

POLITICA DE UTILIZARE A SERVICIILOR ÎN ROAMING

1. Clientul 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".
2. "Roaming Grupa 0" este disponibil Clientilor TKR\TKRM* care au reședința pe teritoriul României sau care au legături stabile în România determinând prezenta frecvență și substanțială a Clientului pe teritoriul României, în baza declarației Clientului în acest sens la încheierea/modificarea Contractului pentru Servicii compatibile cu "Roaming Grupa 0". Orice modificare a situației Clientului trebuie să fie adusă la cunoștința TKR\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: 0,038 Euro/min pentru apeluri inițiate, 0,0108 Euro/min pentru apelurile primite, 0,0119 Euro/SMS, 0,007 Euro/MB, TVA inclus.
3. În scopul prevenirii utilizării abuzive sau anormale, pe parcursul Contractului, TKR\TKRM are dreptul să solicite Clientului 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 Clientului la cursuri cu frecvență zilnică, dovezi privind desfășurarea raporturilor de muncă cu normă întreagă, documente atestând plăți de taxe locale.
4. Chiar și în condițiile existenței unei declarații a Clientului privind reședința pe teritoriul României sau legături stabile în România, în acele cazuri în care TKR\TKRM deține dovezi temeinice că profilul de trafic al Clientului indică utilizarea abuzivă sau anormală a Serviciului de Roaming pentru alte scopuri decât călătoriile periodice în străinătate, TKR\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.
5. În scopul prevenirii utilizării abuzive sau anormale, TKR\TKRM va aplica mecanisme de control bazate pe indicatori obiectivi care să determine în ce măsură Clientul 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 prezență preponderent pe teritoriul României (mai mult de 50% din totalul perioadei monitorizate). Perioada minimă de monitorizare a consumului și prezenței Clientului, înainte de determinarea profilului de trafic în Roaming și aplicarea suprataxei, este de 4 luni.
6. Alți indicatori obiectivi care pot indica utilizarea abuzivă sau anormală a Serviciului de Roaming sunt: perioada lungă de inactivitate națională a unei cartele SIM însoțită de utilizare preponderentă sau chiar exclusivă în Roaming sau abonarea la Serviciile TKR\TKRM urmată de utilizarea succesivă a mai multor cartele SIM de către același Client în Roaming.
7. Dacă în urma monitorizării profilului de trafic al Clientului pe o durată de cel puțin 4 luni TKR\TKRM constată că Clientul are consum preponderent în roaming sau prezență preponderent în țările din Grupa 0, atunci TKR\TKRM are dreptul să considere că Clientul utilizează abuziv sau anormal Serviciul respectiv de Roaming.

În acest caz, TKR\TKRM va avertiza Clientul 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 acestuia, în termen de 14 zile de la data transmiterii avertismentului, în sensul evidențierii unui consum sau prezente naționale prevalente, TKR\TKRM va aplica suprataxa menționată la art. 20.2 de mai sus retroactiv de la data transmiterii avertismentului către Client.

8. În urma primirii avertismentului, Clientul are dreptul ca în 14 zile să furnizeze dovezi la adresa de e-mail sesizari@telekom.ro că nu folosește Serviciul de Roaming în alte scopuri decât pentru călătorii periodice în țările din Grupa 0. Documentele care pot sa demonstreze sederea temporar pe teritoriul statului in cauza pot fi: adeverinta pentru participare la un schimb de experienta + carnet de student vizat in Romania, adeverinta de la angajator roman din care sa reiasa delegarea clientului la o firma din spatiul SEE, adeverinta medicala din care sa reiasa ca este sub tratament la un spital/clinica din SEE si pe ce perioada, etc.

Pentru identificarea clientului este necesar ca odata cu documentele justificative sa trimita si o copie CI pe care sa fie scris acordul de furnizare a documentului impreuna cu data si semnatura clientului. In caz contrar, acesta va furniza urmatoarele informatii: nume, prenume, CNP serier si nr CI. Dacă aceste dovezi sunt temeinice, atunci TKR\TKRM nu va aplica suprataxa menționată în punctul 2 de mai sus. Nu va constitui dovadă temeinică în scopul acestei Politici simpla furnizare a documentației care indică reședința pe teritoriul României sau legături stabile în România.

9. TKR\TKRM are dreptul de a aplica suprataxa până la data la care constată schimbarea profilului de trafic al Clientului 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 Clientul furnizează dovezile temeinice menționate la 20.8 de mai sus. Clientul va fi informat cu privire la încetarea aplicării suprataxei.

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

11. Prevederile Politicii nu exclud aplicabilitatea pentru Serviciile de Roaming a prevederilor din Contract cu privire la utilizare abuzivă și limitări. Orice reclamație a Clientului cu privire la Politică se va putea face conform Procedurii de reclamații, parte a Contractului.

*Telekom Romania Communications/ Telekom Romania Mobile Communications