



## TERMENI SI CONDITII PENTRU ACHIZITIONAREA DE PRODUSE SI SERVICII ON-LINE DE LA TELEKOM ROMANIA MOBILE in vigoare din 09.11.2017

### 1. PREVEDERI GENERALE

**Telekom Romania Mobile Communications S.A.** ("Telekom Romania Mobile"), cu sediul social in Splaiul Independentei nr. 319G, Sema Parc, Cladirea Atrium House, etajele 1 si 2, Sector 6, Bucuresti, inregistrata la Registrul Comertului cu nr. J40/433/1999, cod de inregistrare fiscala RO11952970, operator de date cu caracter personal in baza Notificarii nr. 3076, cont bancar RO04INGB0001000173628915 deschis la Banca ING – Sucursala Kiseleff, capital social subscris si varsat 1.593.747.500 Lei, din care capital social varsat 1.269.560.000 Lei si 87.500.000 EUR, aduce la cunostinta clientilor/potentialilor clienti, termenii si conditiile pentru achizitionarea de produse si servicii ale magazinului on-line Telekom Romania Mobile, precum si pentru reinnoirea/prelungirea contractelor de servicii prin aceasta modalitate.

Achizitionarea de produse si/sau servicii on-line de la Telekom Romania Mobile implica acceptarea prezentilor termeni si conditii, astfel cum sunt prezentati mai jos.

Continutul acestor termeni si conditii sunt guvernate de dispozitiile legale in materia contractelor la distanta si au scopul informarii prealabile corecte si complete a clientilor/potentialilor clienti **Telekom Romania Mobile** cu privire la conditiile de achizitionare a serviciilor si produselor puse la dispozitie in modalitatea on-line pe site-ul [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro).

### 2. CERINTE PREALABILE SI INFORMATII PERSONALE - INREGISTRAREA CA UTILIZATOR (daca este cazul)

Achizitionarea de produse si/sau servicii presupune indeplinirea tuturor formalitatilor de inregistrare cerute.

Achizitionarea de produse si/sau servicii presupune ca toate informatiile furnizate de dumneavoastra sa fie corecte si complete. Optand pentru inregistrare pe site-ul [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro), va exprimati expres consimtamantul in vederea furnizarii urmatoarelor date personale: numele/prenumele, adresa de facturare, adresa de livrare, adresa e-mail, numar de telefon, CNP, serie si numar act de identitate.

Furnizarea datelor solicitate este obligatorie. Refuzul furnizarii datelor va conduce la imposibilitatea finalizarii comenzii online, neincheierea contractului la distanta si implicit imposibilitatea livrării serviciilor/produselor comandate.

Prin accesarea contului si utilizarea parolei personale sunteti responsabil pentru toate actiunile care decurg din folosirea acestora. **Telekom Romania Mobile** nu este responsabila pentru erorile survenite in urma neglijentei utilizatorului privind securitatea si confidentialitatea contului si parolei proprii.

**Telekom Romania Mobile Communications S.A.** este operator de date cu caracter personal inregistrat la Autoritatea Nationala de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal („ANSPDCP”) in baza Notificarii nr. 3076.



### 3. PROTECTIA DATELOR PERSONALE

Datele furnizate de catre clienti sunt strict confidentiale. Telekom Romania Mobile se angajeaza in fata utilizatorilor/clientilor sai sa nu furnizeze aceste date unor terte persoane neautorizate si sa le utilizeze strict pentru desfasurarea relatiei de afaceri dintre client si Telekom Romania Mobile. Conform cerintelor Legii nr. 677/2001 pentru protectia persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date si ale Legii nr. 506/2004 privind prelucrarea datelor cu caracter personal si protectia vietii private in sectorul comunicatiilor electronice, actualizate, Telekom Romania Mobile se obliga sa administreze in conditii de siguranta si numai in vederea realizarii scopurilor specificate, datele personale pe care ni le furnizati despre dumneavoastra.

Datele dumneavoastra personale vor fi utilizate de catre Telekom Romania Mobile in scopul executarii contractului la distanta, pentru informarea utilizatorilor/clientilor privind situatia contului lor de pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro), informarea utilizatorilor/clientilor privind confirmarea, evolutia si starea comenzilor, evaluarea produselor si serviciilor oferite, activitati comerciale, de promovare a produselor si serviciilor, de marketing, de publicitate, de media, de cercetare de piata, de statistica, de urmarire si monitorizare a vanzarilor si comportamentul consumatorului.

Telekom Romania Mobile se obliga sa aplice, in legatura cu datele personale ale utilizatorilor/clientilor sai măsuri tehnice și organizatorice adecvate pentru protejarea datelor cu caracter personal împotriva distrugerii accidentale sau ilegale, pierderii, modificării, dezvăluirii sau accesului neautorizat, în special dacă prelucrarea respectivă comportă transmisii de date în cadrul unei rețele, precum și împotriva oricărei alte forme de prelucrare ilegală.

Prin completarea datelor dvs. in formularul de inregistrare de cont si/sau de Comanda declarati ca acceptati neconditionat ca datele dvs. personale sa fie incluse in baza de date a Telekom Romania Mobile, inregistrata in registrul de evidenta a prelucrării datelor cu caracter personal sub numarul 3076, si in acest sens va dati acordul expres si neechivoc ca toate aceste date personale sa fie stocate, utilizate si prelucrate nelimitat teritorial si/sau temporar de catre Telekom Romania Mobile, afiliatii si colaboratorii acestora pentru desfasurarea si/sau derularea de catre Telekom Romania Mobile, afiliatii si colaboratorii acestora de activitati cum ar fi, dar fara a se limita la, activitati comerciale, de promovare a produselor si serviciilor, de marketing, de publicitate, de media, administrative, de dezvoltare, de cercetare de piata, de statistica, de urmarire si monitorizare a vanzarilor si comportamentul consumatorului (acest site foloseste Cookie-uri).

De asemenea, va dati acordul expres si neechivoc ca aceste date personale sa poata fi transferate (cedate) de catre Telekom Romania Mobile atat afiliatilor sai precum si altei/altor entitati din tara sau strainatate.

Prin citirea Termenilor si Conditiei de utilizare ale site-ului [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro), ati fost informat cu privire la drepturile dumneavoastra astfel cum sunt prevazute de Legea 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, respectiv dreptul de informare, dreptul de acces la date, dreptul de interventie, dreptul de opozitie, dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale si dreptul de a va adresa justitiei.

Totodata, in vederea exercitarii dreptului de opozitie asupra prelucrării datelor dvs. personale puteti solicita stergerea totala sau partiala a acestora prin inaintarea unei cereri scrise, datate si semnate, expediate pe adresa Splaiul Independentei nr. 319G, Sema Parc, Cladirea Atrium House, etajele 1 si 2, Sector 6, Bucuresti sau prin fax la numarul 021 9255, sau prin email la adresa [comenzi.online@telekom.ro](mailto:comenzi.online@telekom.ro). În cerere



se va preciza dacă se dorește ca informațiile să fie comunicate la o anumită adresă (chiar și e-mail) sau printr-un serviciu de corespondență care să asigure predarea numai personal. **Telekom Romania Mobile** va comunica măsurile adoptate/informațiile solicitate în termen de 15 (cincisprezece) zile de la data primirii cererii.

De asemenea, menționăm că datele dumneavoastră personale vor putea fi transmise autorităților cu atribuții în domeniul prevenirii și combaterii acțiunilor ilicite/infracțiunilor informatice, urmare a unei cereri expres formulate, emise cu respectarea dispozițiilor legale. În acest sens, menționăm că informațiile dumneavoastră cu caracter personal pot fi furnizate și către Parchet, Poliție, Instanțele judecătorești și altor organe abilitate ale statului, în baza și în limitele prevederilor legale.

Mai mult decât atât, precizăm că orice încercare de a accesa, utiliza, modifica datele personale ale altui utilizator este strict interzisă, fiind pedepsită de lege contravențional sau penal, după caz.

**Telekom Romania Mobile** nu promovează transmiterea de mesaje electronice nesolicitate (SPAM). Orice utilizator al site-ului [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro) poate opta pentru ștergerea adresei sale de email din baza noastră de date.

În cazul plăților efectuate cu cardul, comercializarea se efectuează prin intermediul soluțiilor de plată online oferite de tertul autorizat GECAD EPAYMENT INTERNATIONAL S.A. În vederea eliminării riscului că datele dumneavoastră să intre în posesia și să fie folosite abuziv de terțe persoane, GECAD EPAYMENT INTERNATIONAL S.A. garantează legalitatea și securitatea sistemelor informatice. Informațiile privind datele cardului bancar (număr de card, data expirării etc.) nu vor fi transferate sau stocate pe serverele Telekom Romania Mobile sau pe serverele GECAD EPAYMENT INTERNATIONAL S.A.

De asemenea, **Telekom Romania Mobile** poate furniza datele dumneavoastră cu caracter personal altor companii cu care se află în relații de parteneriat, dar numai în temeiul unui angajament de confidențialitate din partea acestora, prin care garantează că aceste date sunt păstrate în siguranță și că furnizarea acestor informații personale se face conform legislației în vigoare, după cum urmează: furnizori de servicii de servicii de marketing, curierat, servicii de plată / bancare, telemarketing sau alte servicii, alte companii cu care putem dezvolta programe comune de ofertare pe piața a produselor și serviciilor noastre, asigurători.

#### 4. COPYRIGHT

Întregul conținut al site-ului [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro) este aparat de prevederile legale relevante în materia drepturilor de autor, a drepturilor de proprietate intelectuală și industrială. Folosirea în orice mod a oricărui elemente de pe site, fără acordul scris, prealabil al **Telekom Romania Mobile** se pedepsește conform legislației române.

#### 5. CARACTERISTICI ESENȚIALE ALE SERVICIILOR ȘI PRODUSELOR ACHIZITIONATE PRIN INTERMEDIUL MAGAZINULUI ON-LINE TELEKOM ROMANIA MOBILE

Oferta comercială **Telekom Romania Mobile**, precum și elementele esențiale ale serviciilor achiziționate prin intermediul magazinului on-line Telekom Romania Mobile, respectiv:

- tipul de abonament,
- perioada de valabilitate a ofertelor sau a tarifelor,
- contravaloarea planurilor tarifare, cu precizarea numărului de minute, creditul, traficul de date inclus, extraopțiunile disponibile și contravaloarea acestora,



- tarifele pentru apeluri și pentru minutele sau traficul de date suplimentar;
- durata contractului pentru serviciul achiziționat (durata contractuală minimă, dacă este cazul),
- condițiile de utilizare a minutelor incluse, a creditului sau a traficului inclus, după caz;
- prețul echipamentului terminal oferit în cazul unui pachet promoțional (dacă este cazul);
- produsul oferit spre vânzare, prețul și caracteristicile esențiale ale acestuia, sunt accesibile pe site-ul [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro). Toate detaliile relevante pot fi vizualizate prin accesarea serviciului / produsului care va interesa.

Elementele esențiale ale produselor achiziționate prin intermediul magazinului on-line Telekom Romania Mobile, respectiv caracteristicile esențiale ale produsului, prețul, perioada de valabilitate a ofertei / prețului, sunt accesibile pe site-ul [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro). Toate detaliile relevante pot fi vizualizate prin accesarea serviciului / produsului care va interesa.

NOTA: Oferta de produse este valabilă în limita stocului disponibil.

Prin lansarea unei comenzi electronice clientul este de acord cu forma de comunicare prin e-mail prin care site-ul își derulează operațiunile.

## 6. MODALITĂȚILE DE EFECTUARE A PLĂȚII, MODALITATEA ȘI COSTURILE DE LIVRARE

Plata se poate efectua on-line la momentul efectuării comenzii sau cu numerar, la momentul livrării.

Livrarea se va efectua prin curier.

**NOTA:** Se poate opta pentru ridicarea comenzii personal, de la magazinul selectat din lista de magazine disponibilă on-line. Va rugăm să aveți în vedere faptul că, în acest caz, nu mai sunt aplicabili prezentele termeni și condiții pentru vânzarea la distanță (on-line). Vânzarea se va efectua în magazin cu toate drepturile și obligațiile care decurg din această modalitate de achiziție de servicii/produse. Contractul, factura și orice alte documente relevante vor intra în posesia dvs la momentul încheierii în magazin a vânzării. Mai multe detalii în magazinele [Telekom Romania](#) și pe acest site.

Tariful de livrare va fi menționat de fiecare dată la momentul efectuării comenzii on-line, înainte de finalizarea comenzii. Înainte de onorarea comenzilor [Telekom Romania Mobile](#) își rezervă dreptul de a valida comenzile prin contactarea telefonică a clienților.

În funcție de oferta comercială a [Telekom Romania Mobile](#) valabilă la momentul efectuării comenzii și comunicată pe site-ul [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro), livrarea poate fi gratuită.

La livrare este necesară semnătura de primire și verificarea conținutului pachetului în prezența curierului. Orice reclamație ulterioară în legătură cu lipsa unor elemente din pachetul primit nu este acceptată.

[Telekom Romania Mobile](#) poate solicita clientului constituirea unei garanții, sub forma unei sume de bani, pe care clientul o va plăti la momentul efectuării comenzii, la momentul livrării sau pe parcursul executării contractului, ținând cont, dar fără a se limita la: (i) relațiile contractuale anterioare ale clientului cu [Telekom Romania Mobile](#) respectiv cu terțe părți, conform informațiilor din Prevederile; (ii) bonitatea clientului; (iii) solicitarea clientului 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, dacă este cazul, etc. Detaliile privind garanția se regăsesc în Termeni



Generalii ai Contractului de Abonament pentru Serviciile Telekom Romania Mobile in vigoare la data efectuării comenzii.

## 7. DATA ÎNCHEIERII CONTRACTULUI / DATA DE ACTIVARE A SERVICIILOR SI LIVRARE A ECHIPAMENTELOR TERMINALE OFERITE (daca este cazul) / DATA DE LIVRARE A PRODUSELOR ACHIZITIONATE IN AFARA UNUI SERVICIU

### Data incheierii contractului la distanta. Transferul dreptului de proprietate

Data la care se considera incheiat contractul la distanta dintre client si Telekom Romania Mobile reprezinta momentul livrării cu succes a coletului ce contine produsele /documentele aferente comenzii (e.g.: cartele SIM, terminale, accesorii, etc).

Dreptul de proprietate asupra produsului se transfera de la Telekom Romania Mobile catre client la data livrării produsului.

### Data de activare a serviciilor si livrare a produselor (daca este cazul)

Serviciile se vor activa in termen de cel mult 5 (cinci) zile lucratoare de la data livrării cu succes a coletului ce contine bunurile aferente comenzii.

Livrările produselor se vor efectua numai pe teritoriul Romaniei in termen de cel mult 7 zile lucratoare de la momentul finalizării cu succes a comenzii (cu exceptia livrării produselor comandate in cadrul campaniilor speciale (Black Friday, Craciun, Paste etc.) pentru care termenul maxim de livrare este de 30 de zile, precum si cu exceptia cazurilor fortuite sau de forta majora cand din motive obiective si independente de vointa Telekom Romania Mobile livrarea in acest termen devine imposibila, respectiv: calamitati naturale, blocaje rutiere, manifestatii, etc.).

In cazul in care clientul care a efectuat o comanda nu va fi gasit la adresa indicata de cel putin 2 ori, sau in cazul refuzului clientului de a ridica coletul aferent unei comenzi, consecinta este neincheierea contractului la distanta, Telekom Romania Mobile rezervandu-si dreptul de a considera respectiva comanda anulata, fara nicio obligatie ulterioara in sarcina sa, cu exceptia returnării sumelor achitate anticipat, daca este cazul. In situatia in care clientul respectiv hotaraste sa faca o noua comanda, Telekom Romania Mobile isi rezerva dreptul sa anuleze comanda sau sa ceara clientului sa suporte costurile de livrare indiferent de valoarea comenzii.

Telekom Romania Mobile isi rezerva dreptul sa intarzie sau sa anuleze comenzi/livrări, fara drept de despagubire pentru clienti, daca acestea nu pot fi onorate din motive independente de Telekom Romania Mobile care includ: actiuni guvernamentale, impedimente de forta majora, razboaie, acte de terorism, proteste, tulburari civile, incendii, explozii, inundatii, epidemii, greve precum si in cazurile de in care sunt comunicate pe site-ul [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro) informatii eronate cu privire la serviciile / produsele comercializate ori lipsesc temporar anumite informatii.

Telekom Romania Mobile isi rezerva dreptul de a anula orice comanda/livrare in cazul in care produsul comandat nu este in stoc in momentul confirmării comenzii. Telekom Romania Mobile poate oferi clientului in anumite cazuri posibilitatea de a alege un produs cu caracteristici similare avand un pret similar cu produsul initial comandat, fara costuri suplimentare in sarcina clientului.

In situatia in care anumite plati s-au efectuat in avans, Telekom Romania Mobile se obliga sa returneze respectivele sume in termen de 30 de zile de la data anularii comenzii/livrării.



Spre deosebire de situația denunțării contractului de către client în termenul legal - caz în care utilizatorul nu este obligat la suportarea cheltuielilor aferente returnării sumelor achitate în avans - în cazurile de anulare a comenzilor din culpa/inițiativa clientului, costurile aferente returnării sumelor achitate anticipat cad în sarcina clientului respectiv.

## 8. DREPTUL DE DENUNȚARE UNILATERALĂ

### Denunțare unilaterală pentru servicii, inclusiv pachete promoționale.

Clientul are dreptul de a denunța unilateral contractul încheiat la distanță, fără plata vreunor penalități sau despăgubiri și fără invocarea vreunui motiv, în termen de 14 zile lucrătoare. Termenul de denunțare începe să curgă de la data încheierii contractului la distanță (i.e. data livrării cu succes a comenzii).

În cazul în care clientul a achiziționat un pachet promoțional, denunțarea produce efecte cu privire la pachetul promoțional în integralitatea sa.

### Denunțare unilaterală pentru produse achiziționate în afara unui pachet promoțional.

Clientul are dreptul să notifice în scris **Telekom Romania Mobile** că renunță la cumpărare, fără penalități și fără invocarea unui motiv, în termen de 14 zile lucrătoare de la primirea produsului.

Clientul va transmite notificarea de denunțare unilaterală la adresa de e-mail [comenzi.online@telekom.ro](mailto:comenzi.online@telekom.ro), notificare ce trebuie să conțină cererea explicită de denunțare, datele de identificare ale clientului, numărul comenzii, contul bancar al clientului în care se dorește returnarea sumelor achitate anticipat și sucursala la care este deschis contul.

Pentru returnarea produselor în caz de denunțare unilaterală clientul va respecta procedura de retur descrisă mai jos.

Denunțarea unilaterală în termenele arătate mai sus are ca efecte următoarele:

(i) încetarea furnizării serviciilor comandate on-line iar în cazul prelungirii unui contract existent, anularea prelungirii perioadei inițiale, contractul de abonament continuând să-și producă efectele conform prevederilor contractuale valabile înainte de încheierea contractului la distanță;

Nota: în cazul prelungirii, reluarea furnizării serviciilor de care clientul a beneficiat anterior activării comenzii online implică în unele cazuri, înlocuirea cartelei SIM, serviciu de care beneficiați, în mod gratuit, prezentându-va în oricare din magazinele Telekom Romania și completând cererea de înlocuire a cartelei SIM.

(ii) În cazul în care clientul decide să denunțe contractul încheiat la distanță și utilizează serviciile înainte să își exercite acest drept, acesta va achita contravaloarea serviciilor de care a beneficiat în perioada dintre data activării serviciilor și data încetării contractului la distanță, precum și costurile directe ale returnării produselor achiziționate;

(iii) Clientul trebuie să returneze către **Telekom Romania Mobile** produsul(ele) în termen de maxim 7 zile lucrătoare de la data transmiterii denunțării unilaterale, conform procedurii de retur descrisă în prezentul document.

### **Costuri aferente denunțării unilaterale**

Cheltuielile de returnare a produselor în caz de denunțare vor cădea în sarcina clientului.



Sumele platite anticipat de catre clienti vor fi returnate in cel mai scurt timp, fara a depasi un termen de 30 zile de la momentul denuntarii, iar costurile aferente returnarii acestor sume vor fi in sarcina **Telekom Romania Mobile**.

Returnarea produselor achizitionate se va face la adresa indicata in formularul de retur, in ambalajul original, fara nicio deteriorare, exact in conditiile in care au fost livrate, mai putin uzura rezultata din utilizarea conforma cu instructiunile de utilizare, in caz contrar clientul fiind dator a achita contravaloarea integrala a acestor produse. Chiar si in cazurile in care produsele respective au fost achizitionate in cadrul unui pachet promotional, impreuna cu un serviciu, in caz de deteriorare, clientul va fi obligat la achitarea pretului integral al produselor returnate.

### Procedura de retur

Clientul trebuie sa returneze catre **Telekom Romania Mobile** produsul (ele) in termen de maxim 7 zile lucratoare de la data transmiterii in scris a denuntarii unilaterale.

La momentul returnarii produselor, in scopul identificarii clientului care le returneaza, clientul va completa si va transmite catre **Telekom Romania Mobile** in mod obligatoriu formularul de retur primit in pachetul sau la momentul livrării.

Sub conditia returnarii produsului(elor) in termenul de 7 zile lucratoare mai sus mentionat, si in starea in care au fost livrate clientului, mai putin uzura rezultata din utilizarea conforma cu instructiunile de utilizare, **Telekom Romania Mobile** va emite o factura de stornare si va rambursa clientului platile deja efectuate cu privire la achizitionarea produsului si/sau a serviciului. Restituirea sumelor se va efectua in maxim 30 (treizeci de zile) de la data la care **Telekom Romania Mobile** a primit notificarea scrisa de denuntare unilaterala a clientului. Sumele vor fi rambursate de catre **Telekom Romania Mobile** clientului in contul bancar indicat de catre acesta, cu exceptia cazului in care clientul a efectuat plata prin intermediul cardului bancar, situatie in care banii vor fi returnati automat in contul aferent cardului bancar respectiv. Taxele de curierat aferente returnarii produsului (elor) conform acestei clauze sunt suportate de catre Client.

Starea produselor returnate se va consemna pe formularul de retur care insoteste produsul respectiv (sau, in lipsa acestuia, printr-un document separat) de catre **Telekom Romania Mobile**. In situatia in care produsele nu sunt returnate in termenul de 7 zile lucratoare mentionat mai sus si/sau nu sunt returnate in starea in care au fost livrate clientului, mai putin uzura rezultata din utilizarea conforma cu instructiunile de utilizare, clientul are obligatia de a plati integral valoarea acestuia. In acest scop **Telekom Romania Mobile** va transmite Clientului o instiintare de plata si, daca este cazul va restitui produsul acestuia, impreuna cu formularul de retur cu constatările Telekom Romania Mobile. Clientul are obligatia de a achita integral factura in termen de 30 de zile de la data transmiterii acesteia.

Pentru mai multe detalii privind procedura de retur se poate apela Serviciul Relatii Clienti Telekom Romania Mobile la numerele de mai jos din sectiunea Informatii sau la numarul 021 9890 (apel taxabil cu tarif normal din toate retele nationale).



## 9. CONDITIILE DE INCETARE A CONTRACTULUI ÎNAINTE DE TERMEN ȘI PENALITĂȚILE APLICABILE (după trecerea termenului de denunțare unilaterală)

9.1 Abonatul poate solicita încetarea contractului, printr-o notificare scrisă și a cărei dovadă poate fi făcută, adresată **Telekom Romania Mobile** cu cel puțin 30 de zile înainte de data de la care dorește ca încetarea să-și producă efectele. Dacă abonatul dorește să se poarteze din rețeaua **Telekom Romania Mobile** în rețeaua unui alt furnizor de servicii de comunicații electronice, abonatul va solicita acest lucru direct furnizorului în a cărui rețea dorește să aibă loc portarea, încetarea contractului intervenind la data realizării portării, cu respectarea tuturor condițiilor prevăzute în contract. Pentru evitarea oricărui dubiu, încetarea contractului intervenită la data realizării portării nu înlătură obligația abonatului de a achita toate sumele datorate în baza contractului (inclusiv tranșele lunare de plată aferente terminalului achiziționat de abonat conform pachetului promoțional, care devin automat scadente și exigibile), precum și eventualele costuri de încetare, conform art. 9.9 de mai jos. În măsura în care cererea de portare a abonatului în rețeaua unui alt furnizor de servicii de comunicații electronice nu se finalizează cu realizarea portării, contractul își va produce efectele în continuare în aceiași termeni și condiții.

9.2 Contractul încetează la inițiativa abonatului și în situația în care acesta a solicitat în scris anularea cererii sale de portare în rețeaua **Telekom Romania Mobile**, în condițiile și termenul stabilit de lege. Încetarea contractului intervine în termen de 24 de ore de la validarea, conform legii, a solicitării de anulare a cererii de portare.

9.3 Având în vedere că abonatii **Telekom Romania Mobile** beneficiază la încheierea contractului de promoții, planuri tarifare speciale, beneficii, etc., în cazul în care clientul dorește încetarea contractului înainte de sfârșitul perioadei inițiale agreeate, acesta va fi obligat să plătească costurile de încetare înainte de expirarea perioadei inițiale, așa cum sunt specificate în art. 9.9 de mai jos, înainte de data la care ar trebui să intervină încetarea contractului. Costurile de încetare înainte de expirarea perioadei inițiale sunt datorate pentru fiecare cartela SIM dezactivată înainte de terminarea perioadei inițiale ca urmare a inițiativei abonatului.

9.4 În orice caz de încetare totală a contractului la inițiativa abonatului sau parțială (de exemplu dezactivarea unor cartele SIM în cazul în care pe contul abonatului sunt activate mai multe cartele SIM), cu excepția abonatului care a solicitat portarea sa către un alt furnizor de comunicații electronice, precum și cu excepția situației prevăzute la art. 9.2 de mai sus, contractul încetează în termen de maxim 30 de zile de la acceptarea de către **Telekom Romania Mobile** a notificării, cu condiția ca abonatul să-și achite integral sumele datorate în baza contractului încheiat cu **Telekom Romania Mobile**.

9.5. Acceptarea, cu excepția cazului în care abonatul a solicitat portarea sa către un alt furnizor de comunicații electronice, precum și cu excepția situației prevăzute la art. 9.2 de mai sus, se va da de către **Telekom Romania Mobile** numai în momentul în care abonatul face dovada plății în totalitate a sumelor datorate până la acea dată. Această prevedere nu înlătură obligația abonatului de a-și achita debitele ce se vor regăsi în facturile emise ulterior acceptării de către **Telekom Romania Mobile** a solicitării de încetare a contractului, pentru serviciile consumate dar nefacturate până la data încetării, precum și pentru eventualele costuri de încetare, conform art. 9.9 de mai jos.

9.6. **Telekom Romania Mobile** poate refuza, în condițiile stabilite de lege, realizarea portării din rețeaua sa în rețeaua unui alt furnizor de comunicații electronice.





9.7 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**, compania 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**.

## 9.8 INCETAREA CONTRACTULUI LA INITIATIVA TELEKOM ROMANIA MOBILE

9.8.1. Fara a aduce atingere dreptului **Telekom Romania Mobile** de a rezilia unilateral contractul, pentru incalcare 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 folosirea abuziva a serviciilor **Telekom Romania Mobile** sau pentru orice alt motiv de fraudă; (iii) abonatul foloseste echipamente neautorizate de catre autoritatile de reglementare competente sau care nu sunt compatibile cu rețeaua **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.

9.8.2. 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 sechestru impotriva abonatului, sau, dupa caz, aceste proceduri au intervenit la cererea abonatului respectiv; (ii) in cazul in care portarea abonatului din rețeaua unui alt furnizor de servicii de comunicatii electronice in rețeaua **Telekom Romania Mobile**, 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.

9.8.3. Incetarea contractului in cazurile enumerate la art. 9.8.1 si 9.8.2 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.

9.8.4. In toate cazurile de incetare mentionate in prezentul articol 9.8, in cazul in care abonatul a beneficiat de un pachet promotional, ca urmare a incetarii contractului, transele lunare neplatite aferente terminalului



achiziționat de abonat conform pachetului promotional devin automat scadente și exigibile. Totodată, în termen de maxim 30 zile de la data emiterii ultimei facturi după deconectare, abonatul trebuie să achite toate sumele datorate (inclusiv tranșele neplătite aferente terminalului achiziționat de abonat conform pachetului promotional, care devin automat scadente și exigibile) către **Telekom Romania Mobile** și eventualele costuri de încetare înainte de expirarea perioadei inițiale agreeate, așa cum sunt specificate în art. 9.9 de mai jos, în cazul în care încetarea contractului intervine înainte de sfârșitul perioadei inițiale a contractului. Costurile de încetare înainte de expirarea perioadei inițiale agreeate sunt datorate pentru fiecare Cartela SIM dezactivată înainte de sfârșitul perioadei inițiale și ca urmare a apariției vreunui din situațiile menționate în art. 9.1, 9.2, 9.8.1 sau 9.8.2., cu excepția situației în care încetarea contractului a intervenit în caz de deces al abonatului.

9.8.5. 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 pentru folosirea abuzivă a serviciilor, **Telekom Romania Mobile** este îndreptățită 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 arătată anterior, abonatul, în vederea reparării integrale a prejudiciului, este de acord că 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.

9.8.6. **Telekom Romania Mobile** poate denunța contractul, prin transmiterea unei notificări către abonat, sub formă 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 inițiale agreeate.

## **9.9. COSTURI DE ÎNCETARE ÎNAINTE DE EXPIRAREA PERIOADEI ÎNITIALE AGREATE**

9.9.1. În cazul în care se dezactivează 1 (una) sau mai multe cartele SIM înainte de expirarea perioadei inițiale stabilite pentru fiecare cartela SIM, din orice motiv menționat la art. 9.1 (inclusiv în situația denunțării unilaterale a contractului efectuată de către abonat ca urmare a inițierii procedurii insolvenței, reorganizării judiciare sau falimentului abonatului, etc.) sau 9.8.1 și 9.8.2 (exceptând cazul de deces al abonatului), **Telekom Romania Mobile** poate percepe abonatului costuri de încetare a contractului înainte de expirarea perioadei inițiale agreeate, pentru fiecare cartela SIM dezactivată. Costurile de încetare se vor percepe ținându-se cont de următoarele elemente: a) valoarea lunară a planului tarifar 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 inițiale agreeate.

9.9.2. 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 tarifar 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 va menționa, pentru fiecare cartela SIM activată de abonat conform contractului, în Anexa Serviciilor Contractate - Detalii Numar;



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

9.9.3. Situațiile enumerate la art. 9.9.1 – 9.9.2 se aplică atât pentru contractele încheiate pe o perioadă inițială de 12 luni, cât și pentru cele încheiate pe o perioadă inițială de 24 de luni sau mai mult.

9.9.4. În cazul în care contractul încetează în conformitate cu prevederile art. 9.2 și 9.8.2. (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 inițiale egale cu valoarea discountului oferit la semnarea contractului.

9.9.5. În cazul în care abonatul a beneficiat de un pachet promoțional, 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. 9.2 și 9.8.2. (ii).

9.9.6. 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. 9.9.5 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.

9.9.7. În cazul în care Telekom Romania Mobile denunță contractul înainte de expirarea perioadei inițiale agreeate, 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 inițiale agreeate.

9.9.8. În cazul în care abonatul a beneficiat de un pachet promoțional, urmare a denunțării contractului de către Telekom Romania Mobile, conform art. 9.9.7. 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.

## 10. MODALITĂȚILE DE OBTINERE A INFORMAȚIILOR DETALIATE DESPRE SERVICIILE ȘI PRODUSELE MAGAZINULUI ON-LINE TELEKOM ROMANIA MOBILE

Clienții Telekom Romania Mobile pot obține informații despre serviciile și produsele oferite în cadrul magazinului online Telekom Romania Mobile prin accesarea prezentului site, prin telefon, apelând numerele: 021 9890 (apel taxabil cu tarif normal din toate rețele naționale) / 1234 (apel gratuit din rețeaua Telekom Romania Mobile, tarif normal pentru apelarea din toate rețele naționale), prin adresa transmisă pe fax la numărul de telefon 021 9255 (apel gratuit din rețeaua Telekom Romania Mobile) sau prin poșta la adresa din prezentul document.

## 11. GARANȚIA PRODUSELOR / SERVICE POST-VANZARE

Produsele cumpărate prin intermediul acestui site beneficiază de garanția practică de furnizorul fiecărei mărci în parte, cu respectarea prevederilor legale în vigoare. Astfel, fiecare produs va fi însoțit de factura și certificatul de garanție al producătorului, care asigură direct sau prin reprezentanții săi service pentru



**EXPERIENȚE ÎMPREUNĂ.**

produsul respectiv. La momentul livrării, toate documentele relevante aferente garanției și service-ului post-vanzare vor intra în posesia clientului.

Pentru a beneficia de garanție clientul va trebui să păstreze și să prezinte în original documentele aferente, respectiv certificatul de garanție și factura.