



TERMENI GENERALI AI CONTRACTULUI DE ABONAMENT PENTRU SERVICIILE TELEKOM ROMÂNIA MOBILE  
în vigoare începând cu data de 02.10.2014

DEFINIȚII

„Abonat” reprezintă persoana fizică sau juridică, semnatară a Contractului și ale cărei date de identificare se regăsesc în prima pagină a prezentului Contract.

„Cartela SIM” reprezintă cartela oferită Abonatului după semnarea Contractului și care, introdusă în echipamentul terminal de telecomunicații, va permite conectarea la Rețea și accesul la Serviciile furnizate de Telekom Romania Mobile.

„Telekom Romania Mobile” reprezintă societatea comercială Telekom Romania Mobile Communications S.A., cu sediul în Splaiul Independenței nr. 319G, SEMA Parc, Clădirea Atrium House, etajele 1 și 2, sector 6, București, înregistrată la Registrul Comerțului cu nr. J40/433/1999, cod de înregistrare fiscală RO11952970, operator de date cu caracter personal în baza Notificării nr. 3076, cont bancar RO04 INGB 0001 0001 7362 8951 deschis la Banca ING Bank, capital social subscris și varsat 1.593.747.500 Lei, din care capital social varsat 1.269.560.000 Lei și 87.500.000 EUR.

„Contractul” reprezintă prezentul acord scris semnat de Abonat și Telekom Romania Mobile, prin intermediul căruia Telekom Romania Mobile oferă Abonatului Servicii de comunicații electronice, prin intermediul Rețelei Telekom Romania Mobile. Structura Contractului cuprinde Prima Pagină a Contractului, Termenii Generali ai Contractului de Abonament pentru Serviciile Telekom Romania Mobile, Anexa Servicii Contractate și Anexa conținând Termenii Generali de Utilizare a Serviciilor de Date, precum și orice alte documente contractuale ce vor fi semnate de către părți.

„Frauda” reprezintă orice acțiune sau inacțiune a Abonatului care (i) constituie o încălcare sau o tentativă de încălcare a obligațiilor sale contractuale sau legale, cu intenția de a produce fie companiei Telekom Romania Mobile fie unui tert, un prejudiciu de orice natură sau de a obține un folos necuvenit pentru sine sau pentru altul sau (ii) are drept consecință producerea unui asemenea prejudiciu sau obținerea unui asemenea avantaj.

„Garantie” reprezintă suma pe care Telekom Romania Mobile o poate solicita Abonatului să o plătească, la activare sau pe parcursul executării Contractului, ținând cont dar fără a se limita la: (i) relațiile contractuale anterioare ale Abonatului cu Telekom Romania Mobile respectiv cu terțe părți, conform informațiilor din Prezentul; (ii) bonitatea Abonatului; (iii) solicitarea Abonatului de a avea acces la Servicii adiționale față de cele activate la momentul contractării abonamentului (Roaming, facilitatea de a efectua convorbiri internaționale etc.); (iv) în caz de conectări multiple; (v) depășirea Limitei de Credit etc.

„Limita de credit” reprezintă valoarea stabilită de către Telekom Romania Mobile la activare sau modificată pe parcursul executării Contractului (în funcție de solvabilitatea Abonatului, de relațiile contractuale anterioare cu Telekom Romania Mobile sau cu terțe părți, valoarea Serviciilor consumate de Abonat în ultimele luni, precum și în funcție de planul tarifar ales), după depășirea căreia Telekom Romania Mobile poate solicita garanții suplimentare sau efectuarea de plăți intermediare sau în avans.

„Minut național” reprezintă minutul care se poate utiliza pentru a efectua apeluri către orice destinații fixe sau mobile de pe teritoriul României, inclusiv în cadrul Rețelei.

„Minut internațional” reprezintă minutul care se poate utiliza pentru a efectua apeluri către destinații fixe sau mobile din afara teritoriului României.

„Minut în afara Rețelei” reprezintă minutul care se poate utiliza în cadrul apelurilor inițiate din Rețeaua Telekom Romania Mobile și terminate în rețelele altor operatori de comunicații electronice fixe sau mobile de pe teritoriul României.

„Minut în Rețea” reprezintă minutul care se poate utiliza în cadrul apelurilor inițiate din Rețeaua Telekom Romania Mobile către destinații fixe sau mobile tot din interiorul Rețelei Telekom Romania Mobile.

„Numărul de telefon” (MSISDN) reprezintă numărul a cărui folosință este oferită Abonatului, fie de către Telekom Romania Mobile, după semnarea Contractului, fie de către un alt furnizor de servicii de comunicații electronice, în cazul în care Abonatul este portat în Rețeaua Telekom Romania Mobile, cu scopul ca Abonatul să folosească Serviciile furnizate de Telekom Romania Mobile.

„Pachet Promotional” reprezintă pachetul de Servicii contractate de Abonat la activarea/prelungirea unui Contract de abonament pentru serviciile Telekom Romania Mobile împreună cu achiziția unuia sau mai multor terminale în condiții promotionale. Pentru scopurile prezentului Contract, orice referire la terminal în contextul unui Pachet Promotional va fi interpretată ca o referire la toate



terminalele incluse in Pachetul Promotional.

„Preventel” reprezinta un sistem de evidenta a clientilor cu datorii rezultate din achitarea cu intarziere sau neachitarea facturilor sau care au savarsit o Frauda.

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

„Portarea” reprezinta trecerea Abonatului 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.

„Retea” reprezinta reseaua de comunicatii electronice apartinand Telekom Romania Mobile si in care Telekom Romania Mobile opereaza in conformitate cu autorizatiile si licentele sale sau reseaua apartinand unui partener Telekom Romania Mobile, prin intermediul careia Telekom Romania Mobile a dobandit dreptul de a furniza Serviciile.

„Servicii de Administrare” reprezinta acele servicii, altele decat Serviciile de comunicatii electronice, prestate de catre Telekom Romania Mobile la solicitarea Abonatului in vederea administrarii contului Abonatului (ex: schimbarea numarului de telefon, transferul de responsabilitate, facturarea detaliata, schimbarea Cartelei SIM, etc).

„Servicii” reprezinta toate serviciile de comunicatii electronice oferite de Telekom Romania Mobile catre Abonat prin intermediul Retelei Telekom Romania Mobile sau prin intermediul retelelor partenerilor de Roaming ai Telekom Romania Mobile, in baza Contractului, incluzand, dupa caz, servicii mobile de voce si/sau servicii de date.

„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.

„Serviciul Roaming” reprezinta Serviciul care permite Abonatului 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 contract in acest sens. Lista actualizata a tarilor si operatorilor in retelele carora este posibila folosirea acestui serviciu va fi pusa la dispozitie de catre Telekom Romania Mobile, prin Departamentul de Relatii cu Clientii, la solicitarea expresa a Abonatului.

„Utilizator final” reprezinta persoana fizica desemnata de Abonat sa utilizeze, in tot sau in parte, Serviciile contractate de Abonat prin prezentul Contract.

## 1. OBIECTUL CONTRACTULUI/ SERVICIILE TELEKOM ROMANIA MOBILE

1.1. Obiectul prezentului Contract il reprezinta furnizarea de catre Telekom Romania Mobile catre Abonat a Serviciilor de comunicatii electronice, asa cum sunt acestea definite in preambulul prezentului Contract, in Reteaua in care Telekom Romania Mobile opereaza in conformitate cu autorizatiile si licentele sale, 24 de ore pe zi, 7 zile pe saptamana.

1.2. La semnarea Contractului, Abonatului i se vor prezenta intr-o anexa atasata la Contract si parte integranta din acesta, detaliile cu privire la Serviciile contractate si valabile la data semnarii precum si o anexa continand termenii generali de utilizare a serviciilor de date.

1.3. De asemenea, Abonatul se poate informa despre Serviciile contractate sau despre alte Servicii disponibile in Reteaua Telekom Romania Mobile, sunand la Departamentul Relatii cu Clientii la numarul 1234 sau vizitand site-ul [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro).

1.4. Nivelurile de calitate oferite pentru Serviciile Telekom Romania Mobile sunt cele prevazute de reglementarile si standardele in vigoare. Telekom Romania Mobile garanteaza urmatoorii parametri de calitate a Serviciilor sale: (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%.

1.5. 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 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 Retelelor Telekom Romania Mobile si ale Echipamentelor folosite de Abonat, care pot determina variatii fata de harta prezentata. Telekom Romania Mobile va face publice si va comunica pe orice cale Abonatului conditiile specifice de oferire a oricarui nou serviciu Telekom Romania Mobile (reviziile, reparatiile si intretinerile Retelei sunt suportate de Telekom Romania Mobile). Abonatul se poate informa asupra ariei de acoperire, prin intermediul Departamentului de Relatii cu Clientii sau accesand



pagina de Internet [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro). Abonatul declara ca accepta aria de acoperire cu toate aceste variatii si ca harta are o valoare informativa.

1.6. Abonatul poate accesa numarul unic pentru apeluri de urgenta 112, neexistand nicio limitare a accesului la numarul unic. Abonatul 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.

1.7. Apelurile catre numere de interes general la nivel local sau national de forma 19vx si /sau 19vxy (numere utilizate pentru furnizarea unor servicii cum ar fi siguranta cetateanului, servicii de asistenta medicala, deranjamente utilitati publice, asistenta cetateanului) nu se consuma din minutele nationale si/sau SMS-urile incluse in abonament si/sau extraoptiuni.

1.8. Deranjamentele survenite pe durata prezentului Contract vor fi remediate de catre Telekom Romania Mobile in termen de 72 de ore din momentul primirii reclamatiei validate de catre Telekom Romania Mobile, cu exceptia situatiilor care sunt in afara controlului Telekom Romania Mobile, care 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 locatorii/proprietarii locatiilor unde Telekom Romania Mobile are instalate echipamente de semnal);

(iii) Deranjamente pentru remedierea carora este necesara interventia in alte retele de comunicatii electronice interconectare cu Reteaua Telekom Romania Mobile 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 Utilizatorul final (inclusiv probleme de configurare);

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

1.9. In cazul nerespectarii termenului de remediere a deranjamentelor mentionat de art. 1.8 de mai sus, cu exceptia situatiilor care sunt in afara controlului Telekom Romania Mobile, Abonatul poate solicita despagubiri in termen de maximum 15 zile lucratoare de la data primirii reclamatiei validate de catre Telekom Romania Mobile. Acordarea despagubirii va fi conditionata de existenta unei reclamatii privind un deranjament valid, respectiv raportarea de catre Abonat a unei intreruperi in furnizarea Serviciilor si atribuita retelei prin intermediul careia se furnizeaza Serviciile necesitand efectuarea de reparatii.

1.10. In cazul in care Telekom Romania Mobile constata ca solicitarea Abonatului este intemeiata, despagubirea se va acorda prin reducerea taxei lunare de abonament, proportional cu perioada in care Abonatul nu a beneficiat de Servicii. Reducerea taxei lunare de abonament se va evidentia in factura din luna imediat urmatoare solutionarii in mod favorabil a cererii Abonatului.

## 2. ACTIVAREA ABONATULUI

2.1. Dupa primirea, analiza si inregistrarea solicitarii unui potential Abonat de a se conecta la Reteaua Telekom Romania Mobile, Telekom Romania Mobile este indreptatit sa ceara acestuia documentele necesare pentru semnarea Contractului, precum si constituirea unor eventuale Garantii si/sau a unei plati in avans.

2.2. In cazul in care Telekom Romania Mobile nu primeste documentele solicitate in termen de 7 (sapte) zile lucratoare de la data inregistrarii solicitarii si/sau Garantia/plata in avans solicitata nu este constituita in termen de 5 (cinci) zile lucratoare de la data solicitarii acesteia de catre Telekom Romania Mobile, Telekom Romania Mobile este indreptatita sa anuleze inregistrarea solicitarii, fara notificare, punere in intarziere sau alte formalitati prealabile.

2.3. Cu conditia indeplinirii tuturor conditiilor de eligibilitate, Telekom Romania Mobile va prezenta solicitantului Contractul, in vederea semnarii.

2.4. Abonatul va avea acces la Serviciile Telekom Romania Mobile in termen de cel mult 10 zile de la data semnarii Contractului. Accesul la noi Servicii disponibile in Reteaua Telekom Romania Mobile, solicitate pe parcursul derularii Contractului, se va face in termen de cel mult 10 zile de la data inregistrarii solicitarii Abonatului cu conditia ca acesta sa fie eligibil pentru Serviciile solicitate (incluzand fara a se limita la: prezentarea tuturor documentelor necesare activarii, constituirea Garantieii si/sau plata unei sume in avans). Exceptie de la termenul de activare de 10 zile fac Serviciile solicitate de catre Abonat ulterior incheierii Contractului si care datorita caracteristicilor lor comerciale se activeaza incepand cu prima data de facturare dupa data solicitarii lor.

2.5. In cazul nerespectarii termenului de 10 zile, Abonatul poate solicita despagubiri in termen de maximum 15 zile lucratoare de la data semnarii Contractului, respectiv de la data inregistrarii solicitarii pentru activarea noilor Servicii sau de la data la care Abonatul a devenit eligibil pentru activarea noilor Servicii. Telekom Romania Mobile poate oferi despagubiri avand o valoare egala cu contravaloarea serviciului neprestat, dupa analiza tuturor circumstantelor. Despagubirea se va regasi pe factura urmatoare solutionarii favorabile a cererii Abonatului, sub forma unei reduceri a valorii abonamentului sau a unor minute gratuite, in functie de serviciul neprestat.

2.6. Prin derogare de la art. 2.5, daca activarea in Reteaua Telekom Romania Mobile a unui Abonat 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 de face portarea(furnizor donor), Abonatul nu va fi indreptatit sa solicite despagubiri din partea Telekom Romania Mobile.

2.7. Daca Abonatul nu preia Cartela SIM in termen de cel mult 7 zile lucratoare de la data semnarii Contractului, Telekom Romania Mobile este indreptatita sa rezilieze Contractul imediat, fara notificare, punere in intarziere sau alte formalitati prealabile, Abonatul fiind de drept in intarziere prin simpla neexecutare a obligatiei de preluare a Cartelei SIM, incetarea Contractului intervenind prin deconectare la data constatarii sau la o data ulterioara constatarii de catre Telekom Romania Mobile a neindeplinirii/indeplinirii necorespunzatoare de catre Abonat a obligatiilor contractuale.

### 3. CARTELA SIM

3.1. Reteaua Telekom Romania Mobile si Serviciile sale sunt accesibile Abonatului numai prin intermediul Cartelei SIM, predata Abonatului dupa semnarea Contractului, pentru a fi folosita in conformitate cu termenii prezentului Contract.

3.2. Accesul la Cartela SIM este protejat de doua coduri secrete, PIN (Numar Personal de Identificare) si PUK (Numar Personal de Deblocare) care nu vor fi dezvaluite catre terte persoane si care vor fi folosite de catre Abonat 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. Abonatul nu dobandeste niciun drept de proprietate asupra Cartelei SIM sau asupra informatiilor pe care aceasta le contine, cu exceptia informatiilor pe care Abonatul le-a inregistrat pe Cartela SIM si de care este singur raspunzator. Abonatul se angajeaza sa nu vanda, inchirieze, distruga sau deterioreze Cartela SIM.

3.4. Abonatul va lua toate masurile necesare pentru a evita utilizarea Cartelei SIM in mod neadecvat. Responsabilitatea atat fata de Telekom Romania Mobile cat si fata de terte persoane privind utilizarea Cartelei SIM revine in intregime Abonatului, indiferent cine este Utilizatorul final si indiferent de tipul echipamentului folosit pentru Cartela SIM.

3.5. Orice tentativa de copiere sau modificare a oricaror date de identificare tehnica ale Cartelei SIM este interzisa, va fi sanctionata in conformitate cu legislatia in vigoare si va da dreptul Telekom Romania Mobile sa restrictioneze accesul la Servicii imediat, fara punere in intarziere sau alte formalitati si sa rezilieze Contractul, fara interventia instantei sau alte formalitati prealabile, Abonatul fiind de plin drept in intarziere, Contractul incetand prin deconectare la data constatarii sau la o data ulterioara constatarii de catre Telekom Romania Mobile a neindeplinirii/indeplinirii necorespunzatoare de catre Abonat a obligatiei mentionate in prezenta clauza.

3.6. Abonatul este obligat sa informeze imediat Telekom Romania Mobile, telefonic si/sau in scris, despre pierderea, furtul sau deteriorarea Cartelei SIM si sa solicite restrictionarea. In toate cazurile, Abonatul este responsabil pentru apelurile si Serviciile initiate de pe Cartela SIM pana in momentul in care aceasta este restrictionata. In cazul in care Abonatul nu anunta Telekom Romania Mobile despre Cartela SIM pierduta sau furata sau nu cere restrictionarea Cartelei SIM, Abonatul va fi responsabil pentru consecintele rezultate din folosirea Cartelei SIM pierdute sau furate.

3.7. Obligatia Abonatului de a plati contravaloarea abonamentului lunar nu este suspendata pe perioada in care Cartela SIM este restrictionata.

3.8. Inlocuirea Cartelei SIM pierdute, furate sau deteriorate va fi tarifata de catre Telekom Romania Mobile conform politicii comerciale in vigoare la momentul respectiv.

### 4. NUMARUL DE TELEFON

4.1. Odata cu activarea Cartelei SIM, Abonatul ii va fi alocat un Numar de telefon (MSISDN), pentru care Abonatul dobandeste dreptul exclusiv de a-l folosi pe perioada prezentului Contract. Numarul de telefon nu este proprietatea Abonatului si la incetarea din orice motiv a Contractului, companiei Telekom Romania Mobile ii revin, in mod liber si automat, toate drepturile relatate Numarului de telefon sau, in cazul in care Abonatul 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 Abonat din Reteaua Telekom Romania Mobile in retea unui alt furnizor de comunicatii electronice, Abonatul va avea dreptul de a pastra Numarul de telefon pana la data incetarii relatiei contractual 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), Telekom Romania Mobile poate schimba Numarul de telefon, notificand Abonatul cu cel putin 30 de zile in prealabil. Modificarea Numarului de telefon nu poate constitui motiv de incetare a Contractului din partea Abonatului si nici nu-i confera acestuia dreptul la despagubiri.

4.4. In cazul in care Abonatul detine un Numar de telefon portat in Reteaua Telekom Romania Mobile, schimbarea Numarului de telefon, se va face numai catre un Numar de telefon apartinand Telekom Romania Mobile.

4.5. La solicitarea Abonatului, Numarul de telefon poate fi schimbat dar numai in limita posibilitatilor tehnice, a prevederilor art. 4.4 si cu suportarea de catre Abonat a tarifelor aplicabile.

### 5. ECHIPAMENTUL TERMINAL DE TELECOMUNICATII



5.1. Pentru a avea acces la Serviciile Telekom Romania Mobile, Abonatul va folosi numai echipamente autorizate, compatibile cu Reteaua și Serviciile Telekom Romania Mobile. Abonatul este unicul responsabil pentru alegerea, achiziționarea și utilizarea echipamentului. Abonatul nu va avea dreptul la despăgubiri în cazul în care echipamentul ales nu permite accesul la anumite Servicii.

5.2. Este interzisă conectarea la echipament a oricărui instrument sau accesoriu ce ar putea produce interferențe cu Serviciile Telekom Romania Mobile. Abonatului i se poate solicita prezentarea echipamentului spre verificare. Dacă se constată că echipamentul a produs sau poate produce perturbări în Rețea, Telekom Romania Mobile poate refuza conectarea la Rețea și Serviciile Telekom Romania Mobile.

5.3. Abonatul se obligă să achite toate costurile suportate de Telekom Romania Mobile (daune, plăți ale terților, costuri ale reparațiilor, etc.) ca o consecință a încălcării de către Abonat a prevederilor prezentului articol.

5.4. Dacă un Abonat a contractat un Pachet Promotional, documentele ce reglementează achiziția terminalului de către Abonat, precum și modul de plată al acestuia completează corespunzător prevederile prezentului Contract, și constituie, în același timp, un accesoriu al acestuia și parte integrantă din acesta.

## 6. DESPAGUBIRI

6.1. În cazul în care Abonatul nu poate folosi Serviciile în parametrii de mai sus, ca urmare a unor nefuncționalități în Rețeaua Telekom Romania Mobile și cauzate de culpa/neglijența Telekom Romania Mobile, Abonatul poate fi despăgubit, după analizarea solicitării sale în acest sens.

6.2. Despăgubirea se va face numai la solicitarea Abonatului formulată în termen de cel mult 15 zile de la data la care nefuncționalitatea a intervenit. Acordarea despăgubirii va fi condiționată și de dovada în evidențele Telekom Romania Mobile a existenței defectiunii notificate în aria geografică indicată de către Abonat și dacă Abonatul este domiciliat sau își are locul de muncă în zona afectată, Telekom Romania Mobile având dreptul de a cere actele doveditoare în acest sens.

6.3. În cazul în care Telekom Romania Mobile constată că solicitarea Abonatului este întemeiată, despăgubirea se va acorda prin reducerea taxei lunare de abonament, proporțional cu perioada în care Abonatul nu a beneficiat de Servicii sau prin acordarea de minute gratuite. Reducerea taxei lunare de abonament se va evidenția în facturile din luna imediat următoare soluționării în mod favorabil a cererii Abonatului.

6.4. Cu excepția celor de mai sus, Telekom Romania Mobile nu va răspunde față de Abonat și/sau față de terțe parti pentru daune, pierderi de profit, castiguri nerealizate și/sau nefrustrificarea unor oportunități de afaceri sau orice alte pierderi suferite de către Abonat care rezultă direct sau indirect din, dar fără a se limita la: (i) lipsa de acces la Servicii sau furnizarea de Servicii de calitate necorespunzătoare; sau (ii) folosirea neadecvată a Serviciilor și echipamentelor de comunicații de către Abonat, (iii) nefuncționarea Serviciilor din motive de ordin tehnic și/sau din acțiunile terților.

6.5. În cazul în care Abonatul este nemulțumit de despăgubirile acordate de către Telekom Romania Mobile, acesta se poate adresa instanțelor de judecată competente în vederea recuperării prejudiciului suferit.

## 7. RĂSPUNDEREA TELEKOM ROMANIA MOBILE

7.1. Telekom Romania Mobile va acorda despăgubiri Abonatului exclusiv în cazurile și limitele prevăzute de art. 1.9, 2.5 și 24.4 din Contract. Telekom Romania Mobile va lua toate măsurile necesare pentru a asigura accesul Abonatului la Rețeaua și Serviciile sale în cele mai bune condiții tehnice posibile, în conformitate cu autorizațiile și licențele sale. Calitatea și disponibilitatea Serviciilor Telekom Romania Mobile pot fi afectate de factori ce nu depind de Telekom Romania Mobile, cum ar fi dar fără a se limita la: tipul echipamentului folosit, obstrucționări fizice locale, lucrări temporare, condiții atmosferice, interferențe radio și funcționarea defectuoasă a altor rețele de telecomunicații la care Telekom Romania Mobile este interconectat, demontări ale antenelor de semnal Telekom Romania Mobile impuse prin decizii/acte normative emise de autorități publice.

7.2. Telekom Romania Mobile va pune la dispoziția Abonatului Serviciul de Roaming în baza prevederilor Contractului. Telekom Romania Mobile nu este răspunzătoare de calitatea Serviciilor de Roaming, de tipul de Servicii de Roaming sau de gradul de acoperire al acestora, toate acestea depinzând de rețele și/sau sisteme de telecomunicații ale furnizorilor de comunicații electronice din afara țării.

7.3. Telekom Romania Mobile nu este răspunzătoare pentru utilizarea accidentală a Serviciului de Roaming de către Abonat atunci când acesta se află pe teritoriul României, în zone de graniță. Abonatul este obligat să se asigure, prin verificarea terminalului său, că rețeaua utilizată, în momentul inițierii apelului, este cea a Telekom Romania Mobile, pentru a evita utilizarea accidentală a serviciului de Roaming pe teritoriul României.

7.4. Telekom Romania Mobile nu poate controla și prin urmare nu va fi ținut răspunzătoare față de Abonat în cazurile în care Abonatul primește apeluri din afara granițelor României cu identitate incompletă, ascunsă sau modificată, inclusiv prin folosirea unei identități care aparține numerotației naționale.

7.5. Telekom Romania Mobile își rezerva dreptul de a limita accesul Abonatului la anumite numere naționale și/sau internaționale ca o consecință a folosirii abuzive a Serviciilor Telekom Romania Mobile sau în alte cazuri justificate, incluzând fără limitare, numerele cu tarif special, cu o înștiințare prin SMS sau apel, dacă acest lucru este posibil.

7.6. Telekom Romania Mobile răspunde exclusiv pentru Serviciile sale și, prin urmare, nu răspunde pentru serviciile oferite de terțe parti, care fac uz, în orice formă, de Serviciile sale. Pentru evitarea oricărui dubiu, Telekom Romania Mobile nu răspunde pentru prejudiciile, de orice natură, suferite de Abonat în legătură cu serviciile terților.

7.7. Telekom Romania Mobile poate restricționa sau suspenda temporar furnizarea Serviciilor oferite, dacă aceasta este absolut necesar pentru efectuarea lucrărilor de întreținere/modificare ce vor fi programate astfel încât să cauzeze cât mai puțin disconfort Abonaților. Telekom Romania Mobile nu răspunde pentru funcționarea necorespunzătoare a Rețelei în zonele în care aceasta este în dezvoltare sau în situațiile în care Telekom Romania Mobile face lucrări de îmbunătățire a Rețelei.

7.8. Telekom Romania Mobile nu va răspunde față de Abonat și/sau față de terțe parti pentru niciun fel de daune, pierderi de profit, castiguri nerealizate și/sau nefructificarea unor oportunități de afaceri sau orice alte pierderi suferite de către Abonat care rezultă direct sau indirect din, dar fără a se limita la: (i) folosirea neadecvată a Serviciilor și echipamentelor de comunicații de către Abonat, (ii) nefuncționarea Serviciilor din motive de ordin tehnic și/sau din acțiunile terților, (iii) nefuncționarea adresei de email a Abonatului pentru notificările care se transmit de către Telekom Romania Mobile pe e-mail, Abonatul neputând invoca neprimirea notificării astfel transmise, (iv) caz fortuit sau caz de forță majoră, sub rezerva obligațiilor de diligență prevăzute la articolul 19.1. de mai jos.

7.9. Telekom Romania Mobile nu va răspunde de acțiunile sau inacțiunile sale față de terțe persoane sau pentru prejudiciile create unor terțe persoane care beneficiază de Servicii în afara prezentului Contract sau chiar în absența unui contract între acestea și Telekom Romania Mobile. De asemenea, Telekom Romania Mobile nu este răspunzătoare decât față de Abonat în limitele prezentului Contract, iar răspunderea sa nu se întinde și asupra Utilizatorilor Finali ai Serviciilor, așa cum au fost aceștia desemnați de Abonat.

7.10. Telekom Romania Mobile nu răspunde față de Abonat și/sau față de terțe parti pentru niciun fel de daune indirecte inclusiv, dar fără a se limita la pierderi de profit, castiguri nerealizate și/sau nefructificarea unor oportunități de afaceri sau orice alte pierderi similare suferite de către Abonat ca urmare a lipsei de acces la Servicii sau furnizarea de Servicii de calitate necorespunzătoare.

7.11. În cazul intervenirii unor incidente, amenințări și vulnerabilități privind securitatea sau integritatea Rețelei și Serviciilor, Telekom Romania Mobile va lua, fără a se limita la, următoarele categorii de măsuri:

(i) aplicarea unor mecanisme de protecție față de amenințări ale furnizării Serviciilor cum ar fi, fără a se limita la: mesaje de tip spam, cazuri de fraudă, etc;

(ii) metode de securitate standardizate în vederea protejării informațiilor confidențiale transmise prin intermediul Serviciilor;

(iii) rerutarea traficului din zona afectată către o altă zonă și/sau transmiterea traficului pe alte linii, pentru situațiile în care incidentele, amenințările sau vulnerabilitățile afectează echipamentele Telekom Romania Mobile necesare furnizării Serviciilor.

7.12. Telekom Romania Mobile folosește pentru măsurarea și gestionarea traficului indicatori de performanță generați în nodurile de rețea, conform specificațiilor furnizorilor de echipamente. Performanța acestor indicatori este monitorizată în mod regulat în scopul de a evita congestiunea segmentelor de rețea sau pentru utilizarea acestora la capacitate maximă. În acest sens, Telekom Romania Mobile folosește metode de proiectare a rețelei ce au ca scop îndeplinirea statistică a criteriilor din licența de operare. Abonatul înțelege și acceptă că nivelul calitatii Serviciilor poate fi afectat în situațiile în care se iau măsurile sus-menționate, Telekom Romania Mobile asigurând un nivel maxim de blocare și întrerupere a apelurilor în proporție de 2% în medie pe Rețea (această valoare trebuie înțeleasă în sens statistic prin raportare la numărul total al abonaților într-un interval de timp determinat și la nivelul întregii rețele). Informații complete privind procedurile de măsurare și gestionare a traficului precum și despre posibilele condiții care au ca efect limitarea accesului sau utilizarea anumitor servicii și aplicații sunt disponibile pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro).

## 8. RĂSPUNDEREA ABONATULUI

### Obligații generale

8.1. Abonatul este obligat să notifice imediat Telekom Romania Mobile despre orice modificare a informațiilor furnizate în momentul în care a încheiat Contractul, incluzând datele sale cu caracter personal (nume, prenume, BI/CI, CNP) modificări aparute pe perioada derulării Contractului și, în mod special, despre schimbări ale adresei sau ale sediului, adresei de email, ale statutului juridic sau ale numelui/denumirii, ale reprezentantului/imputernicului, în caz contrar Telekom Romania Mobile nefiind responsabilă pentru actele sau faptele realizate de persoane care nu mai sunt autorizate de Abonat să-l reprezinte. În cazul în care Abonatul nu notifică Telekom Romania Mobile cu privire la schimbarea adresei/sediului, orice notificări sau facturi ce vor fi trimise de către Telekom Romania Mobile la adresa menționată în Contract în vederea primirii facturii, sau la ultima adresă anunțată de Abonat, vor fi considerate comunicate valabil.

8.2. Abonatul este obligat să utilizeze Rețeaua Telekom Romania Mobile și Serviciile furnizate în conformitate cu termenii prezentului Contract. Serviciile care fac obiectul prezentului Contract sunt destinate utilizării de către Abonat, în calitate sa de



Utilizator final.

8.3. Abonatul nu trebuie sa dezvaluie codurile (PIN sau PUK) si seria SIM catre nicio terta persoana.

8.4. Abonatul este obligat sa achite integral facturile pentru furnizarea Serviciilor, la scadenta, in conformitate cu termenii prezentului Contract, precum si orice alte sume datorate de Abonat Telekom Romania Mobile.

8.5. Abonatul nu poate folosi si/sau permite vreunei terte persoane sa foloseasca Serviciile Telekom Romania Mobile pentru scopuri imorale sau ilegale.

8.6. Serviciile care fac obiectul prezentului Contract sunt destinate utilizarii de catre Abonat numai pentru nevoile proprii si nu cu scopul de a obtine un profit sau de a atrage avantaje comerciale.

8.7. Abonatul este singur raspunzator pentru actiunile si inactiunile sale care au drept consecinta incalcarea oricaror reglementari referitoare la conditiile de accesare si/sau utilizare a Serviciilor, inclusiv in ceea ce priveste Serviciile care, conform reglementarilor in vigoare, nu este permis a fi accesate de catre toate categoriile de consumatori.

8.8. Abonatul este singur raspunzator pentru datele aferente contului sau de abonat Telekom Romania Mobile introduse la momentul efectuării plății facturii de servicii. Telekom Romania Mobile nu va fi tinuta responsabila in situatia in care, in urma introducerii de catre Abonat a unor date inexistente, incorecte sau incomplete pentru efectuarea plății, plata nu a fost alocata in contul Abonatului din sistemul de evidenta a facturilor si plăților aferente Telekom Romania Mobile sau a fost alocata cu intarziere si astfel sunt demarate/continuate actiuni de recuperare a sumelor datorate de catre Abonat, respectiv sunt calculate si aplicate penalizari de intarziere.

8.9 Abonatul declara ca semneaza prezentul Contract cunoscand toate prevederile legale esentiale (ex: prelucrarea datelor cu caracter personal, protectia consumatorilor, comunicatii electronice, etc) in vigoare aplicabile prezentului Contract.

Folosirea abuziva a Serviciilor

8.10. Abonatul intelege si accepta ca oricare din modurile de utilizare a Serviciilor conform prezentului articol sunt considerate a fi utilizari abuzive si sunt complet interzise Abonatului, sub sanctiunile prevazute in prezentul Contract:

(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 in vederea testarii unor echipamente;

(ii) folosirea Serviciilor in scopul savarsirii unei Fraude (cum ar fi, dar fara a se limita la, activitate abuziva identificata pe baza analizei de trafic: trafic permanent catre destinatii distincte etc);

(iii) oferirea, cu titlu oneros sau gratuit, a posibilitatii unor terte parti de a folosi Serviciile, in alte scopuri decat cele agreate prin prezentul Contract, inclusiv prin recomercializarea Serviciilor catre terte parti;

(iv) folosirea Serviciilor in scop de comercializare a actiunilor Abonatului sau a unor terte persoane; (v) 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 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;

(vi) inducerea in eroare a altor clienti 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);

(vii) utilizarea Serviciilor in vederea intermediarii si/sau transferului de convorbiri telefonice internationale folosind ca mediu de propagare internetul;

(viii) redirectionarea cu titlu oneros prin intermediul Serviciilor a traficului generat de catre un tert precum si pentru ascunderea si/sau modificarea identitatii apelantului in aceste scopuri;

(ix) folosirea numerelor cu tarif special avand ca scop generarea de venituri ilicite pentru Abonat.

(x) efectuarea de apeluri telefonice prin intermediul Serviciilor de Date prin utilizarea de aplicatii de tip VoIP ("voice over Internet Protocol"/voce peste protocolul de internet) si/sau efectuarea de mesaje scrise prin intermediul Serviciilor de Date prin utilizarea de aplicatii de tip MoIP ("message over Internet Protocol"/mesaj scris peste protocolul de internet) in conditiile in care nu a contractat si activat o extraoptiune dedicata sau un plan tarifar pentru Servicii de Date ce cuprinde o extraoptiune dedicata.

8.11. De asemenea, Abonatul 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), Abonatul fiind singurul raspunzator pentru expedierea sau afisarea unor astfel de mesaje;

(ii) continuarea expedierii de mesaje electronice 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 Abonatul nu are dreptul legal de transmitere sau difuzare in orice conditii, conform oricarei legi aplicabile.

## 9. SERVICII DE CONTINUT

9.1. Telekom Romania Mobile furnizeaza Abonatului, prin echipamentul terminal compatibil, acces la Serviciile de Continut ale Telekom Romania Mobile sau ale oricarei terte parti.

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

9.3. Abonatul accepta si consimte ca va folosi in mod legal si util Serviciile de Continut. In consecinta, Abonatul agreeaza sa nu foloseasca Serviciile de Continut pentru: (i) a produce daune minorilor; (ii) a transmite sau a dobandi acces asupra continutului care sa lezeze drepturile oricarei terte parti sau sa ofenseze personalitatea oricarui tert sau sa hartuiasca in orice mod drepturile individuale sau sociale ale unei persoane sau care este impotriva legii; (iii) a induce in eroare oricare persoana asupra originii continutului Serviciilor de Continut; (iv) a produce daune in orice mod reputatiei Telekom Romania Mobile sau oricarei terte persoane; (v) a produce pagube Retelei Telekom Romania Mobile; (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.

9.4. 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 face vreo declaratie sau da vreo garantie cu privire la siguranta si continutul Serviciilor de Continut. Abonatul este responsabil pentru orice prejudiciu ce ii poate fi cauzat de folosirea oricarei informatii insusite prin intermediul Serviciilor de Continut, inclusiv luarea oricarei decizii bazata pe corectitudinea, deplinatatea, validitatea si/sau folosirea Serviciilor de Continut.

9.5. 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 Abonatului privind folosirea Serviciilor de Continut respective, vor fi adresate furnizorilor de continut.

9.6. 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.

9.7. Orice folosire si accesare a Serviciilor de Continut de catre Abonat, implica acceptarea neconditionata a termenilor generali si/sau specifici ai fiecarui Serviciu de Continut.

9.8. 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 Abonatului, care este singur raspunzator.

9.9. Informatii despre folosirea Serviciilor de Continut sunt disponibile pe site-ul [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro).

9.10. In masura maxima permisa de reglementarile legale in vigoare, Telekom Romania Mobile nu poate fi tinut raspunzator 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 Abonatului prin Serviciul/Reteaua Telekom Romania Mobile dar sunt oferite de terte parti.

9.11. Apelurile/SMS-urile catre numerele utilizate pentru furnizarea Serviciilor de Continut (servicii cu valoare adaugata) nu sunt incluse in abonament iar tarifele pentru apelurile/SMS-urile catre aceste categorii de numere pot fi mai mari decat tarifele pentru apelurile/SMS-urile in retea sau nationale.

## 10. FACTURARE. PLATA

10.1. Ca regula generala, Telekom Romania Mobile va trimite lunar catre Abonat factura cuprinzand (dar nu in mod limitativ): (i) contravaloarea abonamentelor lunare pentru Serviciile contractate, aferente lunii in curs calculate din ziua facturarii; (ii) contravaloarea Serviciilor utilizate de Abonat in luna precedenta facturii respective; (iii) daca este cazul, contravaloarea unor Servicii de Administrare a contului Abonatului; (iv) contravaloarea reducerilor (daca astfel de reduceri sunt aplicabile); (v) contravaloarea transei lunare de plata stabilite conform scadentului existent in documentele ce reglementeaza achizitia si modul de plata al terminalului achizitionat ca parte a unui Pachet Promotional (daca Abonatul a achizitionat un astfel de terminal).

10.2. Din motive de ordin tehnic, in cazuri exceptionale, factura emisa Abonatului va putea include si regularizari pentru corectarea unor erori aparute in facturile anterioare cu privire la calcularea valorii Serviciilor/abonamentelor utilizate in lunile precedente celei in care a fost emisa factura respectiva.

10.3. Tarifele pentru Serviciile de Roaming vor fi facturate pe baza datelor transmise de partenerii de Roaming cu care Telekom Romania Mobile are incheiate acorduri (operatori din strainatate). Din motive tehnice specifice functionarii Serviciilor de Roaming, factura emisa Abonatului va putea include contravaloarea Serviciilor utilizate in cursul lunilor precedente celei in care a fost emisa factura.





10.4. La data activării, Telekom Romania Mobile îi poate solicita Abonatului să plătească o sumă calculată în funcție de planul tarifar ales al Telekom Romania Mobile la data respectivă. Suma respectivă se va deduce din următoarele facturi emise către Abonat, până la concurența sumei plătite.

10.5. În cazul unei cereri de portare a unui Abonat în Rețeaua Telekom Romania Mobile, Telekom Romania Mobile nu va percepe taxa pentru portarea Numarului de telefon.

10.6. Ca regulă generală, prima factură emisă de Telekom Romania Mobile ulterior datei de activare va conține (dar nu în mod limitativ): (i) contravaloarea abonamentului pentru Serviciile contractate aferente/proportionale perioadei cuprinse între data activării Contractului și data emiterii primei facturi ulterior datei de activare, (ii) contravaloarea Serviciilor utilizate în perioada cuprinsă între data activării Contractului și data emiterii primei facturi ulterior datei de activare, (iii) contravaloarea abonamentului lunar pentru Serviciile contractate, aferente lunii în curs calculate din ziua facturării, (iv) dacă este cazul, contravaloarea unor Servicii de Administrare, (v) dacă este cazul, contravaloarea cu minus a sumei percepute de către Telekom Romania Mobile la data semnării Contractului, conform art. 10.4 de mai sus, (iv) contravaloarea reducerilor (dacă astfel de reduceri sunt aplicabile); (v) contravaloarea tranșei lunare de plată stabilite conform scadențarului existent în documentele ce reglementează achiziția și modul de plată al Terminalului achiziționat ca parte a unui Pachet Promotional (dacă Abonatul a achiziționat un astfel de terminal). Ca regulă generală, ultima factură emisă de către Telekom Romania Mobile va cuprinde beneficiile incluse acordate proporțional până la data încetării efective a Contractului.

10.7. Facturile sunt emise în Lei, la cursul oficial de schimb Leu/EUR al BNR de la data emiterii facturii. Plata fiecărei facturi emise de către Telekom Romania Mobile se va efectua de către Abonat lunar, inclusiv TVA, în termen de maxim 14 zile de la data facturării.

10.8. Facturile vor fi trimise Abonatului prin poșta la adresa specificată în Contract sau pot fi vizualizate/accesate de către Abonat în format electronic prin contul creat în secțiunea MyAccount pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro) (<https://telekom.ro/myaccount>) în situația în care Abonatul a optat pentru modalitatea de transmitere a facturii numai în format electronic. Abonatul care reclamă că nu a primit factura sau nu a accesat contul prin intermediul website-ului [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro) în vederea vizualizării facturii/nu a primit email-ul de informare, nu este exonerat de la plata acesteia. Abonatul este singurul responsabil în ceea ce privește crearea propriului cont pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro) și pentru condițiile de accesare a serviciilor de date. Orice reclamații privind facturile vor respecta procedura descrisă la art. 24.3 - 24.4 de mai jos.

10.9. În cazul în care Abonatul nu își achită obligațiile de plată în termenele stabilite în prezentul Contract, Abonatul se află de drept în întârziere. Data efectuării plății se va considera data la care plata întregului debit a fost confirmată în contul Abonatului din sistemul de evidență a facturilor și plăților aferente al Telekom Romania Mobile. O factură va fi considerată achitată la data la care valoarea totală a acesteia a fost încasată de Telekom Romania Mobile. Facturile vor fi stinse în ordinea cronologică de emisie a acestora.

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

10.11. Abonatul, prin prezentul, declară și acceptă că facturile emise de către Telekom Romania Mobile, precum și orice copii sau extrase pastrate de Telekom Romania Mobile în formă electronică, constituie dovada totală și imediată a datoriei Abonatului către Telekom Romania Mobile.

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

10.13. În cazul în care Abonatul depășește Limita de Credit, Telekom Romania Mobile își rezervă dreptul de a solicita plăți intermediare pentru perioade mai scurte de o lună, cu termen de plată mai scurt decât cel prevăzut în prezentul Contract sau să plătească factura deja emisă înainte de data scadenței, după cum este cazul.

10.14. Telekom Romania Mobile va putea modifica tarifele Serviciilor sale în orice moment, cu respectarea legislației în vigoare, cu cel puțin 30 de zile calendaristice înainte ca modificarea să devină efectivă, sau cu un alt termen prevăzut de legislația în vigoare, dacă va fi cazul.

10.15. Pentru perioada cuprinsă între data activării și data emiterii primei facturi ulterioară datei de activare, Abonatul va beneficia numai de minutele/Serviciile incluse în tipurile de abonamente contractate, aferente/proportionale numărului de zile din această perioadă.

10.16. Telekom Romania Mobile va emite facturi detaliate pentru Serviciile furnizate Abonatului numai dacă Abonatul solicită în mod expres aceasta, la momentul încheierii Contractului sau pe parcursul derulării lui. Facturile detaliate solicitate în timpul derulării Contractului se vor emite începând cu prima factură emisă de la momentul solicitării pentru perioada de facturare în curs la



momentul solicitării. De asemenea, la cererea Abonatului, Telekom Romania Mobile emite factura detaliată retroactiv, contra cost, pentru ultimele 3 facturi emise.

10.17. Abonatul poate efectua plata facturilor emise de Telekom Romania Mobile în baza prezentului Contract folosind una dintre următoarele modalități de plată:

(i) numerar;

(ii) virament bancar;

(iii) debitare directă;

(iv) plată cu cardul prin bancomatele bancilor partenere cu care Telekom Romania Mobile are încheiate contracte privind încasarea facturilor.

Pentru plata contravalorii facturii Telekom Romania Mobile, Abonatul nu datorează comisioane/costuri suplimentare, cu excepția plății prin ordin de plată, care poate fi purtătoare de costuri suplimentare/comisioane bancare.

Pentru mai multe informații/detalii cu privire la modalitățile de plată a facturilor Abonatul poate accesa site-ul [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro).

## 11. SUSPENDAREA SERVICIILOR / REACTIVARE

11.1. Telekom Romania Mobile poate suspenda sau restricționa accesul Abonatului la Servicii imediat, cu notificarea prealabilă Abonatului (inclusiv prin factura, apel direct la numărul de telefon de contact, acolo unde este posibil, SMS sau email), fără drept la despăgubiri, în următoarele situații: (i) Abonatul nu a achitat integral factura la termen; (ii) în caz de depășire a Limitei de Credit; (iii) Abonatul și-a încălcat oricare alte obligații contractuale și/sau condițiile de folosire a Serviciilor; (iv) în cazul în care Telekom Romania Mobile suspenda accesul Abonatului la Servicii în baza unui alt contract încheiat de Telekom Romania Mobile cu Abonatul.

11.2. Telekom Romania Mobile poate suspenda sau restricționa accesul Abonatului la Servicii imediat, fără notificarea prealabilă a Abonatului și fără drept la despăgubiri, în următoarele situații: (i) în caz de Frauda a Abonatului; (ii) în cazul în care Abonatul folosește în mod abuziv Serviciile Telekom Romania Mobile, incluzând, fără limitare, sicanarea altor clienți Telekom Romania Mobile sau ai altor operatori parteneri Telekom Romania Mobile, a angajaților Telekom Romania Mobile, inclusiv prin Serviciul Relații cu Clientii, sau a unor terțe persoane, precum și pentru inducerea în eroare a altor clienți Telekom Romania Mobile sau ai altor operatori parteneri Telekom Romania Mobile prin transmiterea de mesaje cu un conținut fals (promisiune de castiguri, participări la concursuri, etc) sau prin transmiterea de mesaje de tip "spam" sau mesaje nesolicitate; (iii) în cazul folosirii numerelor cu tarif special având ca scop generarea de venituri ilicite pentru Abonat; (iv) în cazul efectuării unui trafic intens către numere cu tarif special într-un interval de timp scurt (ore/zile); (v) în orice alt caz în care acțiunile sau inacțiunile Abonatului pot determina un risc pentru Telekom Romania Mobile.

11.3. Telekom Romania Mobile poate aplica aceleași măsuri pentru orice alte Numere de telefon activate în contul aceluiași Abonat, indiferent dacă acestea sunt în întârziere la plată sau nu, chiar dacă motivele arătate la art. 11.2 au intervenit doar pentru un singur Număr de telefon sau în legătură cu un singur serviciu oferit de Telekom Romania Mobile. Dacă Abonatul a fost suspendat pentru motiv de neplată, pentru ca Serviciile să fie re conectate, Abonatul va plăti toate sumele datorate către Telekom Romania Mobile și neachitate la momentul solicitării de reactivare a Serviciilor.

11.4. Suspendarea temporară a Serviciilor nu exonerează Abonatul de la plată valorii lunare a abonamentului sau a oricărui sume datorate către Telekom Romania Mobile.

11.5. În situația în care accesul Abonatului la Serviciile Telekom Romania Mobile a fost suspendat ca urmare a apariției unei situații menționate la art. 11.1 (i), (ii), (iii) sau (iv), fără ca Abonatul să fi fost deconectat de la Rețeaua Telekom Romania Mobile, re conectarea Serviciilor se va face în maxim 2 (două) zile lucrătoare:

(i) în cazurile prevăzute de art. 11.1 (i) (ii) sau (iv), de la data la care plată întregului debit sau a sumelor solicitate a fi achitate au fost confirmate în sistemul de evidență a facturilor și plăților aferente al Telekom Romania Mobile, respectiv

(ii) în cazul prevăzut de art. 11.1 (iii), de la data la care s-a constatat de către Telekom Romania Mobile sau s-a probat de către Abonat că nu a existat o asemenea încălcare.

11.6. Dacă în perioada suspendării, Abonatul a fost deconectat de la Rețeaua Telekom Romania Mobile pentru motiv de neplată, dar fără ca încetarea din orice motiv a Contractului (inclusiv rezilierea din partea Telekom Romania Mobile) să fi intervenit, Abonatul va fi reactivat automat în termen maxim 4 zile lucrătoare de la data la care plată întregului debit a fost confirmată în contul Abonatului din sistemul de evidență a facturilor și plăților aferente al Telekom Romania Mobile, cu condiția plății tuturor datorțiilor către Telekom Romania Mobile precum și a eventualelor Garanții. Contractul se va considera a fi continuat, toate prevederile acestuia aplicându-se în mod corespunzător.

11.7. Dacă în perioada suspendării, Abonatul a fost deconectat de la Rețeaua Telekom Romania Mobile iar Contractul a încetat, indiferent de motiv (inclusiv rezilierea din partea Telekom Romania Mobile), Abonatul va putea fi reactivat în Rețeaua Telekom



Romania Mobile în urma cererii sale, cu condiția plății tuturor datoriilor către Telekom Romania Mobile, precum și a eventualelor Garanții. Abonatul va semna un nou contract de abonament. Abonatul nu va mai avea posibilitatea de a se reactiva în Rețeaua Telekom Romania Mobile cu vechiul Număr de telefon, în situația în care acesta aparține unui alt furnizor de servicii de comunicații electronice decât Telekom Romania Mobile sau a fost deja alocat unui alt abonat Telekom Romania Mobile.

11.8. În caz de suspendare/dezactivare / portare /incetare/transfer de responsabilitate a prezentului Contract, toate sumele lunare de plată aferente terminalului achiziționat de Abonat conform Pachetului Promotional, neachitate până la data suspendării/dezactivării/incetării/transferului de responsabilitate a prezentului Contract, devin scadente și vor fi facturate de Telekom Romania Mobile, atrăgând obligația de plată imediată a acestora de către Abonat. În situația în care, după înlăturarea cauzei care a produs suspendarea, Contractul reîncepe să se deruleze, părțile vor reveni la situația existentă înainte de suspendarea Contractului de abonament, Telekom Romania Mobile facturând tranșele lunare de plată aferente terminalului achiziționat de Abonat conform Pachetului Promotional rămase de plată de către Abonat.

11.9 În scopul protejării Abonatului de eventualele apeluri accidentale, Abonatul acceptă ca Telekom Romania Mobile să întreruie automat apelurile telefonice inițiate de către Abonat care depășesc durata de 60 de minute.

## 12. GARANȚII/PLĂȚI ÎN AVANS

12.1. La începutul sau în timpul perioadei de acces la Serviciile Telekom Romania Mobile, pentru inițierea sau continuarea furnizării lor, la cererea Telekom Romania Mobile în acest sens, Abonatul are obligația de a furniza Garanții rezonabile într-o sumă nu mai mare de 1.800 Lei pentru fiecare Cartela SIM. Limita menționată este valabilă doar pentru Abonatul care este consumator conform Legii 193/2000, în alte cazuri, Telekom Romania Mobile rezervându-și dreptul să solicite constituirea unei Garanții care să depășească valoarea de 1800 Lei.

12.2. Telekom Romania Mobile își rezervă dreptul de a solicita constituirea unor Garanții suplimentare, într-o sumă nu mai mare de 1.800 Lei pentru fiecare Cartela SIM, după cum urmează:

(i) înainte de activare, ținând cont de și fără a se limita la: (a) relațiile contractuale anterioare ale Abonatului cu Telekom Romania Mobile respectiv cu terțe părți (conform informațiilor din Preventel); (b) bonitatea Abonatului; (c) în cazul în care Abonatul a cerut accesul la Servicii aditionale (Roaming, facilitatea de a efectua convorbiri internaționale, etc.); (d) în caz de conectări multiple; (e) în cazul în care Abonatul a fost identificat ca, anterior cererii de activare, acesta a efectuat o Frauda sau o tentativă de Frauda; (f) în caz de reactivare a Contractului.

(ii) pe parcursul derulării Contractului, în cazul în care: (a) întârzie efectuarea plății facturii pentru Servicii; (b) Abonatul solicită furnizarea de Servicii aditionale față de cele activate la momentul contractării abonamentului; (c) în caz de Frauda sau tentativă de Frauda; (d) în cazul depășirii Limitei de Credit; (e) în orice alt caz în care acțiunile sau inacțiunile Abonatului pot determina un risc pentru Telekom Romania Mobile.

12.3. Garanțiile depuse nu sunt purtătoare de dobândă și vor fi returnate Abonatului în următoarele condiții:

(i) pe parcursul derulării Contractului cu condiția ca Abonatul să fi făcut dovada credibilității sale prin efectuarea cu regularitate și fără întârzieri a plăților datorate către Telekom Romania Mobile (minim ultimele 4 facturi anterioare datei la care se solicită returnarea sumei, cu condiția ca aceste facturi să fi fost emise cu o valoare pozitivă). Telekom Romania Mobile va returna Garanția în termen de 30 zile lucrătoare de la data la care a primit și aprobat cererea Abonatului în acest sens;

(ii) Telekom Romania Mobile va avea dreptul de a returna Abonatului în mod automat Garanția, oricând după o perioadă de 6 luni de la depunerea acesteia, dacă Abonatul nu a solicitat restituirea până la acea dată. Valoarea Garanției returnate se va regăsi pe următoarea factură, cu valoare negativă; Telekom Romania Mobile are dreptul de a reține din valoarea Garanției orice sume datorate de Abonat în baza prezentului Contract.

(iii) după încetarea Contractului, în termen de 30 zile lucrătoare de la data la care Telekom Romania Mobile a primit și aprobat cererea Abonatului în acest sens, cu condiția ca Abonatul să nu aibă datorii față de Telekom Romania Mobile. În cazul în care Abonatul nu și-a achitat toate datoriile față de Telekom Romania Mobile, acesta din urmă va avea dreptul de a reține orice sume datorate de Abonat din valoarea Garanției depuse;

(iv) în cazul în care Garanția a fost constituită pentru accesul la Servicii Aditionale (Roaming, facilitatea de a efectua convorbiri internaționale, etc) și dacă Abonatul solicită returnarea acesteia în baza articolului 12.3 (i), Telekom Romania Mobile va avea dreptul de a da curs acestei solicitări cu consecința dezactivării Serviciului Aditional pentru care a fost constituită Garanție returnată.

12.4. Dacă suma depusă cu titlu de Garanție care se eliberează Abonatului este mai mică decât debitul datorat către Telekom Romania Mobile, compensarea va opera în limitele sumei celei mai mici iar Abonatul rămâne obligat la plata diferenței din suma datorată.

12.5. Telekom Romania Mobile garantează ca sumele depuse de Abonat cu titlu de garanție sunt depozitate în conturi bancare de garanții, accesibile de către Telekom Romania Mobile doar pentru returnarea lor către Abonat sau acoperirea debitelor Abonatului, conform Contractului.



12.6. Pe parcursul derularii Contractului, Telekom Romania Mobile poate solicita constituirea succesiva sau concomitenta a mai multor Garantii, daca Abonatul se afla in cel putin doua din cazurile pentru care se solicita constituirea Garantiei sau in situatia aparitiei redundante a aceluiasi caz.

12.7. Totodata, inainte de activarea Serviciilor Telekom Romania Mobile sau pe durata executarii Contractului, Telekom Romania Mobile are dreptul de a solicita Abonatului plata unor sume de bani care vor constitui un avans de plata al sumelor datorate de Abonat in baza Contractului. In acest sens, suma platita de Abonat cu titlu de plata in avans va stinge, pana la epuizare, sumele datorate de Abonat (cu orice titlu: debit principal, penalitati, etc) conform facturilor emise de Telekom Romania Mobile.

### 13. LIMITA DE CREDIT

13.1. Fara prejudicierea vreunui drept al Telekom Romania Mobile, in momentul in care Limita de Credit este depasita, Telekom Romania Mobile isi rezerva dreptul de a solicita Abonatului cu o utilizare intensa a Serviciilor Telekom Romania Mobile, intr-un interval de timp scurt (ore/zile) (i)sa constituie o Garantie sau (ii) sa faca o plata intermediara, inainte de emiterea facturii curente, sau (iii) sa plateasca factura deja emisa inainte de data scadentei, dupa cum este cazul, si/sau sa (iv) sa suspende imediat accesul la Servicii, fara notificarea prealabila a Abonatului.

13.2. Abonatul se poate informa despre Limita sa de Credit pe parcursul derularii Contractului contactand Departamentul Relatii cu Clientii. Telekom Romania Mobile are dreptul de a majora sau diminua, pe parcursul derularii Contractului, valoarea Limitei de Credit alocate Abonatului.

13.3. Utilizarea Serviciilor pentru o valoare mai mare decat Limita de Credit nu exonereaza Abonatul de la plata integrala a acestor Servicii, intrucat monitorizarea si instituirea limitei de credit este un drept si nu o obligatie a Telekom Romania Mobile.

13.4. Pana la momentul in care Garantia a fost constituita sau plata a fost efectuata, Telekom Romania Mobile are dreptul sa suspende accesul Abonatului la Serviciile Telekom Romania Mobile cu o notificare prealabila a Abonatului prin apel direct sau SMS, fara drept de compensare sau alte despagubiri.

13.5. Telekom Romania Mobile are dreptul de a suspenda accesul la Servicii imediat, fara notificarea prealabila a Abonatului, in cazul in care acesta inregistreaza trafic intens intr-o perioada scurta, implicand un risc atat pentru Telekom Romania Mobile cat si pentru Abonat. In acest caz accesul al Servicii va fi restabilit in maxim 2 (doua) zile lucratoare de la data la care plata intregului debit sau a sumelor solicitate a fi achitate au fost confirmate in sistemul de evidenta a facturilor si platilor aferente al Telekom Romania Mobile.

### 14. DURATA CONTRACTULUI

14.1. Prezentul Contract intra in vigoare la data semnarii lui, pentru o perioada de valabilitate initiala (denumita in continuare "Perioada Initiala") egala cu cea mentionata in prima pagina a Contractului sau in anexa de servicii atasata la Contract, conform art. 1.2.

14.2. La sfarsitul Perioadei Initiale, Contractul este considerat a fi prelungit pentru o perioada nedeterminata, cu exceptia cazului in care Abonatul anunta in scris Telekom Romania Mobile, cu cel putin 30 de zile inainte de sfarsitul Perioadei Initiale, ca doreste incetarea Contractului.

14.3. Telekom Romania Mobile va aduce la cunostinta Abonatului, in termenul prevazut de lege, sfarsitul Perioadei Initiale a Contractului.

14.4. La sfarsitul Perioadei Initiale, Abonatul are posibilitatea de a intra intr-o noua Perioada Initiala in conditiile semnarii unui act aditional la prezentul Contract.

### 15. INCETAREA CONTRACTULUI LA INITIATIVA ABONATULUI

15.1. Abonatul poate solicita incetarea Contractului, printr-o notificare scrisa si a carei dovada poate fi facuta, depusa in magazinele Telekom Romania sau adresata Telekom Romania Mobile la sediul din Bucuresti, Splaiul Independentei nr. 319G, SEMA Parc, Cladirea Atrium House, etajele 1 si 2, sector 6, 060044, sau depusa in magazinele Telekom Romania cu cel putin 30 de zile inainte de data de la care doreste ca incetarea sa-si produca efectele. Daca Abonatul doreste sa se porteze din Reteaua Telekom Romania Mobile in reseaua unui alt furnizor de servicii de comunicatii electronice, Abonatul va solicita acest lucru direct furnizorului in a carui retea doreste sa aiba loc portarea, incetarea Contractului intervenind la data realizarii portarii, cu respectarea tuturor conditiilor prevazute in Contract. In masura in care cererea de portare a Abonatului in reseaua unui alt furnizor de servicii de comunicatii electronice nu se finalizeaza cu realizarea portarii, prezentul Contract isi va produce efectele in continuare in aceeasi termeni si conditii. Contractul inceteaza la initiativa Abonatului si in situatia in care Abonatul, care a facut o cerere de portare in Reteaua Telekom Romania Mobile, a solicitat in scris anularea cererii sale de portare, in conditiile si termenul stabilit de lege.

15.2. Pentru evitarea oricarui dubiu, daca prin Contract nu se prevede expres altfel, incetarea Contractului nu inlatura obligatia Abonatului de a achita toate sumele datorate in baza prezentului Contract, inclusiv debitele ce se vor regasi in facturile emise ulterior inregistrarii de catre Telekom Romania Mobile a solicitarii de incetare a Contractului, pentru Serviciile consumate dar nefacturate

pana la data incetarii (inclusiv transele lunare de plata aferente terminalului achizitionat de Abonat conform Pachetului Promotional, care devin automat scadente si exigibile), precum si eventualele costuri de incetare, conform art. 17.

15.3. Avand in vedere ca Abonatii Telekom Romania Mobile beneficiaza la incheierea Contractului de promotii, planuri tarifare speciale, beneficii, etc., in cazul in care Abonatul doreste incetarea Contractului inainte de sfarsitul Perioadei Initiale, acesta va fi obligat sa plateasca costurile de incetare inainte de expirarea Perioadei Initiale, asa cum sunt specificate in art. 17. Costurile de incetare inainte de expirarea Perioadei Initiale sunt datorate pentru fiecare Cartela SIM dezactivata inainte de terminarea Perioadei Initiale ca urmare a initiativei Abonatului.

15.4. In orice caz de incetare totala a Contractului la initiativa Abonatului sau partiala (de exemplu dezactivarea unor Cartele SIM in cazul in care pe contul Abonatului sunt activate mai multe Cartele SIM), cu exceptia Abonatului care a solicitat portarea sa catre un alt furnizor de comunicatii electronice, precum si cu exceptia Abonatului care a solicitat, in conditiile si termenul stabilit de lege, anularea cererii de portare in Reteaua Telekom Romania Mobile, Contractul inceteaza in maxim 30 de zile de la data inregistrarii/depunerii notificarii scrise de incetare.

15.5. Telekom Romania Mobile poate refuza, in conditiile stabilite de lege, realizarea portarii din Reteaua sa in reseaua unui alt furnizor de comunicatii electronice.

15.6 In cazul incetarii Contractului, daca ulterior emiterii ultimei facturi dupa incetarea Contractului, Telekom Romania Mobile constata ca in contul Abonatului exista un sold creditor si nu exista alte datorii catre Telekom Romania Mobile, Telekom Romania Mobile va returna sumele respective in baza unei solicitari exprese scrise a Abonatului, in termen de 30 de zile lucratoare de la data aprobarii solicitarii de catre Telekom Romania Mobile.

## 16. INCETAREA CONTRACTULUI LA INITIATIVA TELEKOM ROMANIA MOBILE

16.1. Fara a aduce atingere dreptului Telekom Romania Mobile de a rezilia unilateral Contractul, pentru incalcarea de catre Abonat a obligatiilor sale contractuale, Abonatul fiind de drept in intarziere prin simpla neexecutare a obligatiilor, Telekom Romania Mobile este indreptatita sa considere Contractul reziliat de drept, fara punere in intarziere si/sau preaviz, drept de compensatie sau despagubiri pentru Abonat, in urmatoarele situatii: (i) Abonatul nu isi respecta obligatiile de plata chiar si in urma suspendarii sau deconectarii Serviciilor de catre Telekom Romania Mobile; (ii) Abonatul se face vinovat de oricare din situatiile prevazute la articolele 8.10 si 8.11 din prezentul Contract sau pentru orice alt motiv de fraudă; (iii) Abonatul foloseste echipamente neautorizate de catre autoritatile de reglementare competente sau care nu sunt compatibile cu Reteaua Telekom Romania Mobile; (iv) in cazul neindeplinirii oricarei obligatii de plata a Abonatului fata de Telekom Romania Mobile, in acest caz rezilierea de drept urmand sa intervina pentru toate Cartelele SIM/Serviciile activate in contul aceluiasi Abonat, indiferent daca pentru acestea exista sau nu intarzieri la plata, Telekom Romania Mobile fiind indreptatita sa nu mai incheie un nou Contract cu Abonatul inainte de indeplinirea integrala a obligatiilor de plata ale Abonatului; (v) in cazul in care ulterior incheierii Contractului se constata ca actele prezentate de Abonat in vederea incheierii Contractului au fost false sau modificate; (vi) in cazul rezilierii de catre Telekom Romania Mobile a unor alte contracte de abonament incheiate cu Abonatul; (vii) in alte cazuri prevazute expres in Contract.

16.2. Contractul va fi incetat de drept, fara punere in intarziere si/sau preaviz, drept de compensatie sau despagubiri pentru Abonat, si in urmatoarele situatii: (i) in cazul in care a intervenit decesul Abonatului sau a fost initiata procedura de dizolvare, lichidare, sau sechestrul impotriva Abonatului, sau, dupa caz, aceste proceduri au intervenit la cererea Abonatului respectiv; (ii) in cazul in care portarea Abonatului din reseaua unui alt furnizor de servicii de comunicatii electronice in Retea, nu se poate realiza din motive ce nu depind de sau nu se afla sub controlul Telekom Romania Mobile. In situatiile mai sus mentionate, Abonatul intelege si este de acord ca incetarea Contractului nu a fost cauzata de actiunea sau inactiunea Telekom Romania Mobile si prin urmare, in acest caz, Telekom Romania Mobile nu este raspunzatoare fata de Abonat pentru niciun prejudiciu pe care acesta din urma l-ar putea suferi si nici nu datoreaza Abonatului vreo despagubire.

16.3. Incetarea Contractului in cazurile enumerate la art. 16.1 si 16.2 de mai sus se va produce prin deconectare incepand cu sau oricand dupa data constatarii de catre Telekom Romania Mobile a oricarui dintre cazuri. Aceasta incetare opereaza de plin drept, punerea in intarziere a Abonatului rezultand din simplul fapt al neexecutarii, fara nicio interventie din partea instantei, fara preaviz, fara drept de compensatie sau despagubiri sau alte formalitati prealabile. Telekom Romania Mobile va instiinta Abonatul cu privire la incetarea Contractului, pentru unul sau mai multe din motivele aratate mai sus.

16.4. In toate cazurile de incetare mentionate in prezentul articol 16, in cazul in care Abonatul a beneficiat de un Pachet Promotional, ca urmare a incetarii prezentului Contract, transele lunare neplatite aferente terminalului achizitionat de Abonat conform Pachetului Promotional devin automat scadente si exigibile. Totodata, in termen de maxim 30 zile de la data emiterii ultimei facturi dupa deconectare, Abonatul trebuie sa achite toate sumele datorate (inclusiv transele neplatite aferente terminalului achizitionat de Abonat conform Pachetului Promotional, care devin automat scadente si exigibile) catre Telekom Romania Mobile si eventualele costuri de incetare inainte de expirarea Perioadei Initiale, asa cum sunt specificate in art. 17, in cazul in care incetarea Contractului intervine inainte de sfarsitul Perioadei Initiale a prezentului Contract. Costurile de incetare inainte de expirarea Perioadei Initiale sunt datorate pentru fiecare Cartela SIM dezactivata inainte de sfarsitul Perioadei Initiale si ca urmare a aparitiei



vreuniei din situațiile menționate în art. 15.1, 16.1 sau 16.2, cu excepția situației în care încetarea Contractului a intervenit în caz de deces al Abonatului.

16.5. În cazul în care Cartelele SIM/Serviciile Telekom Romania Mobile sunt utilizate în alte scopuri decât cele pentru care au fost oferite Abonatului în calitate de Utilizator Final, inclusiv prin încălcarea obligațiilor prevăzute la art. 8.10 și 8.11 din prezentul Contract, Telekom Romania Mobile este îndreptățit la o despăgubire de 3.500 Lei/lună de utilizare/SIM. În cazul în care prejudiciul suferit de către Telekom Romania Mobile este mai mare decât despăgubirea arată anterior, Abonatul, în vederea reparării integrale a prejudiciului, este de acord ca despăgubirea prevăzută anterior să fie completată cu despăgubiri până la acoperirea integrală a prejudiciului. Fără prejudicierea vreunui alt drept, Telekom Romania Mobile poate reține aceste despăgubiri din Garanțiile constituite de Abonat și/sau sumele plătite în avans de către acesta, indiferent de Contractul în baza căruia au fost constituite și/sau plătite.

16.6. Telekom Romania Mobile poate denunța prezentul Contract, prin transmiterea unei notificări către Abonat, sub forma unei scrisori recomandate cu confirmare de primire, cu 30 de zile înainte de încetarea efectivă a Contractului. Abonatul nu este îndreptățit la plata niciunei penalități sau orice alte despăgubiri, în cazul în care aceasta denunțare unilaterală intervine în afara duratei Perioadei Initale.

#### 17. COSTURI DE ÎNCETARE ÎNAINTE DE EXPIRAREA PERIOADEI INITIALE

17.1. În cazul în care se dezactivează 1 (una) sau mai multe Cartele SIM înainte de expirarea Perioadei Initale stabilite pentru fiecare Cartela SIM, din orice motiv menționat la art. 15.1 (inclusiv în situația denunțării unilaterale a Contractului efectuată de către Abonat ca urmare a inițierii procedurii insolvenței, reorganizării judiciare sau falimentului Abonatului, etc.) sau 16.1 și 16.2 (excepționând cazul de deces al Abonatului), Telekom Romania Mobile poate percepe Abonatului costuri de încetare a Contractului înainte de expirarea Perioadei Initale, pentru fiecare Cartela SIM dezactivată. Costurile de încetare se vor percepe ținându-se cont de următoarele elemente: a) valoarea lunară a planului tarifare ales; b) valoarea lunară a fiecărei extraopțiuni activate cu perioada minimă obligatorie (dacă astfel de extraopțiuni sunt active pe contul Abonatului); c) numărul de luni rămase până la încetarea Perioadei Initale.

17.2. Astfel, costurile de încetare datorate de Abonat se vor calcula utilizând următoarea formulă de calcul:

Cost încetare datorat de Abonat = (A+B) x C

unde:

A- reprezintă penalitatea lunară aferentă planului tarifare ales. Valorile penalității A se vor menționa, pentru fiecare cartela SIM activată de Abonat conform Contractului, în Anexa Serviciilor Contractate - Detalii Numar;

B- reprezintă penalitatea lunară aferentă tuturor extraopțiunilor activate cu perioada minimă obligatorie, (dacă astfel de extraopțiuni sunt active pe contul Abonatului). Valorile penalității aferente fiecărei extraopțiuni activate cu perioada minimă obligatorie se vor menționa, pentru fiecare cartela SIM activată de Abonat conform Contractului, în Anexa Serviciilor Contractate - Detalii Numar;

C- valoarea întreagă a numărului de luni rămase până la încetarea Perioadei Initale (de exemplu, dacă până la încetarea Perioadei Initale au mai rămas 3 luni și 17 zile, numărul de luni rămase va fi egal cu 3).

17.3. Situațiile enumerate la art. 17.1 – 17.2 se aplică atât pentru Contractele încheiate pe o Perioadă Initală de 12 luni, cât și pentru cele încheiate pe o Perioadă Initală de 24 de luni sau mai mult.

17.4. În cazul în care Contractul încetează în conformitate cu prevederile art. 15.1 privind anularea cererii de portare în Rețeaua Telekom Romania Mobile și 16.2. (ii), iar Abonatul a beneficiat la încheierea Contractului de Pachete Promotionale, promoții, planuri tarifare speciale, beneficii, etc., Telekom Romania Mobile poate percepe costuri de încetare a Contractului înainte de expirarea Perioadei Initale egale cu valoarea discountului oferit la semnarea Contractului.

17.5. În cazul în care Abonatul a beneficiat de un Pachet Promotional, urmare a solicitării de încetare a Contractului sau de dezactivare a uneia sau mai multor Cartele SIM, tranșele neplătite aferente terminalului devin automat scadente și exigibile. Aceste prevederi se aplică și în cazul încetării contractului în conformitate cu prevederile art. 15.1 privind anularea cererii de portare în Rețeaua Telekom Romania Mobile și 16.2. (ii).

17.6. Ca urmare a solicitării de încetare a Contractului sau de dezactivare a uneia sau mai multor Cartele SIM, Abonatul trebuie să achite toate sumele datorate către Telekom Romania Mobile (inclusiv tranșele neplătite aferente terminalului devenite scadente și exigibile conform art. 17.5 de mai sus) și eventualele costuri de încetare, în termen de maxim 14 zile de la data emiterii facturii sau de la data notificării Abonatului de către Telekom Romania Mobile în acest sens.

17.7. În cazul în care Telekom Romania Mobile denunța prezentul Contract înainte de expirarea Perioadei Initale, Telekom Romania Mobile înțelege să despăgubească Abonatul care este consumator conform Legii 193/2000, cu o sumă egală cu cea prevăzută cu titlu de costuri de încetare pentru încetarea Contractului înainte de expirarea Perioadei Initale minus valoarea discountului oferit.

17.8. În cazul în care Abonatul a beneficiat de un Pachet Promotional, urmare a denunțării Contractului de către Telekom Romania Mobile, conform art. 17.7. de mai sus, sau de dezactivare a uneia sau mai multor Cartele SIM, tranșele lunare neplătite aferente



terminalului devin automat scadente și exigibile și se vor compensa cu sumele datorate de Telekom Romania Mobile ca penalizare conform art. 17.7.

#### 18. CLAUZE - NULITATE

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

#### 19. FORTA MAJORA. CAZUL FORTUIT

19.1. Telekom Romania Mobile va lua toate măsurile necesare pentru a asigura disponibilitatea maximă a Serviciilor în caz de forta 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.

19.2. Caz de forta majoră/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 altă întâmplare, care este dincolo de controlul rezonabil al Telekom Romania Mobile.

#### 20. TRANSFERUL DE RESPONSABILITATE ȘI CESIUNEA DE CREANȚE

20.1. Telekom Romania Mobile are dreptul să transfere unei terțe părți, integral sau parțial, drepturile și/sau obligațiile sale din prezentul Contract, fără a solicita consimțământul Abonatului și fără ca acesta să aibă dreptul la compensații de orice natură. Telekom Romania Mobile se va asigura că acest transfer nu va afecta negativ Serviciile oferite Abonatului, așa cum au fost prevăzute în prezentul Contract. Abonatul va fi notificat despre transferul drepturilor și/sau obligațiilor Telekom Romania Mobile din Contract cu cel puțin 30 de zile înainte ca acesta să-și producă efectele.

20.2. Transferul de către Abonat al drepturilor și obligațiilor ce decurg din Contract nu se poate realiza fără consimțământul scris prealabil al Telekom Romania Mobile. În cazul în care Telekom Romania Mobile aprobă solicitarea de transfer, regulile art. 20.3 și 20.4 se vor aplica în mod corespunzător. Simpla semnare a acordului de transfer de responsabilitate de către Abonat nu reprezintă implicit și acordul Telekom Romania Mobile referitor la operarea transferului.

20.3. Transferul drepturilor și obligațiilor Abonatului din Contract, cu privire la toate sau doar la o parte din Cartele SIM activate/Numere de telefon, poate fi acceptat de către Telekom Romania Mobile numai după achitarea integrală de către Abonat a tuturor datoriilor sale către Telekom Romania Mobile până la data aprobării de Telekom Romania Mobile a transferului de responsabilitate. Solicitarea de transfer nu se va face mai devreme de 30 de zile de la data activării sau, după caz, de la data reactivării conform art. 11.6, a Serviciilor Telekom Romania Mobile care se vor a fi transferate.

20.4. Abonatul se angajează să semneze acordul de transfer împreună cu viitorul abonat și, de asemenea, viitorul abonat va semna un nou contract de abonament cu Telekom Romania Mobile. Abonatul este informat că pentru realizarea transferului drepturilor și obligațiilor Abonatului din Contract, noul client va trebui să îndeplinească condițiile cerute de Telekom Romania Mobile pentru a deveni abonat Telekom Romania Mobile, în acest sens fiind necesară aprobarea Telekom Romania Mobile.

20.5. Până la momentul încheierii efective a operării transferului de responsabilitate, Abonatul inițial va suporta integral toate costurile referitoare la utilizarea Serviciilor.

20.6 Telekom Romania Mobile își rezervă dreptul de a cesiona oricând creanțele sale împotriva Abonatului către terțe părți, fără a fi necesar acordul prealabil al Abonatului sau fără vreo altă formalitate prealabilă în afara celor impuse strict de lege, dacă este cazul.

#### 21. EFECTELE PREZENTULUI CONTRACT

21.1. Prezentul Contract conține toate înțelegerile intervenite între părți și înlocuiește orice înțelegeri sau acorduri prealabile, scrise sau verbale, cu Telekom Romania Mobile sau cu partenerii autorizați ai acestuia, referitoare la obiectul prezentului Contract.

21.2. Faptul că una din părți nu insistă pentru îndeplinirea strictă și întocmai a obligațiilor ce îi revin celeilalte părți, prevăzute de prezentul Contract sau de lege, nu va fi interpretată ca o anulare sau o renunțare la dreptul respectiv, cu excepția cazului în care în mod expres părțile au agreeat în scris în legătură cu o astfel de renunțare. În caz contrar părțile contractante sunt obligate să îndeplinească obligațiile prevăzute în respectiva prevedere contractuală.

#### 22. MODIFICĂRI ALE PREZENTULUI CONTRACT

22.1. Telekom Romania Mobile își rezervă dreptul de a modifica unilateral termenii prezentului Contract (cum ar fi tarife, penalități/costuri de încetare, caracteristici Servicii, încetare/suspendare Contract, despăgubiri, condiții de folosire a Serviciilor, facturare/plată, garanții/plăți în avans, răspundere, prelucrare date cu caracter personal, procedura de reclamații, termenele de remediere a deranjamentelor), în conformitate cu legislația română în vigoare la momentul respectiv.

22.2. Telekom Romania Mobile va informa Abonatul despre modificările aduse la Contract cu cel puțin 30 de zile înainte de data la care modificările vor intra în vigoare.

22.3. În cazul în care Abonatul nu acceptă modificările propuse, acesta are posibilitatea de a rezilia prezentul Contract fără obligația de a plăti costurile de încetare înainte de expirarea Perioadei Initale. Abonatul trebuie să-și exercite dreptul de denunțare cu bunăcredință. Notificarea va fi depusă de către Abonat în magazinele Telekom Romania sau trimisă de către Abonat la sediul Telekom Romania Mobile din București, Splaiul Independenței nr. 319G, SEMA Parc, Clădirea Atrium House, etajele 1 și 2, Sector 6, 060044, în termen de cel mult 30 zile de la data notificării din partea Telekom Romania Mobile cu privire la modificările aduse, în caz contrar considerându-se că a acceptat modificările propuse.

22.4. Telekom Romania Mobile va notifica modificarea Contractului prin orice mijloc prin care se poate considera, în mod rezonabil, că această notificare ajunge la cunoștința Abonatului (de ex.: SMS, e-mail, scrisoare sau prin intermediul facturii care pot fi însoțite de informații prin radio, TV sau pagina web).

### 23. DATE CU CARACTER PERSONAL

23.1. Datele cu caracter personal, incluzând codul numeric personal și orice alte date cu caracter personal ale Abonatului persoană fizică 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) vor fi prelucrate de Telekom Romania Mobile în scopul executării prezentului Contract și realizării tuturor drepturilor și obligațiilor conexe ale Telekom Romania Mobile în legătură cu sau în temeiul acestuia, inclusiv dar fără limitare pentru activare, facturare, relații cu clienții, recuperarea sumelor datorate, în scopul verificării respectării limitelor de utilizare ale Cartelei SIM, 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 parti - incluzând aici orice împuternicit al Telekom Romania Mobile 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 Telekom Romania Mobile - (acoperind și astfel de terțe parti din afara României, și inclusiv în cazul în care aceste terțe parti 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 Abonatului persoană fizică menționate mai sus vor putea fi comunicate acestora în vederea îndeplinirii obiectivului Contractului și realizării tuturor drepturilor și obligațiilor Telekom Romania Mobile conexe sau în legătură cu sau derivând din prezentul Contract. Abonatul își exprimă prin prezenta 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, Telekom Romania Mobile va putea transfera datele cu caracter personal și/sau datele de trafic către alți furnizori de comunicații electronice sau către alți parteneri ai Telekom Romania Mobile (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/instituiții publice abilitate în conformitate cu dispozițiile legale aplicabile, la solicitarea acestora din urmă. Refuzul Abonatului față de prelucrarea acestor date poate conduce la imposibilitatea furnizării Serviciilor prevăzute de prezentul Contract.

23.2. Abonatul a fost informat și a acceptat prin semnarea prezentului Contract faptul că, în scopul reducerii riscurilor de datorii și preîntâmpinării Fraudelor, Telekom Romania Mobile folosește Sistemul Preventel. În cazul neachitării datoriilor în termenele scadente sau a celor izvorâte ca urmare a depășirii Limitei de Credit sau în cazul săvârșirii unei Fraude, datele personale ale Abonatului pot fi transferate către Sistemul Preventel, iar informații cu privire la datoriile sale sau la cazurile de Frauda pot fi accesate de către alți furnizori de comunicații electronice sau de către alți parteneri Telekom Romania Mobile, bănci, societăți financiare sau instituiții publice, care au drept de acces la Sistemul Preventel.

23.3. Datele cu caracter personal vor putea fi prelucrate de Telekom Romania Mobile în scop de marketing numai dacă Abonatul și-a exprimat consimțământul în acest sens și cu respectarea drepturilor Abonatului prevăzute de lege. Abonatul își va putea retrage oricând consimțământul pentru utilizarea datelor sale personale în scop promoțional, printr-o cerere scrisă și comunicată Telekom Romania Mobile.

23.4. Datele de trafic vor fi prelucrate în scopurile menționate la articolul 23.1 de mai sus pe perioada de valabilitate a Contractului, și pe o perioadă de maximum 3 ani de la data încetării acestuia, exceptând situațiile pentru care legea prevede un alt termen, caz în care se va aplica termenul prevăzut de lege. Prin semnarea prezentului Contract, Abonatul își exprimă acordul că datele sale de trafic și datele de localizare să fie prelucrate de către Telekom Romania Mobile și Cosmote Mobile Telecommunications S.A. (societate cu sediul în Grecia), precum și orice alt împuternicit al Telekom Romania Mobile ce procesează aceste date în temeiul unui contract conform instrucțiunilor și sub autoritatea Telekom Romania Mobile (din țară sau din străinătate, și inclusiv din state care nu asigură un nivel de protecție al datelor cu caracter personal similar celui din România) în scopul executării prezentului Contract și al realizării tuturor drepturilor și obligațiilor Telekom Romania Mobile derivând din sau în legătură cu sau în temeiul prezentului Contract, Telekom Romania Mobile având discreția - în cea mai mare măsură permisă de lege - să realizeze această



procesare (incluzand transferul in strainatate al acestor date) direct sau prin intermediul unor imputerniciti sau alti parteneri contractuali, dupa cum considera oportun. Refuzul Abonatului fata de prelucrarea acestor date in conditiile mentionate in aceasta sectiune a Contractului echivaleaza cu imposibilitatea furnizarii Serviciilor Telekom Romania Mobile.

23.5. In conformitate cu legislatia in vigoare, Abonatul beneficiaza de urmatoarele drepturi: dreptul de informare, dreptul de acces la datele sale, dreptul de interventie asupra datelor, dreptul de opozitie, dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale precum si dreptul de a se adresa justitiei, drepturi ce pot fi exercitate in conditiile si in conformitate cu legislatia aplicabila, inclusiv Legea nr. 677/2001 privind protectia persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestora. Abonatul intelege si este de acord ca manifestarea dreptului saau de opozitie este echivalent cu imposibilitatea prestarii Serviciului de catre Telekom Romania Mobile. Ca si consecinta, in momentul in care Telekom Romania Mobile primeste cerere scrisa prin care Abonatului se opune ca datele care-l vizeaza saa faca obiectul unei prelucrari sau sa fie transferate in strainatate ori dezvaluite catre terte parti, Telekom Romania Mobile este indreptatita sa inceteze a mai presta Serviciile Telekom Romania Mobile care fac obiectul prezentului Contract. O astfel de cerere va fi echivalata cu o solicitare de renuntare la Serviciile Telekom Romania Mobile si va fi supusa tuturor obligatiilor si formalitatilor corespunzatoare prevazute in prezentul Contract.

23.6. In cazurile in care si strict in masura in care legea impune aceasta obligatie, Abonatul va fi notificat de catre Telekom Romania Mobile in cazul in care datele sale cu caracter personal vor fi transmise unor terte persoane.

## 24. RECLAMATII SI LITIGII

24.1. Pentru orice reclamatie, Abonatul se va adresa Serviciului Relatii cu Clientii al Telekom Romania Mobile, in termen maxim de 15 zile de la data aparitiei motivului pentru care se inainteaza reclamatia, cu exceptia reclamatilor facute cu privire la facturile emise in care caz termenul este cel prevazut in art. 24.6 de mai jos. In vederea protejarii intereselor Abonatului si ale Telekom Romania Mobile, Abonatul este de acord ca operatorul Telekom Romania Mobile sa inregistreze orice convorbire telefonica intre Abonat si Serviciul de Relatii cu Clientii al Telekom Romania Mobile, aceste inregistrari fiind agreeate de catre parti 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 Telekom Romania Mobile si Abonat ca urmare a respectivelor convorbiri telefonice.

24.2 Reclamatii privind Serviciile furnizate de catre Telekom Romania Mobile pot fi transmise de catre Abonati, in oricare din urmatoarele moduri:

(i) Telefonic, prin apel la 1234 (apel gratuit din retelele Telekom Romania Mobile si Telekom Romania), 021.404.1234 sau

0766.12.1234 (tarif normal pentru apelurile din retelele nationale), Serviciul de suport Premium la 0903904903 (numar disponibil numai clientilor aflati pe teritoriul tarii ce apeleaza de la un numar de telefon fix sau mobil din retelele Telekom Romania Mobile si Telekom Romania; apelul este tarifat cu 1,62 EUR, fara TVA)/apel sau 1.94 EUR, cu TVA inclus/apel - tariful se face pe apel si nu in functie de durata convorbirii) sau la +4021.404.1234 sau +40766.12.1234 (apel taxabil din afara Romaniei). Programul de lucru al Serviciului de Relatii cu Clientii pentru reclamatii telefonice este non-stop. Pentru reclamatii inaintate telefonic, Abonatul va primi numarul de inregistrare a reclamatiei inainte de incheierea apelului.

(ii) In scris, catre Serviciul de Relatii cu Clientii – Echipa Reclamatii:

- prin fax la numarul de fax +4021 9255 (apel gratuit in reseaua Telekom Romania Mobile si in reseaua Telekom Romania);
- prin posta, catre Telekom Romania Mobile, Serviciul de Relatii cu Clientii – Echipa Reclamatii, la adresa: Splaiul Independentei nr 319 G, et 1 si 2, sector 6, 060044, Bucuresti;
- prin formularul de contact disponibil pe site-ul [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro), sectiunea Asistenta;
- prin formularele puse la dispozitia clientilor in magazinele Telekom Romania si ale partenerilor sai. Lista magazinelor Telekom Romania si programul de functionare a acestora, precum si lista partenerilor Telekom Romania si numerele de telefon de contact ale acestora, sunt disponibile pe site-ul [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro).

Programul de lucru al Serviciului de Relatii cu Clientii pentru reclamatii scrise este de Luni pana Vineri intre orele 8:00 - 21:00, cu exceptia zilelor de sarbatori legale. Telekom Romania Mobile va informa Abonatul prin SMS transmis la numarul de telefon de contact indicat de catre acesta, cu privire la numarul de inregistrare al reclamatilor depuse in scris prin oricare dintre modalitatile enumerate mai sus.

24.3. Telekom Romania Mobile este obligata sa analizeze reclamatii si cererile Abonatului formulate in baza art. 24.1 si sa le raspunda, in conformitate cu termenii prezentului Contract, in termen de cel mult 60 de zile (1.440 de ore) de la data transmiterii lor conform art. 24.2 de mai sus. In cazul in care demersurile intreprinse de Telekom Romania Mobile pentru solutionarea reclamatiei depasesc termenul de raspuns de 60 de zile calendaristice (1.440 de ore), Abonatul va fi contactat de Serviciul de Relatii cu Clientii - Echipa Reclamatii prin orice mijloc prin care se poate considera, in mod rezonabil, ca aceasta informatie ajunge la cunostinta Abonatului (de ex.: SMS, e-mail, apel) cu maxim 2 zile lucratoare inainte de expirarea termenului initial de 60 de zile pentru a fi informat cu privire la prelungirea termenului de solutionare a reclamatiei cu o noua perioada de 30 de zile calendaristice.

24.4 In cazul nerespectarii termenului de solutionare a reclamatilor, cu exceptia situatiilor care sunt in afara controlului Telekom Romania Mobile, Abonatul poate solicita despagubiri in termen de maxim 15 zile lucratoare de la data expirarii termenului maxim de



solutionare a reclamațiilor, stabilit conform art. 24.3 de mai sus. În cazul în care Telekom Romania Mobile constată ca solicitarea Abonatului este întemeiată, despăgubirea se va acorda prin reducerea taxei lunare de abonament, proporțional cu perioada de depășire a termenului menționat, dar nu mai mult de valoarea unui abonament lunar (conform următoarei formule de calcul: valoare abonament lunar/numărul de zile din luna relevantă X numărul de zile de întârziere). Reducerea taxei lunare de abonament se va evidenția în factura din luna imediat următoare soluționării în mod favorabil a cererii Abonatului.

24.5 Reclamațiile trebuie să conțină datele de identificare ale Abonatului (în cazul utilizatorilor finali persoane fizice numele și prenumele, adresa de domiciliu, numărul de telefon Telekom Romania Mobile precum și un alt număr de telefon de contact, adresa de e-mail, dacă este cazul; în cazul utilizatorilor finali persoane juridice denumirea, numele persoanei de contact desemnata, adresa sediului social, CIF, numărul de telefon Telekom Romania Mobile precum și un alt număr de telefon de contact, adresa de e-mail, dacă este cazul), data întocmirii reclamației, descrierea situației sesizate, transmiterea oricărui documente (copie document de identitate, factura, etc)/informații pe care Abonatul le consideră relevante în investigarea situației semnalate, solicitarea adresată Telekom Romania Mobile în legătură cu situația sesizată, modalitatea aleasă de primire a răspunsului la reclamație (telefonic sau în scris, prin poșta sau e-mail) cu menționarea expresă în reclamație a numărului de telefon/ adresei de corespondența poștala sau electronică la care Abonatul dorește să-i fie comunicat răspunsul.

24.6. Orice reclamație cu privire la facturile emise și conținutul acestora va fi semnalată, în scris, Serviciului Relații cu Clienții, în termen de maxim 30 de zile calendaristice de la data facturii în cauză. La sfârșitul acestei perioade, suma facturată este considerată ca fiind în mod irevocabil acceptată la plată.

24.7. Reclamațiile care privesc facturile trebuie să cuprindă în mod obligatoriu sumele contestate precum și Serviciile (apeluri, SMS, MMS, etc) facturate de Telekom Romania Mobile și contestate de Abonat. Reclamația Abonatului suspendă obligația sa de a plăti sumele contestate și curgerea penalităților, dar numai în limita acestora, Abonatul având în continuare obligația de a achita debitele necontestate, în termenele scadente. În cazul în care Telekom Romania Mobile constată că respectiva reclamație nu este întemeiată, Abonatul are obligația de a plăti diferența neachitată, în termen de 14 zile de la data la care Abonatul a primit rezoluția cu privire la reclamație.

24.8. Prezentul Contract se supune legislației în vigoare din România. Orice neînțelegere apărută în legătură cu prezentul Contract, incluzând orice încălcare a acestuia, 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.

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

## 25. PREVEDERI FINALE

25.1. Prevederile prezentului document conținând Termenii Generali ai Contractului de abonament pentru serviciile Telekom Romania Mobile se completează cu cele din anexele atașate la prezentul. În caz de discrepanțe între documente, următoarea ordine de prevalență se va aplica (i) Anexa Serviciilor Contractate; (ii) Anexa conținând Termenii Generali de Utilizare a Serviciilor de Date (ii) Termenii Generali; (iii) Prima Pagină a Contractului. Documentele ce reglementează achiziția și modalitatea de plată a terminalului de către Abonat la data semnării Contractului, completează Contractul, și constituie, în același timp, un accesoriu al acestuia.

25.2. Pentru evitarea oricărui dubiu, Abonatul declară că înțelege și acceptă în mod expres clauzele următoarelor articole/capitole din prezentul Contract: capitolul 7 „Răspunderea Telekom Romania Mobile”, capitolul 11 „Suspendarea Serviciilor/Reactivare”, art. 14.2, capitolul 16 „Încetarea Contractului la inițiativa Telekom Romania Mobile”, capitolul 17 „Costuri de încetare înainte de expirarea Perioadei Initale”, capitolul 24 „Reclamații și litigii”.

## AM LUAT LA CUNOSTINTĂ ȘI SUNT DE ACORD CU PREVEDERILE CONTRACTUALE PREZENTATE

Prezentul Contract a fost semnat în 3 (trei) exemplare. În calitate de Abonat, declar că am primit 1(un) exemplar al documentelor care constituie Contractul.

Locul

Data

Nume și Prenume/Denumire

Semnatura/Stampila