigoare incepand cu 13.09.2014

### DEFINITII

„**Cartela preplatita**” reprezinta suportul fizic care introdus intr-un echipament terminal omologat de telecomunicatii va permite dupa activare conectarea la Retea si accesul la Serviciile preplatite furnizate de Telekom Romania Mobile.

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

„**Bonus**” reprezinta valoarea Creditului suplimentar acordat de Telekom Romania Mobile care se adauga la Creditul existent sau facilitatea acordata de Telekom Romania Mobile 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.

„**Credit**” reprezinta valoarea in limitele careia Utilizatorul poate beneficia de Serviciile Telekom Romania Mobile 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 Telekom Romania Mobile.

„**Deranjament**” reprezinta intreruperea furnizarii Serviciilor ca urmare a nefunctionarii sau a functionarii defectuoase a echipamentelor utilizate de Telekom Romania Mobile necesare pentru furnizarea Serviciilor in Retea.

„**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 Telekom Romania Mobile 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.

**"Numarul de telefon"** (MSISDN) reprezinta numarul a carui folosinta este oferita Utilizatorului, fie de catre Telekom Romania Mobile, 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 furnizate de Telekom Romania Mobile.

**„Perioada activa”** (de valabilitate) reprezinta termenul de valabilitate a Creditului, conform ofertei comerciale a Telekom Romania Mobile la momentul achizitionarii Cartelei preplatite sau a valorii de reincarcare, in cadrul caruia Utilizatorul beneficiaza de Serviciile preplatite Telekom Romania Mobile si care incepe de la data activarii Cartelei preplatite sau la reincarcarea acesteia.

**„Perioada de gratie”** reprezinta perioada care incepe imediat dupa expirarea Perioadei active (de valabilitate) si care inceteaza conform ofertei comerciale Telekom Romania Mobile. Pe parcursul Perioadei de gratie Utilizatorul poate fi apelat atata timp cat se afla in Romania si poate primi mesaje din orice retea si poate efectua apeluri numai catre anumite numere gratuite.

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

**“Portarea”** reprezinta trecerea Utilizatorului de la reseaua unui furnizor de servicii de comunicatii electronice in reseaua unui alt furnizor de astfel de servicii, solicitand in mod expres pastrarea Numarului sau de telefon.

**„Reincarcare”** reprezinta realimentarea Creditului prin oricare din metodele acceptate si comunicate de Telekom Romania Mobile si care presupun plata in avans a valorii in limitele careia Utilizatorul poate beneficia de Serviciile preplatite.

**"Retea"** reprezinta reseaua de comunicatii electronice, utilizata de Telekom Romania Mobile, in care Telekom Romania Mobile opereaza in conformitate cu autorizatiile si licentele sale si prin intermediul careia se furnizeaza Serviciile preplatite sau alte servicii oferite de Telekom Romania Mobile.

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

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

**“Servicii preplatite”** reprezinta toate serviciile de comunicatii electronice de care Utilizatorii de Cartele preplatite pot

beneficia conform ofertei comerciale Telekom Romania Mobile, prin intermediul Retelei Telekom Romania Mobile sau prin intermediul retelelor partenerilor de roaming ai Telekom Romania Mobile.

**„Servicii de continut”** reprezinta serviciile de acces la informatii si/sau servicii informationale si de divertisment oferite de Telekom Romania Mobile sau de partenerii acestuia, furnizori de servicii de continut.

**„Serviciul roaming”** reprezinta serviciul care permite Utilizatorului sa primeasca si sa efectueze convorbiri si/sau transmisii de Date sau mesaje scrise cand se afla in strainatate, daca se afla in aria de acoperire apartinand unui operator cu care Telekom Romania Mobile a incheiat un acord de roaming si, in cazul transmisiilor de Date, a implementat cu acel operator serviciul de Roaming de Date. Acest serviciu este activat automat la activarea Cartelei preplatite in Retea, cu exceptia numerelor portate din alta retea pentru care activarea Serviciului se poate face sunand la Departamentul Serviciul Vanzari si Relatii cu Clientii la numarul 1234 sau (021)404.1234. Lista actualizata a tarilor si operatorilor in retelele carora serviciul de roaming este disponibil, precum si lista actualizata a tarilor si operatorilor in retelele carora Serviciul de Date in roaming este disponibil vor fi puse la dispozitie de catre Telekom Romania Mobile, prin Serviciul Vanzari si Relatii cu Clientii, la solicitarea expresa a Utilizatorului, pe site-ul [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro) si in magazinele Telekom Romania sau ale partenerilor Telekom Romania Mobile.

**„Tarif”** reprezinta valoarea creditului perceput de Telekom Romania Mobile pentru furnizarea unui Serviciu.

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

**„Utilizator”** reprezinta detinatorul Cartelei preplatite care foloseste Serviciile preplatite de comunicatii electronice destinate publicului dar care nu exploateaza, nu supravegheaza, nu pune la dispozitia tertilor o retea publica de comunicatii sau elemente ale infrastructurii asociate si care nu furnizeaza servicii de comunicatii electronice.

## **1. SERVICIILE PREPLATITE TELEKOM ROMANIA MOBILE**

### **1.1 DISPOZITII COMUNE**

**1.1.1** Achizitionarea unei valori de reincarcare pentru Cartela preplatita confera Utilizatorului dreptul de a beneficia de Serviciile preplatite furnizate de Telekom Romania Mobile asa cum sunt acestea descrise in cuprinsul prezentului articol.

**1.1.2** Serviciile preplatite de care Utilizatorul beneficiaza se vor activa fie automat, la momentul activarii Cartelei preplatite – Servicii preplatite preactivate (ca de exemplu: Serviciul de voce, serviciul SMS, Roaming, etc), fie la solicitarea expresa a Utilizatorului (de exemplu:., serviciul MMS, serviciul Muziton, etc).

**1.1.3** Accesul la Serviciile preplatite care se activeaza la solicitarea expresa a Utilizatorului se va face in termen de cel mult 7 (sapte) zile lucratoare de la data inregistrarii solicitarii Utilizatorului, cu conditia ca acesta sa aiba suficient Credit pentru activarea acestora.

**1.1.4** Serviciile preplatite sunt furnizate de Telekom Romania Mobile in Reteaua in care Telekom Romania Mobile opereaza in conformitate cu autorizatiile si licentele sale cat si cu tipul de tehnologie folosita pentru fiecare tip de Serviciu in

parte, 24 de ore pe zi, 7 zile pe saptamana.

**1.1.5** Utilizatorul se poate informa despre Serviciile preplatite sau despre alte servicii disponibile in Retea, sunand la Departamentul Serviciul Vanzari si Relatii cu Clientii la numarul 1234, in magazinele Telekom Romania sau ale partenerilor Telekom Romania Mobile sau vizitand site-ul [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro).

**1.1.6** Aria de acoperire, asa cum este descrisa in materialele de prezentare ce pot fi gasite in magazinele Telekom Romania, difera in functie de tipul de Serviciu preplatit oferit si se poate modifica in functie de dezvoltarea retelelor, de specificul propagarii undelor radio si de existenta obstacolelor naturale (munti, paduri, lacuri, precipitatii, etc) sau factori artificiali, (constructii, etc) precum si de specificatiile tehnice ale Retelei si ale echipamentelor terminale folosite de Utilizator, care pot determina variatii fata de harta prezentata. Telekom Romania Mobile va face publice si va comunica pe orice cale Utilizatorului conditiile specifice de oferire a oricarui nou Serviciu preplatit furnizat de Telekom Romania Mobile. Reviziile, reparatiile si intretinerile Retelei sunt suportate de Telekom Romania Mobile. Utilizatorul se poate informa asupra ariei de acoperire prin intermediul Departamentului de Serviciul Vanzari si Relatii cu Clientii, accesand pagina de Internet [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro) sau din magazinele Telekom Romania. Utilizatorul declara ca accepta aria de acoperire cu toate aceste variatii si ca harta are o valoarea informativa.

**1.1.7** Utilizatorul poate accesa numarul unic pentru apeluri de urgenta 112, neexistand nicio limitare a accesului la numarul unic. Utilizatorul intelege si accepta ca informatia de localizare a apelantului care acceseaza numarul unic pentru apeluri de urgenta 112 este transmisa catre operatorul sistemului de urgenta.

## **1.2 SERVICII DE VOCE**

**1.2.1** Serviciile de voce sunt preactivate pe Cartela preplatita.

**1.2.2** In acest sens, activarea Serviciilor de voce are loc dupa introducerea Cartelei preplatite in echipamentul terminal folosit de Utilizator, in momentul efectuarii primului apel sau trimiterii primului mesaj scris (SMS) sau la prima incarcare conform specificatiilor proprii fiecarei Cartele.

**1.2.3.** Nivelurile de calitate oferite pentru Serviciile de voce preplatite Telekom Romania Mobile sunt cele prevazute de reglementarile si standardele in vigoare. Telekom Romania Mobile garanteaza urmatorii parametri de calitate a Serviciilor de voce: (i) rata apelurilor de voce GSM intrerupte in timpul convorbirii, pe parcursul unei luni < 2%; (ii) gradul de acoperire din intreaga suprafata a tarii de serviciul de voce GSM prin celule aflate in trafic comercial (acoperire outdoor) > 82%; (iii) gradul de acoperire a populatiei de serviciul de voce GSM prin celule aflate in 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, in functie de tipul Cartelei preplatite Telekom Romania Mobile folosite de Utilizator, pot fi:

a) activate la solicitarea expresa a Utilizatorului. In aceasta situatie, activarea Serviciilor de date are loc dupa introducerea Cartelei preplatite in echipamentul terminal folosit de Utilizator si transmiterea unei solicitari din partea Utilizatorului efectuata in acest sens.

b) sunt preactivate la momentul activarii Cartelei preplatite. In aceasta situatie, activarea Serviciilor de date are loc automat dupa introducerea Cartelei preplatite in echipamentul terminal folosit de Utilizator fara a mai fi necesara

transmiterea unei solicitari din partea Utilizatorului. Prin achizitionarea unei Cartele preplatita Telekom Romania Mobile care are Serviciul de date preactivat, Utilizatorul isi exprima acordul pentru traficul de date (national sau in roaming) efectuat (chiar si involuntar).

Modalitatea de activare a Serviciilor de Date (la cerere sau in mod automat) sunt diferiteiate in piata prin intermediul materialelor de comunicare (brosuri, pachete de comunicare, etc), pentru fiecare tip de Cartela preplatita in parte.

**1.3.2** In ambele situatii descrise la punctul 1.3.1 de mai sus, folosirea Serviciilor de date implica introducerea Cartelei preplatite intr-un terminal compatibil cat si configurarea echipamentului terminal folosit de Utilizator pentru utilizarea Serviciului de date solicitat. Configurarea echipamentului terminal este in sarcina Utilizatorului.

**1.3.3** Serviciile de date se transmit de Telekom Romania Mobile prin intermediul Retelei, 24 de ore pe zi, 7 zile pe saptamana, folosind tehnologiile UMTS, EDGE sau GPRS, in functie de aria de acoperire a fiecareia dintre aceste tehnologii si celula la care Utilizatorul se conecteaza.

### **Niveluri de calitate**

**1.3.4** Viteza de transfer a datelor cu ajutorul tehnologiei UMTS este de pana la 21,6 Mbps pentru receptionarea datelor (download) si de pana la 5,76 Mbps pentru transmiterea datelor (upload), in cazul tehnologiei EDGE viteza este de pana la 236,8 kbps pentru receptionarea datelor (download) si de pana la 118,4 kbps pentru transmiterea datelor (upload), iar in cazul tehnologiei GPRS viteza este de pana la 48 kbps pentru receptionarea datelor (download) si de pana la 24 kbps pentru transmiterea datelor (upload).

**1.3.5** Utilizatorul declara ca a fost informat si a acceptat faptul ca viteza de transfer a datelor, inclusiv viteza minima de transfer a datelor, nu este garantata de Telekom Romania Mobile deoarece aceasta depinde de factori externi, precum retelele de internet ale altor operatori, conexiunea la internet a serverelor accesate, calculatoarele accesate (de exemplu, calculatoare dotate cu porturi USB 1.0 avand o rata de transfer a datelor limitata la 1,5 Mbps, prin standardul constructiv), tipul de echipament folosit pentru transmisiia de date, tehnologia utilizata (GPRS/EDGE/UMTS), receptia intr-o anumita locatie, propagarea undelor radio, distanta fata de statia de emisie - receptie, numarul de utilizatori conectati simultan la aceeaasi celula, aplicatiile utilizate pentru transmisiia de date etc. De asemenea, viteza de transfer a datelor este diferita in functie de Serviciu de date achizitionat si sau extraoptiunea achizitionata si activata.

**1.3.6** Performanta Serviciilor de date este influentata si de pozitia Utilizatorului in aria de acoperire a unei celule si de gradul de incarcare a retelei radio din zona respectiva in momentul utilizarii Serviciilor de date, astfel ca accesul la Serviciile de date poate fi ingreunat in orele de utilizare maxima, din cauza capacitatii limitate a retelei de transmisiia de date.

**1.3.7** De asemenea, Telekom Romania Mobile isi rezerva dreptul de a limita viteza de transfer la un nivel inferior in cazul in care acest lucru va fi necesar, in scopul prevenirii utilizarii abuzive sau frauduloase a resurselor in detrimentul altor utilizatori sau in cazul supraaglomerarii traficului de date in Retea, astfel ca utilizatorii sunt afectati in mod negativ in utilizarea Serviciilor.

**1.3.8** Pentru limitarea folosirii abuzive a Retelei si pentru a asigura un nivel corespunzator al Serviciilor de date pentru toti Utilizatorii, Telekom Romania Mobile va putea in mod justificat limita anumiti parametri ai Serviciilor de date, precum viteza de transfer a datelor.

### **Termen de remediere a Deranjamentelor**

**1.3.9** Deranjamentele survenite ca urmare a utilizarii Serviciilor de date vor fi remediate de catre Telekom Romania Mobile in termen de 24 de ore din momentul primirii unei reclamatii in acest sens, validate de Telekom Romania Mobile, cu exceptia situatiilor care sunt in afara controlului Telekom Romania Mobile. Aceste situatii pot fi, fara a se limita la:

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

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

**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 Telekom Romania Mobile 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.** Telekom Romania Mobile 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, Telekom Romania Mobile 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** Telekom Romania Mobile nu este responsabila pentru continutul, siguranta, legitimitatea si validitatea Serviciilor de Continut ale tertelor 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.** Telekom Romania Mobile 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. Telekom Romania Mobile 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, Telekom Romania Mobile 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.

## **1.5 ALTE SERVICII PREPLATITE**

**1.5.1** In afara Serviciilor preplatite descrise la punctele 1.2- 1.4 de mai sus, Utilizatorii pot beneficia si de alte Servicii preplatite, conform ofertei comerciale Telekom Romania Mobile.

**1.5.2** Oferta comerciala a Telekom Romania Mobile 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 Telekom Romania Mobile 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** Telekom Romania Mobile va putea modifica tarifele Serviciilor sale in orice moment, cu respectarea legislatiei in vigoare, notificand Utilizatorii care la momentul modificarii au activat 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, Telekom Romania Mobile va percepe in avans suma de 13,64 EUR (TVA inclus), urmand ca aceasta suma sa se transfere Utilizatorului pe Cartela preplatita sub forma de credit, dupa cum urmeaza:

- 5 euro credit inițial la momentul realizării portării,
- in urmatoarele 4 luni dupa data realizarii portarii, câte 1,5 euro credit, în prima zi calendarista a fiecărei luni.

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

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

### **2.2.1 a) Tarifele standard aferente Serviciilor de voce, SMS si Servicii de date pentru Cartela Telekom care nu are activata la momentul achizitiei o extraoptiune in functie de valoarea creditului incarcata pentru activare:**

- Apeluri catre orice numar din toate retele nationale: 0.19 euro credit. Pentru Cartela Telekom 5€ Credit are tariful standard de 0.18 euro credit/minut. Data productiei este mentionata pe brosură aferenta Cartelei respective.
- Apeluri catre un numar favorit din orice retea nationala: 0.10 euro credit
- SMS catre orice retea nationala: 0.05 euro credit. Tariful pentru SMS-urile trimise după terminarea celor incluse în extraopțiuni este de 0.07 euro credit/SMS pe perioada de valabilitate a extraopțiunii respective.
- Apeluri video catre rețeaua Telekom Romania Mobile, Orange sau Vodafone: 0.16 euro credit;
- Trafic de date national: 0.20 euro credit/ MB. Unitatea minima de taxare este 1 KB.

### **b) Tarifele (standard) aferente Serviciilor de voce, SMS si Servicii de date pentru Cartela Frog:**

- Apeluri catre numere frog: 0.05 euro credit
- Apeluri catre alte numere Telekom Romania Mobile: 0.10 euro credit
- Apeluri catre numere Telekom Romania : 0.10 euro credit
- Apeluri catre numere din alte retele nationale: 0.18 euro credit
- SMS catre orice retea nationala: 0.05 euro credit. Tariful pentru SMS-urile trimise după terminarea celor incluse în extraopțiuni este de 0.07 euro credit/SMS;
- Trafic de date national: 0.20 euro credit/ MB. Unitatea minima de taxare este 1 KB.

### **2.2.2 Tarife internationale pentru Cartela Telekom 5€ Credit si Cartela Frog:**

- Zona 1: Grecia, Albania, Bulgaria, Serbia, Muntenegru, FYROM - 0.50 Euro credit
- Zona 2: Restul Europei - 0.62 Euro credit



- Zona 3: SUA, Canada, Israel - 0.62 Euro credit
- Zona 4: Alte țări - 0.92 Euro credit
- Zona 5: Sateliți - 3.50 Euro credit
- SMS către destinații internaționale - 0.15 Euro credit

Aceste tarife sunt aplicabile in cazul in care Utilizatorul nu are activa o extraoptiune pe cont cu apeluri internationale incluse.

**2.2.3 Servicii preplatite preactivate gratuite la Cartela Telekom si Cartela Frog:**

- CLIP - Prezentarea Identității Apelantului: gratuit

- CLIR - Restricționarea Identității Apelantului: gratuit
- Apel în Așteptare: gratuit
- Apel Reținut pe Linie: gratuit
- Teleconferință: în funcție de destinație
- 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

#### 2.2.4 Tarife pentru apeluri către numerele scurte Telekom Romania Mobile:

- 118011 Agenda Telekom Romania Mobile: 0.2941 Euro credit
- \*100# sau 1234 Informații Cartela Telekom Romania Mobile: 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 / mesaje scrise in Roaming

Tarife / minut sau SMS (Euro) TVA se plătește la cumpărarea cartelei și nu este inclus	Grup 1	Grup 2	Grup 3	Grup 4	Grup 5	Grup6
Apeluri locale în țara vizitată	0.19	0.75	0.75	0.75	0.75	N/A
Apeluri către România	0.19	1.05	1.4	1.85	2.2	3
Apeluri către țările UE	0.19	1.4	1.75	2.2	2.5	3
Apeluri către alte destinații internaționale	1.4	1.4	1.75	2.2	2.5	3
Apeluri către rețele satelit	10	10	10	10	10	10
Apeluri primite	0.05	0.5	0.7	1.1	1.2	4.5
Mesaje scrise trimise	0.06	0.38	0.38	0.38	0.38	0.65
Apeluri Verificare Credit (134/+40766134134)	0.19	0.35	0.35	0.35	0.35	0.35

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

celelalte apeluri, taxarea se face la minut indivizibil.

- Grup 1 Austria, Belgia, Bulgaria, Cehia, Cipru, Croatia, Danemarca, Elvetia, Estonia, Finlanda, Franta, Germania, Gibraltar, Grecia, Irlanda, Islanda, Italia, Letonia, Liechtenstein\*, Lituania, Luxemburg, Malta, Marea Britanie, Monaco\*, Norvegia, Olanda, Polonia, Portugalia, Slovacia, Slovenia, Spania, Suedia, Ungaria.
- Grup 2 Albania, Australia, Bosnia Hertegovina, F.Y.R.O.M., Insula Man, Insulele Feroe, Kosovo, Moldova, Muntenegru, Turcia.
- Grup 3 Africa de Sud, Andorra, Armenia, Belarus, China, Ucraina.
- Grup 4 Azerbaidjan, Canada, Egipt, Georgia, Mexic, Serbia, S.U.A.
- Grup 5 Afganistan, Algeria, Angola, Anguilla, Antigua & Barbuda, Arabia Saudita, Argentina, Aruba, Bahrain, Bangladesh, Barbados, Bermuda, Bolivia, Brazilia, Brunei, Burkina Faso, Cambodgia, Camerun, Chile, Ciad, Coasta de Fildes, Columbia, Congo, Coreea de Sud, Cuba, Dominica, E.A.U., Ecuador, El Salvador, Fiji, Filipine, Gabon, Ghana, Grenada, Haiti, Honduras, Hong Kong, India, Indonezia, Iordania, Insulele Cayman, Irak, Iran, Israel, Jamaica, Japonia, Kazakhstan, Kenia, Kirghistan, Kuwait, Liban, Liberia, Libia, Macao, Madagascar, Malawi, Mali, Malaezia, Maroc, Mauritius, Mongolia, Namibia, Nicaragua, Niger, Nigeria, Oman, Pakistan, Palestina, Paraguay, Peru, Qatar, Republica Dominicana, Rusia, Samoa, San Marino, Satelit Thuraya, Serviciul Maritim, Seychelles, Sierra Leone, Singapore, Siria, St. Kitts & Nevis, St. Lucia, St. Maarten, St. Vincent, Sri Lanka, Sudan, Turks Caicos, Thailanda, Taiwan, Tanzania, Tadjikistan, Trinidad Tobago, Tunisia, Turkmenistan, Uganda, Uruguay, Uzbekistan, Venezuela, Vietnam, Yemen si alte destinatii
- Grup 6 Acoperire aeriana (avioane)

\* - taxarea în rețeaua Swisscom Liechtenstein, care este o extensie a operatorului Swisscom Elveția se face conform Grupului 2

\* Pe teritoriul statului Monaco poti folosi serviciul Roaming daca te inregistrezi in retelele operatorilor din Franta

### 2.2.6 Tarife speciale pentru apeluri in Roaming utilizand extraoptiunea Roaming Traveler

- Avand extraoptiunea Roaming Traveler activa, minutele naționale/internationale incluse in extraoptiunea de voce existenta pe cont pot fi folosite pentru apeluri inițiate în Roaming în țările din Grupul 1 (țările UE plus Liechtenstein, Norvegia și Islanda) către țările din Grupul 1, cu un tarif de 0,90 € credit pentru fiecare 30 minute ale unui apel efectuat.
- În cazul în care toate minutele naționale/internaționale au fost consumate sau clientul nu dispune de astfel de minute pe cartela, pentru apelurile inițiate în Roaming zona 1 către țările din Grupul 1 acesta va fi tarifat cu 0,90 € credit pentru fiecare 30 minute de convorbire plus 0,26€ credit pentru fiecare minut de convorbire.
- Apelurile primite în Roaming în țările din Grupul 1 vor fi tarificate cu 0,90€ credit pentru fiecare 15 minute ale unui apel primit.
- Taxarea se va face la minut, pentru fiecare minut indivizibil de convorbire.
- Tarifele nu includ TVA.TVA se achita la achiziția cartelei sau a valorilor de reincarcare

### 2.2.7 Tarife pentru traficul de date in roaming:

Tara	Operator Partener Telekom Romania Mobile	Tarif (EUR/MB) TVA se plătește la cumpărarea cartelei preplatite Telekom Romania Mobile sau a	3G
------	--	--	----

		valorii de reincarcare	
Aerial Coverage	AeroMobile (Norway)	18	
Afghanistan	AWCC	8	
Albania	PLUS	4	
	AMC	4	
Angola	Unitel	11	√
Argentina	TMA	11	
Australia	Optus	11	√
	Vodafone	11	√
Austria	A1 Telekom Austria	0.2	√
	Orange	0.2	
	T-Mobile	0.2	√
Azerbaijan	Azercell	11	√
	Azerfon	11	√
	Bakcell	11	
Belarus	BeST	11	
	Velcom	11	
	MTS	11	
Belgium	Base	0.2	√
	Belgacom	0.2	√
	Mobistar	0.2	√
Bulgaria	Vivacom	0.2	√
	Globul	0.2	√
	Mobiltel	0.2	√
Brazil	TIM Centro Sul	11	
	TIM Rio Norte	11	
	TIM Sao Paulo	11	
	Oi Move!	11	√
	VIVO	11	√
Bolivia	Telecel	11	√
Bosnia &	HT Eronet	4	
	m:tel	4	√
Canada	Bell	4	√
	Rogers	4	
	TELUS	4	√
	Videotron	4	√
Cape Verde	T-Plus	11	
Chile	Entel	11	√
China	Unicom	4	

Colombia	Claro	11	
Costa Rica	ICE	11	
Croatia	Croatian Telecom	0.2	
	Tele2	0.2	
Curacao	UTS Setel Curacao	11	
Czech Republic	T-Mobile	0.2	√
	O2	0.2	√
Cyprus	MTN	0.2	√
Denmark	Hi3G	0.2	√
	Telia	0.2	√
Egypt	Etisalat	4	√
	Mobinil	4	√
Estonia	Elisa	0.2	√
	EMT	0.2	√
	Tele2	0.2	√
Finland	Alands (Alcom)	0.2	√
	DNA	0.2	
	TeliaSonera	0.2	√
France	Orange	0.2	√
	FreeMobile	0.2	√
	SFR	0.2	√
	Bouygues	0.2	√
FYROM	ONE	4	√
	T-Mobile	4	√
Georgia	Geocell	8	
Germany	E-Plus	0.2	√
	O2	0.2	
	Telekom Deutschland	0.2	√
	Vodafone	0.2	√
Greece		0.2	√
	Wind Hellas	0.2	√
Hungary	Telenor	0.2	
	Magyar Telekom	0.2	√
	Vodafone	0.2	√
Hong Kong	CSL	8	√
	Hutchison	8	√
	Hong Kong Telecommunications	8	√
Iceland	Vodafone	0.2	√
	Siminn -OnWaves (Maritime Service)	11	
	Siminn	0.2	√
India	AIRCEL Tamil Nadu	8	√

	AIRCEL Maharashtra and Goa	8	√
	AIRCEL Karnataka	8	√
	AIRCEL Andhra Pradesh	8	√
	AIRCEL Mumbai	8	√
	AIRCEL Kolkata	8	√
	AIRCEL Delhi	8	√
	AIRCEL Chennai	8	√
	AIRCEL Kerala	8	√
	AIRCEL UP East	8	√
	AIRCEL UP West	8	√
	AIRCEL West Bengal	8	√
	AIRCEL Orissa	8	√
	AIRCEL Bihar	8	√
	AIRCEL Himachal Pradesh	8	√
	Bharti Airtel ANDHRA PRADESH	8	
	Bharti Airtel DELHI	8	
	Bharti Airtel KARNATAKA	8	
	Bharti Airtel MUMBAI	8	
	Bharti Airtel MAHARASHTRA & GOA	8	
	Bharti Airtel GUJARAT	8	
	Bharti Airtel TAMILNADU	8	
	Bharti Airtel HARYANA	8	
	Bharti Airtel UTTAR PARDESH WEST	8	
	Bharti Airtel KERALA	8	
	Bharti Airtel MADHYA PARDESH	8	
	Bharti Airtel PUNJAB	8	
	Bharti Airtel HIMACHAL PRADESH	8	
	Bharti Airtel RAJASTHAN	8	
	Bharti Airtel KOLKATA	8	
	Bharti Airtel CHENNAI	8	
	IDEA Cellular Ltd, Andhra Pradesh	8	√
	IDEA Cellular, Karnataka (Spice Karnataka)	8	√
	IDEA Cellular, Punjab (Spice Punjab)	8	√
	IDEA Cellular, GUJARAT	8	√
	IDEA Cellular, MAHARASHTRA & GOA	8	√
	IDEA Cellular, HARYANA	8	√
	IDEA Cellular, KERALA	8	√
	IDEA Cellular, UP WEST	8	√
	IDEA Cellular, BIHAR	8	√
	IDEA Cellular, DELHI	8	√

	IDEA Cellular, HIMACHAL PRADESH	8	√
	IDEA Cellular, Kolkata	8	√
	IDEA Cellular, MUMBAI	8	√
	IDEA Cellular, ORISSA	8	√
	IDEA Cellular, RAJASTHAN	8	√
	IDEA Cellular, Tamilnadu (including Chennai)	8	√
	IDEA Cellular, UP EAST	8	√
	IDEA Cellular, West Bengal	8	√
	IDEA Cellular, MADHYA PRADESH	8	√
Indonesia	PT.XL Axiata	8	√
Iraq	Asiacell	8	
Ireland	H3G	0.2	√
	Meteor	0.2	
Israel	Cellcom	4	
	HOTmobile	4	√
	Pelephone	4	√
Italy	Wind	0.2	√
	TIM	0.2	√
	Hutchison 3G	0.2	√
Japan	Softbank Mobile	11	√
Jersey Island	JT	8	
Jordan	Umniah	11	√
Kazakhstan	K'cell	8	√
	Kar-Tel	8	
Kenia	Safaricom	8	√
Kyrgyzstan	Nurtelecom	11	√
Kuwait	Ooredoo	11	
	VIVA	11	√
Latvia	Tele2	0.2	√
	LMT	0.2	√
Liechtenstein	Mobilkom	0.2	√
Lithuania	Omnitel	0.2	√
	Tele2	0.2	√
	UAB Bite	0.2	
Luxembourg	Tango	0.2	√
	Orange	0.2	√
	POST Luxembourg	0.2	√
Madagascar	Telma	11	√
Malawi	TNM	11	√
Malta	GoMobile	0.2	√

	Melita	0.2	√
Malaysia	DIGI	11	√
Maldives	Ooredoo	11	√
Maritime Service	Siminn-OnWaves (Iceland)	11	
Mauritius	MTML	11	√
Mexico	Iusacell	8	√
	Telcel	8	
	Telefonica Mexico	8	√
Moldova	Moldcell	4	
	Moldtelecom	4	√
	Orange	4	√
Mongolia	Gmobile	11	
Montenegro	Crnogorski Telekom	4	√
	Mtel	4	√
Morocco	IAM	8	
	Wana	8	
Mozambique	Movitel	11	√
Netherlands	KPN	0.2	√
	T-Mobile	0.2	√
Nepal	Ncell	8	√
New Zealand	Telecom	8	√
	Two Degrees	8	√
Nigeria	Etisalat	11	√
Norway	TeliaSonera (NetCom)	0.2	√
	Network Norway	0.2	√
Oman	OmanMobile	11	√
Pakistan	Ufone	8	
Palestine	Wataniya	11	
Paraguay	Nucleo	11	
Peru	Nextel	11	√
Poland	T-Mobile	0.2	√
	Play	0.2	√
	Polkomtel	0.2	√
	Orange	0.2	
Portugal	Optimus	0.2	
	MEO	0.2	√
	Vodafone	0.2	√
Qatar	Vodafone	11	
	Ooredoo	11	
Russia	LLC Ekaterinburg	8	
	Megafone	8	√



	MTS	8	√
Saudi Arabia	Mobily	8	√
Serbia	Telenor	4	√
	Telekom Srbija	4	
	VIP mobile	4	√
Seychelles	Cable & Wireless	11	√
Singapore	SingTel	8	√
	M1	8	√
Slovakia	O2 Slovakia	0.2	
	Slovak Telekom	0.2	√
Slovenia	Mobitel	0.2	
	SiMobil	0.2	
	Tusmobil	0.2	
South Africa	Cell C	4	√
	MTN	4	
	Vodacom	4	√
South Korea	KT	8	
Spain	Telefonica	0.2	
	Orange	0.2	√
	Vodafone	0.2	√
	Xfera	0.2	√
Sri Lanka	Etisalat	4	
Suriname	Intelsur	11	
Sweden	Hi3G	0.2	√
	Tele2	0.2	√
	TeliaSonera	0.2	√
Switzerland	Orange	0.2	√
	Swisscom	0.2	√
	Sunrise	0.2	
Taiwan	FarEasTone	8	√
Thailand	AIS	8	√
	DTAC	8	√
Tunisia	Orange	8	√
Turkey	Avea	4	√
	Turkcell	4	√
U.A.E	Etisalat	4	√
	du	4	
UK	Everything Everywhere	0.2	√
	H3G	0.2	√
	Orange	0.2	√
Ukraine	Kyivstar	4	

	Astelit	4	√
	MTS	4	
USA	AT&T	4	
	Cincinnati Bell	4	
	T-Mobile	4	√
Uzbekistan	Unitel	8	√
Vietnam	Viettel	11	√
Anguilla	Cable & Wireless	11	√
Antigua	Cable & Wireless	11	√
Barbados	Cable & Wireless	11	√
British Virgin Islands	Cable & Wireless	11	√
Cayman Islands	Cable & Wireless	11	√
Dominica	Cable & Wireless	11	√
Grenada	Cable & Wireless	11	√
Jamaica	Cable & Wireless	11	√
Montserrat	Cable & Wireless	11	√
St. Kitts and Nevis	Cable & Wireless	11	√
St. Lucia	Cable & Wireless	11	√
St. Vincent	Cable & Wireless	11	√
Turks Caicos	Cable & Wireless	11	√

\* Unitate minima de taxare in Roaming in tarile UE: 1KB. Credit minim necesar: 0.40 €.

\* Pragul maxim valoric in Roaming (interiorul si exteriorul Uniunii Europene) pentru Serviciile de Date este de 50 euro credit.

**2.3.** Utilizatorul unei Cartele Preplatite Telekom Romania Mobile care are activata la momentul achizitiei o extraoptiune in functie de valoarea creditului incarcat pentru activare va primi la momentul activarii Cartelei Preplatite beneficiile aferente extraoptiunii activate pe cont. Detaliile complete ale extraoptiunii activate pe cont pentru acest tip de Cartela Preplatita sunt mentionate in oferta comerciala Telekom Romania Mobile:

**2.3.1** Este activata pe contul Utilizatorului cea mai avantajoasa extraoptiune existenta in oferta comerciala Telekom Romania Mobile la momentul activarii Cartelei Preplatite in functie de valoarea creditului incarcat pentru activare. Telekom Romania Mobile va mentiona in mod expres, in oferta sa comerciala, care sunt cele mai avantajoase extraoptiuni. De asemenea, Utilizatorul va fi informat si prin SMS de beneficiile extraoptiunii 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 extraoptiunii activate.

**2.3.3** Utilizatorul are posibilitatea de a solicita returnarea creditului aferent extraoptiunii activate pe cont si dezactivarea extraoptiunii prin transmiterea unui SMS gratuit de pe Cartela sa Preplatita, cu textul "credit" la numarul 123 sau prin apelarea Serviciul 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 extraoptiunea activata pe cont (de exemplu o optiune ON TOP);

- Pana la data transmiterii solicitarii, Utilizatorul nu a consumat din beneficiile extraoptiunii activate;

**2.3.5.** Extraoptiunea activata pe cont se va reactiva lunar, automat, pana la data iesirii sale din oferta Telekom Romania Mobile, daca Utilizatorul are in cont creditul suficient pentru reactivarea acesteia.

**2.3.6.** Dupa consumarea beneficiilor din extraoptiunea activata, se vor aplica Tarifele Standard pentru Serviciile Preplatite Preactivate, astfel cum sunt mentionate conform articolului 2.2.2.

### **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 Telekom Romania Mobile, in caz contrar Telekom Romania Mobile 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 Telekom Romania Mobile 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 Telekom Romania Mobile sa restrictioneze Serviciile preplatite imediat, fara punere in intarziere sau alte formalitati.

**3.6.** Utilizatorul este obligat sa informeze imediat Telekom Romania Mobile, 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 Telekom Romania Mobile 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, Telekom Romania Mobile 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 Telekom Romania Mobile conform politicii comerciale in vigoare la momentul solicitarii Utilizatorului.

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

**4.1.** O data 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 Telekom Romania Mobile si Utilizator, companiei Telekom Romania Mobile 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), Telekom Romania Mobile poate schimba Numarul de telefon, notificand Utilizatorul cu cel putin 30 de zile in prealabil. 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 Telekom Romania Mobile.

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

**5.1.** Serviciile Telekom Romania Mobile preplatite sunt furnizate exclusiv prin intermediul Cartelei preplatite. Utilizatorul este unicul responsabil pentru alegerea, achizitionarea si utilizarea echipamentului terminal. 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 Telekom Romania Mobile 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 Telekom Romania Mobile.

**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, Telekom Romania Mobile are dreptul sa refuze conectarea la Reteaua si Serviciile preplatite Telekom Romania Mobile.

**5.5.** Utilizatorul se obliga sa achite toate costurile suportate de Telekom Romania Mobile (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 Telekom Romania Mobile pot fi utilizate doar in Retea: Telekom Romania Mobile Cute, Telekom Romania Mobile Vairy Touch si Telekom Romania Mobile Move. Utilizatorul are dreptul sa solicite deblocarea echipamentului terminal, fara niciun cost suplimentar, in conformitate cu procedura folosita de Telekom Romania Mobile in acest sens, daca un astfel de echipament terminal a fost achizitionat intr-un pachet preplatit sau fara conectare.

## **6. VALABILITATEA CARTELEI PREPLATITE**

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

**6.2.** In cazul unei Reincarcari a Cartelei 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 Telekom Romania Mobile 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 Telekom Romania Mobile. 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 Telekom Romania Mobile are incheiate contracte privind incasarea facturilor;
- (iii) alte modalitati de plata care vor fi mentionate in oferta comerciala a Telekom Romania Mobile.

**6.4.1. Cartele Valrice:**

Credit Cartela Valorica	Perioada de valabilitate	Perioada de gratie
€ 5, € 6, € 7, € 10	2 luni	11 luni
€ 20	4 luni	9 luni

**6.4.2. Reincarcare electronica:**

Credit Tichete electronice	Perioada de valabilitate	Perioada de gratie
€5- €10	2 luni	11 luni
€11- €15	3 luni	10 luni
€16- €20	4 luni	9 luni
€ 25, € 30, € 40, € 50, € 100, € 150,		

**6.4.3 Reincarcare cu minute:**

Valoare de reincarcare (Credit)	Perioada de valabilitate cont	Perioada de gratie
€6	2 luni	11 luni
€5	2 luni	11 luni
€1,8	7 zile	31 zile
€0,9	7 zile	31 zile

**6.4.4. Reincarcare directa:**

Valoare de reincarcare (credit)	Perioada de Valabilitate	Perioada de Gratie
€4 - € 10,99	2 luni	11 luni

€11 – € 15.99	3 luni	10 luni
€16 – € 24.99	4 luni	9 luni
€25 – € 200	5 luni	8 luni

1 luna = 30 de zile

TVA se aplica la achizitionarea cartelei sau a valorilor de reincarcare

## **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 din cauza culpei/neglijentei Telekom Romania Mobile, Utilizatorul poate fi despagubit, dupa analizarea 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 Telekom Romania Mobile 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, Telekom Romania Mobile 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.** Telekom Romania Mobile poate oferi despagubiri avand o valoare egala cu contravaloarea Serviciului preplatit neprestat, dupa analizarea tuturor circumstantelor. Despagubirea se va acorda 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 Telekom Romania Mobile ci sub controlul furnizorului din a carui retea se face portarea, Utilizatorul nu va fi indreptatit sa solicite despagubiri din partea Telekom Romania Mobile.

**7.6.** Cu exceptia celor de mai sus, Telekom Romania Mobile 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 Telekom Romania Mobile 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 Telekom Romania Mobile, acesta se poate adresa instantelor de judecata competente in vederea recuperarii prejudiciului suferit.

## **8. RASPUNDEREA**

**8.1.** Telekom Romania Mobile va lua toate masurile necesare pentru a asigura accesul Utilizatorului la Reteaua si Serviciile sale preplatite in cele mai bune conditii tehnice posibile, in conformitate cu autorizatiile si licentele sale. Calitatea si disponibilitatea Serviciilor Telekom Romania Mobile preplatite pot fi afectate de factori ce nu depind de Telekom Romania Mobile, 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 Telekom Romania Mobile este

interconectat, demontari ale antenelor de semnal Telekom Romania Mobile impuse prin decizii/acte normative emise de autoritati publice.

**8.2.** Telekom Romania Mobile va pune la dispozitie Utilizatorului Servicii de Roaming, conform prevederilor contractuale existente intre Telekom Romania Mobile si partenerii sai de roaming. Telekom Romania Mobile 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** Telekom Romania Mobile 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.** Telekom Romania Mobile nu poate controla si prin urmare nu va fi tinut raspunzator fata de Utilizator in cazurile in care acestal primeste apeluri din afara granitelor Romaniei cu identitate incompleta, ascunsa sau modificata, inclusiv prin folosirea unei identitati care apartine numerotatiei nationale.

**8.5.** Telekom Romania Mobile 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** Telekom Romania Mobile raspunde exclusiv pentru Serviciile sale preplatite si, prin urmare, nu raspunde pentru serviciile oferite de terte parti, care utilizeaza Reteaua. Pentru evitarea oricarui dubiu, Telekom Romania Mobile nu raspunde pentru prejudiciile, de orice natura, suferite de Utilizator in legatura cu serviciile tertilor.

**8.7** Telekom Romania Mobile 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. Telekom Romania Mobile nu raspunde pentru functionarea necorespunzatoare a Retelei in zonele in care aceasta este in dezvoltare sau in situatiile in care Telekom Romania Mobile face lucrari de imbunatatire a Retelei.

**8.8.** Telekom Romania Mobile 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 mesageria 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 Telekom Romania Mobile 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.** Telekom Romania Mobile 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 nefructificarea 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, Telekom Romania Mobile 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 Telekom Romania Mobile necesare furnizarii Serviciilor preplatite.

**8.11.** Telekom Romania Mobile foloseste pentru masurarea si gestionarea traficului indicatori de performanta generati in nodurile de retea, conform specificatiilor furnizorilor de echipamente. Performanta acestor indicatori este monitorizata in mod regulat in scopul de a evita congestionarea segmentelor de retea sau pentru utilizarea acestora la capacitate maxima. In acest sens, Telekom Romania Mobile foloseste metode de proiectare a Retelei ce au ca scop indeplinirea statistica a criteriilor din licenta de operare. Utilizatorul intelege si accepta ca nivelul calitatii Serviciilor preplatite poate fi afectat in situatiile in care se iau masurile sus-mentionate, Telekom Romania Mobile asigurand un nivel maxim de blocare si intrerupere a apelurilor in proportie de 2% in medie pe Retea (aceasta valoare trebuie inteleasa in sens statistic prin raportare la numarul total al utilizatorilor sai intr-un interval de timp determinat si la nivelul intregii retele).

## **9. DREPTURILE SI OBLIGATIILE UTILIZATORULUI**

**9.1.** Utilizatorul este obligat sa foloseasca Reteaua si Serviciile preplatite in calitatea sa de utilizator final si sa nu vanda sau sa transfere catre terte parti, sub orice alta forma, contra unor sume de bani sau cu titlu gratuit, Serviciile preplatite Telekom Romania Mobile.

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

**9.3.** Utilizatorul nu poate folosi si/sau permite vreunei terte persoane sa foloseasca Serviciile preplatite Telekom Romania Mobile 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;
- (iii) sicanarea sau agresarea in orice fel a altor clienti Telekom Romania Mobile sau ai altor furnizori de comunicatii electronice, parteneri ai Telekom Romania Mobile sau a angajatilor Telekom Romania Mobile (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 Telekom Romania Mobile sau ai altor furnizori de comunicatii electronice, parteneri ai Telekom Romania Mobile, prin transmiterea de SMS-uri cu un continut fals (promisiune 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 avand ca scop generarea de venituri ilicite pentru Utilizator;
- (viii) efectuarea de apeluri telefonice prin intermediul Serviciilor de date prin utilizarea de aplicatii de tip VoIP (transmitere voce prin intermediul Protocolului Internet) si/sau efectuarea de mesaje scrise prin intermediul Serviciilor de date prin utilizarea de aplicatii de tip MoIP (mesaje scrise transmise utilizand Protocolul Internet) in conditiile in care nu a achizitionat si activat o extroptiune dedicata.

**9.5.** De asemenea, Utilizatorul intelege si accepta ca ii sunt interzise:

- (i) expedierea de mesaje nesolicitate (incluzand date, informatii, text, muzica, sunet, imagini, grafice, materiale video, programe sau alte materiale) sau afisarea de mesaje de tip pachete de reclame comerciale sau anunturi de informatii (in general mesaje de tip Spam), Utilizatorul fiind singurul raspunzator pentru expedierea sau afisarea unor astfel de mesaje;
- (ii) continuarea expedierii de mesaje de orice tip catre un adresant care a indicat ca nu doreste sa mai primeasca asemenea mesaje;
- (iii) expedierea sau afisarea de mesaje care contin virusi si/sau „cai troieni”, mesaje ilegale sau expedierea sau afisarea de mesaje indecente, obscene sau pornografice, cu incalcarea prevederilor legale in vigoare;
- (iv) expedierea sau afisarea de mesaje care violeaza dreptul de proprietate intelectuala sau industrială al Telekom Romania Mobile sau al unui tert, sau de mesaje continand informatii pentru care Utilizatorul nu are dreptul legal de transmitere sau difuzare in orice conditii, conform oricarei legi aplicabile.

## **10. SUSPENDAREA/ INCETAREA SERVICIILOR PREPLATITE**

**10.1** Telekom Romania Mobile poate suspenda sau inceta definitiv accesul Utilizatorului la Serviciile preplatite, fara notificarea prealabila a Utilizatorului si fara drept la despagubiri, in urmatoarele situatii:

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

- (x) in cazul in care Utilizatorul redirectioneaza cu titlu oneros, prin intermediul Serviciilor preplatite Telekom Romania Mobile, traficul generat de catre un tert precum si pentru ascunderea si/sau modificarea identitatii apelantului in aceste scopuri;
- (xi) in orice alt caz in care actiunile sau inactiunile Utilizatorului pot determina un risc pentru Telekom Romania Mobile;
- (xii) Utilizatorul si-a incalcat oricare alte obligatii cu privire la conditiile de folosire a Serviciilor preplatite.

## **11. NULITATE**

**11.1** In cazul in care oricare din prevederile prezente este contrara legii si/sau unor dispozitii legale imperative, ordinii publice sau bunelor moravuri, toate celelalte prevederi cu privire la utilizarea Serviciilor preplatite raman valabile si se vor aplica in continuare, iar clauzele nule vor fi inlocuite de drept cu dispozitii legale aplicabile

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

**12.1.** Telekom Romania Mobile nu este raspunzatoare fata de Utilizator pentru neindeplinirea oricarei obligatii in caz de forta majora / caz fortuit si in general in cazul unui eveniment care este dincolo de controlul sau, cat si pentru operarea si conexiunea altor retele nationale sau straine si pentru activitatile si actiunile lor in general.

**12.2.** Caz de forta majora / de caz fortuit poate fi, de exemplu dar nu limitativ: stare de razboi (fie declarat sau nu), conflict armat, revolutie, insurectie, actiuni sau amenintari militare sau teroriste, sabotaj, tulburari civile, greve sau alte actiuni in campul muncii, legi, regulamente, decizii sau directive, catastrofe naturale, cutremur, incendiu, explozie, tulburari solare sau meteorologice, urgente publice sau orice alta intamplare, care este dincolo de controlul sau.

**12.3** Telekom Romania Mobile va lua toate masurile necesare pentru a asigura disponibilitatea maxima a Serviciilor preplatite in caz de forta majora si pentru cazurile fortuite, respectiv pentru evenimente care sunt dincolo de controlul sau, cat si pentru operarea si conexiunea altor retele nationale sau straine si pentru activitatile si actiunile lor in general.

## **13. MODIFICARI ALE SERVICIILOR PREPLATITE**

**13.1.** Telekom Romania Mobile isi rezerva dreptul de a modifica oricand termenii si conditiile de utilizare a Serviciilor preplatite.

**13.2.** De asemenea, Telekom Romania Mobile isi rezerva dreptul de a modifica in mod unilateral Serviciile preplatite sau tarifele acestora. In acest sens, va notifica pe Utilizatorii care la momentul respectiv au activat pe cont Serviciul preplatit ale carui caracteristici 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.

**13.3.** Telekom Romania Mobile va notifica modificarea Serviciilor preplatite sau a tarifelor prin orice mijloc prin care se poate considera, in mod rezonabil, ca aceasta notificare ajunge la cunostinta publicului (de ex.: SMS, anunturi radio, TV, pagina web).

## **14. DATE CU CARACTER PERSONAL**

**14.1.** Prevederile prezentului capitol sunt aplicabile exclusiv situatiilor in care Utilizatorul a ales sa-si personalizeze Cartela preplatita, oferind Telekom Romania Mobile datele sale cu caracter personal.

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

**14.3.** Datele cu caracter personal, incluzand codul numeric personal, precum si 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 vor fi prelucrate de Telekom Romania Mobile în scopuri legate de oferirea Serviciilor preplatite, respectiv pentru activare, relații cu clienții, în scopul verificării respectării limitelor de utilizare ale Cartelei SIM, furnizarea de servicii cu valoarea adăugată, etc , cât și în cadrul relației dintre Telekom Romania Mobile și autoritățile competente să solicite astfel de date sau în cadrul relației cu alți furnizori de comunicații electronice în scopul realizării unui interes legitim al Telekom Romania Mobile. În cazul în care aceste operațiuni sunt realizate de către terțe părți, datele cu caracter personal vor putea fi comunicate acestora în vederea îndeplinirii obiectivelor amintite precum și către autorități/instituiții publice abilitate în conformitate cu dispozițiile legale aplicabile, la solicitarea acestora din urmă.

**14.4.** Datele cu caracter personal vor putea fi prelucrate de Telekom Romania Mobile 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 Telekom Romania Mobile.

**14.5.** 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.

**14.6.** 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.

**14.6.** Utilizatorul va fi notificat de către Telekom Romania Mobile în cazul în care datele sale cu caracter personal vor fi transmise unor terțe persoane, în scopurile menționate mai sus.

## **15. PREVEDERI FINALE**

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

**15.2** Telekom Romania Mobile este obligat să analizeze reclamațiile și cererile Utilizatorului și să le răspundă în termen de cel mult 30 de zile (720 ore) de la data înregistrării lor. În cazul în care demersurile întreprinse de Telekom Romania Mobile pentru soluționarea reclamației depășesc termenul de răspuns de 30 de zile calendaristice, Utilizatorul va fi informat de reprezentanții Telekom Romania Mobile în maxim 5 zile lucrătoare de la expirarea termenului de mai sus pentru a fi informat cu privire la stadiul de soluționare a sesizării și pentru a propunerea unui nou termen de soluționare.

**15.3.** Orice neînțelegere apărută în legătură cu prestarea Serviciilor preplatite, incluzând orice încălcare a termenilor și condițiilor de utilizare a acestora, va fi rezolvată pe cale amiabilă. Partile au dreptul de a se adresa Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (ANCOM) pentru medierea litigiului în cauză.

**15.4.** Dacă partile nu ajung la o înțelegere amiabilă, litigiul va fi soluționat de către instanțele competente din România.

**15.5.** Legea română este legea aplicabilă raporturilor juridice dintre Telekom Romania Mobile și Utilizator.

**15.6** Utilizatorul înțelege că prezentul document se aplică în relația cu Telekom Romania Mobile cu privire la furnizarea Serviciilor preplatite. Totodată, Utilizatorul alege să folosească Serviciile preplatite cunoscând toate prevederile

legale esentiale in vigoare, aplicabile in relatia sa cu Telekom Romania Mobile (ex: prelucrarea datelor cu caracter personal, protectia consumatorilor, comunicatii electronice, etc).

**15.7** Pentru mai multe informatii despre serviciile sau tarifele Telekom Romania Mobile, precum si pentru asistenta tehnica cu privire la Serviciile preplatite furnizate, Utilizatorul poate sa contacteze Serviciul deVanzari 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.

