



TERMENII SI CONDITIILE CONTRACTULUI DE ABONAMENT PENTRU SERVICIILE
TELEKOM ROMANIA MOBILE ("TC")
in vigoare incepand cu data de 08.05.2017

DEFINITII

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

„Abonat/Client” reprezinta persoana fizica sau juridica, semnatară a Contractului si ale carei date de identificare se regasesc in prima pagina a Contractului.

"Activare" reprezinta accesul Abonatului la Serviciile de Date contractate in baza Contractului.

„Cartela SIM” reprezinta suportul fizic oferit Abonatului dupa semnarea Contractului si care, introdus in echipamentul terminal de telecomunicatii, va permite identificarea si conectarea la Retea precum si accesul la Serviciile furnizate de TKRM.

„TKRM” reprezinta societatea comerciala Telekom Romania Mobile Communications S.A., cu sediul 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 Notifi carii nr. 3076, cont bancar RO04 INGB 0001 0001 7362 8951 deschis la Banca ING Bank, 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.

"Comunicare" reprezinta orice informatie schimbata sau transmisa intre un numar determinat de participanti prin intermediul unui serviciu de comunicatii electronice destinat publicului.

„Contractul” reprezinta prezentul acord scris semnat de Abonat si TKRM, prin intermediul caruia TKRM ofera Abonatului Serviciile, prin intermediul Rețelei. Structura Contractului cuprinde Formularul, TC precum si orice alte documente contractuale ce vor fi semnate de catre parti.

"Date de trafic" orice date prelucrate in scopul transmiterii unei comunicari printr-o retea de comunicatii electronice sau in scopul facturarii contravalorii acestei operatiuni.

"Deranjament" reprezinta intreruperea furnizarii Serviciilor ca urmare a nefunctionarii sau a functionarii defectuoase a echipamentelor TKRM necesare pentru furnizarea Serviciilor (ex: una sau mai multe statii de baza, echipamente de transmisiuni, echipamente de retea sau echipamente de acces la internet, etc).

"EDGE (Enhanced Data rates for GSM Evolution)" este o tehnologie ce permite conectarea permanenta la internet prin intermediul rețelei radio.

„Frauda” reprezinta orice actiune sau inactiune a Abonatului care (i) constituie o incalcare sau o tentativa de incalcare a obligatiilor sale contractuale sau legale, cu intentia de a produce fie companiei TKRM, fie unui tert, un prejudiciu de orice natura sau de a obtine un folos necuvenit pentru sine sau pentru altul sau (ii) are drept consecinta producerea unui asemenea prejudiciu sau obtinerea unui asemenea avantaj.

„Garantie” reprezinta suma pe care TKRM o poate solicita Abonatului sa o plateasca, la activare sau pe parcursul executarii Contractului, tinand cont dar fara a se limita la: (i) relatiile contractuale anterioare ale Abonatului cu TKRM respectiv cu terte parti, conform informatiilor din Preventel; (ii) bonitatea Abonatului; (iii) solicitarea Abonatului de a avea acces la Servicii aditionale fata de cele activate la momentul contractarii abonamentului (Roaming, facilitatea de a efectua convorbiri internationale etc.); (iv) in caz de conectari multiple; (v) depasirea Limitei de Credit etc.

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

„Limita de credit” reprezinta valoarea stabilita de catre TKRM la Activare sau modificata pe parcursul executarii Contractului (in functie de solvabilitatea Abonatului, de relatiile contractuale anterioare cu TKRM sau cu terte parti, valoarea Serviciilor consumate de Abonat in ultimele luni, precum si in functie de planul tarifar ales), dupa depasirea careia TKRM poate solicita garantii suplimentare sau efectuarea de plati intermediare sau in avans.

“Minut national” reprezinta minutul care se poate utiliza pentru a efectua apeluri catre orice destinatii fixe sau mobile de pe teritoriul României, inclusiv in cadrul Retelei.

“Minut international” reprezinta minutul care se poate utiliza pentru a efectua apeluri catre destinatii fixe sau mobile din afara teritoriului Romaniei.

“Minut in afara Retelei” reprezinta minutul care se poate utiliza in cadrul apelurilor initiate din Reteaua TKRM si terminate in retelele altor operatori de comunicatii electronice fixe sau mobile de pe teritoriul Romaniei.

“Minut in Retea” reprezinta minutul care se poate utiliza in cadrul apelurilor initiate din Reteaua TKRM catre destinatii fixe sau mobile tot din interiorul Retelei TKRM.

„Numarul de telefon” (MSISDN) reprezinta numarul asociat Cartelei SIM si a carui folosinta este oferita Abonatului, fie de catre TKRM, dupa semnarea Contractului, fie de catre un alt furnizor de servicii de comunicatii electronice, in cazul in care Abonatul este portat in Retea TKRM, cu scopul folosirii Serviciilor.

“Pachet Promotional” reprezinta pachetul de Servicii contractate de Abonat la activarea/prelungirea unui Contract de abonament pentru Servicii TKRM impreuna cu achizitia unuia sau mai multor terminale (echipamente) in conditii promotionale. Pentru scopurile Contractului, orice referire la terminal in contextul unui Pachet Promotional va fi interpretata 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 TKRM si in care TKRM opereaza in conformitate cu autorizatiile si licentele sale sau reseaua apartinand unui partener TKRM, inclusiv partenerilor de Roaming TKRM, prin intermediul careia TKRM a dobandit dreptul de a furniza Serviciile.

“Roaming Grupa 0” reprezinta dreptul Abonatului, incepand cu 15.06.2017, de a utiliza Serviciile de Voce, SMS si/sau Date de care beneficiaza in afara Retelei conform Contractului, in tarile din Spatiul Economic European (Grupa 0) fara tarife suplimentare, sub conditia respectarii Politicii de Utilizare a Serviciilor in Roaming prevazuta in Termenii Generali ai Contractului. In cazul Serviciilor de Date, pentru utilizarea in Roaming se poate aplica o limita maxima a volumului de date disponibil in Roaming, conform prevederilor din TC.

“Roaming Avantaj” reprezinta tarifele pentru Serviciile de Roaming utilizate de Abonat, cu exceptia tarilor Spatiului Economic European.

„Servicii Suplimentare” reprezinta acele servicii, altele decat Serviciile de comunicatii electronice, prestate de catre TKRM, care fie se activeaza automat sau la la solicitarea Abonatului, de exemplu in vederea administrarii contului Abonatului (schimbarea numarului de telefon, transferul de responsabilitate, facturarea detaliata, factura pe suport de hartie, schimbarea Cartelei SIM, reconectare servicii dupa suspendare pentru neplata etc). Utilizarea Serviciilor Suplimentare care nu sunt activate la incheierea Contractului presupune costuri suplimentare, valabile la data activarii lor si prezentate Abonatului in oferta comerciala. Serviciile se pot dezactiva oricand la solicitarea Abonatului.

„Servicii” reprezinta oricare dintre serviciile de comunicatii electronice oferite de TKRM catre Abonat prin intermediul Retelei, in baza Contractului, incluzand, dupa caz, Servicii de Voce, Servicii de SMS si/sau Servicii de Date.

„Servicii de Continut” reprezinta serviciile de acces la informatii si/sau servicii informationale si de divertisment oferite de TKRM sau de partenerii acestuia.

“Servicii de Date”(mobile) reprezinta acele Servicii oferite de TKRM prin intermediul Retelei si care ofera Abonatului posibilitatea de a avea acces la internet si de a transmite/receptiiona date, utilizand anumite protocoale si tehnologii, daca se afla in aria de acoperire a TKRM sau a unui partener TKRM.

“Serviciul de SMS” reprezinta acele Servicii oferite de TKRM prin intermediul Retelei si care asigura Abonatului posibilitatea initierii si/sau primirii de mesaje scrise (SMS), utilizand anumite protocoale si tehnologii, daca se afla in aria de acoperire a Retelei.

“Serviciul de 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 TKRM a încheiat un contract în acest sens. Din data de 15.06.2017, cu excepția cazului în care Abonatul optează explicit pentru o ofertă alternativă de roaming, se vor aplica tarifele standard de roaming ("Roaming Grupa 0" și/sau "Roaming Avantaj"). Lista actualizată a țărilor și operatorilor în rețelele cărora este posibilă folosirea acestui serviciu este pusă la dispoziția Abonatului de către TKRM prin site-ul oficial www.telekom.ro sau prin Departamentul de Relații cu Clienții la solicitarea expresă a Abonatului. TKRM nu este răspunzătoare și nu își poate asigura în Roaming, inclusiv Grupa 0, acele beneficii disponibile național care, din motive ce nu sunt sub controlul TKRM, nu sunt disponibile și în Roaming (de ex. accesul la Serviciile de Continut).

"Servicii de Voce" (mobila) reprezintă acele Servicii oferite de TKRM prin intermediul Rețelei și care asigură Abonatului posibilitatea inițierii și/sau primirii de apeluri naționale și/sau internaționale și transportul direct și în timp real al vocii prin intermediul Rețelei până la un alt utilizator conectat la Rețea sau până la punctul de interconectare cu o altă rețea de comunicații electronice.

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

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

"Utilizator final" reprezintă persoana fizică desemnată de Abonat să utilizeze, în tot sau în parte, Serviciile contractate de Abonat prin Contract.

1. OBIECTUL CONTRACTULUI / SERVICIILE TKRM

1.1. Obiectul Contractului îl reprezintă furnizarea de către TKRM către Abonat a Serviciilor, așa cum sunt acestea definite în preambulul Contractului, în Rețea, 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână. În cazul Serviciilor de Date se utilizează tehnologiile 4G, UMTS, EDGE sau GPRS, în funcție de aria de acoperire a fiecăreia dintre aceste tehnologii și celula la care Abonatul se conectează. Abonatul înțelege că Serviciile de Date sunt furnizate de TKRM în mod independent de Serviciile de Voce.

1.2. La semnarea Contractului, Abonatul își va prezenta în Formular detaliile cu privire la Serviciile contractate și valabile la data semnării.

1.3. De asemenea, Abonatul se poate informa despre Serviciile contractate sau despre alte Servicii disponibile în Rețea, sunând la Departamentul Relații cu Clienții la numărul 1234 sau vizitând site-ul www.telekom.ro.

1.4. Nivelurile de calitate TKRM

1.4.1 TKRM garantează următorii parametri de calitate a Serviciilor de Voce: (i) rata apelurilor de voce GSM întrerupte în timpul convorbirii, pe parcursul unei luni < 2%; (ii) gradul de acoperire din întreaga suprafață a țării de serviciul de voce GSM prin celule aflate în trafic comercial (acoperire outdoor) > 82%; (iii) gradul de acoperire a populației de serviciul de voce GSM prin celule aflate în trafic comercial (acoperire outdoor) > 92%.

1.4.2 În cazul Serviciilor de Date, viteza de transfer a datelor cu ajutorul tehnologiei 4G este de până la 150 Mbps pentru recepționarea datelor (download) și de până la 50 Mbps pentru transmiterea datelor. În cazul tehnologiei UMTS viteza este de până la 43,2 Mbps pentru recepționarea datelor (download) și de până la 5,76 Mbps pentru transmiterea datelor (upload), în cazul tehnologiei EDGE viteza este de până la 236,8 kbps pentru recepționarea datelor (download) și de până la 118,4 kbps pentru transmiterea datelor (upload), iar în cazul tehnologiei GPRS viteza este de până la 48 kbps pentru recepționarea datelor (download) și de până la 24 kbps pentru transmiterea datelor (upload).

1.4.3 Abonatul se poate informa despre valorile parametrilor aferenți indicatorilor de calitate administrativi pentru furnizarea Serviciilor de Date, precum și procedura privind măsurarea parametrilor de calitate administrativi accesând pagina de internet www.telekom.ro.

1.5. Abonatul declară că a fost informat și a acceptat faptul că viteza de transfer a datelor, inclusiv viteza minimă de transfer a datelor, nu este garantată de TKRM deoarece aceasta depinde de factori externi, precum rețelele de internet ale altor operatori, conexiunea la internet a serverelor accesate, calculatoarele accesate (de exemplu, calculatoare dotate cu porturi USB 1.0 având o rată de transfer a datelor limitată la 1,5 Mbps, prin standardul constructiv), tipul de

echipament/terminal folosit pentru transmisia de date, tehnologia utilizata (GPRS/EDGE/UMTS/4G), receptia intr-o anumita locatie, propagarea undelor radio, distanta fata de statia de emisie - receptie, numarul de utilizatori conectati simultan la aceeasi celula, aplicatiile utilizate pentru transmisia de date etc. De asemenea, viteza de transfer a datelor este diferita in functie de tehnologia oferita prin Serviciul de Date achizitionat si/sau extraoptiunea achizitionata si activata, precum si de specificatiile tehnice ale terminalelor mobile utilizate. Performanta Serviciilor de Date este influentata si de pozitia Abonatului/Utilizatorului Final in aria de acoperire a unei celule si de gradul de incarcare a rețelei radio din zona respectiva in momentul utilizarii Serviciilor de Date, astfel ca accesul la Serviciile de Date poate fi ingreunat in orele de utilizare maxima, din cauza capacitatii limitate a rețelei de transmisii de date.

1.6. TKRM isi rezerva dreptul de a limita viteza de transfer la un nivel inferior in cazul in care acest lucru va fi necesar, in scopul prevenirii utilizarii abuzive sau frauduloase a resurselor in detrimentul altor utilizatori sau in cazul supraaglomerarii traficului de date in retea, astfel ca utilizatorii sunt afectati in mod negativ in utilizarea Serviciilor. Pentru limitarea folosirii abuzive a Rețelei si pentru a asigura un nivel corespunzator al Serviciilor de Date pentru toti Abonatii, TKRM va putea in mod justificat limita anumiti parametri ai Serviciilor de Date, precum viteza de transfer a datelor.

1.7. 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 in functie de celula radio la care Abonatul/Utilizatorul Final se conecteaza in momentul folosirii Serviciilor de Date si se poate modifica in functie de dezvoltarea rețelelor, de specificul propagarii undelor radio si de existenta obstacolelor naturale (munti, paduri, lacuri, precipitatii etc) sau factori artificiali, (constructii etc), de modificarea in orice mod sau de incetarea dreptului TKRM de a furniza aceste Servicii prin rețelele altor parteneri precum si de specificatiile tehnice ale Rețelei si ale echipamentelor folosite de Abonat, care pot determina variatii fata de harta prezentata. TKRM va face publice si va comunica pe orice cale Abonatului conditiile specifice de oferire a oricarui nou serviciu TKRM (reviziile, reparatiile si intretinerile Rețelei TKRM sunt suportate de TKRM). Abonatul se poate informa asupra ariei de acoperire, precum si de gradul de acoperire pentru fiecare tehnologie in parte, prin intermediul Departamentului de Relatii cu Clientii sau accesand pagina de Internet www.telekom.ro, precum si din magazinele Telekom Romania si ale partenerilor TKRM. Abonatul declara ca accepta aria de acoperire cu toate aceste variatii si ca harta are o valoare informativa fara a putea reda cu exactitate nivelul de calitate al Serviciilor.

1.8. 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.

1.9. Apelurile/SMS-urile 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.

Deranjamente

1.10. Deranjamentele survenite pe durata Contractului vor fi remediate de catre TKRM in termen de 72 de ore din momentul primirii reclamatiei validate de catre TKRM, cu exceptia situatiilor care sunt in afara controlului TKRM, care pot fi, fara a se limita la: (i) Deranjamente cauzate de alimentarea cu energie a locatiilor in care TKRM are instalate echipamente de semnal, ca urmare a avariilor rețelei electrice; (ii) Deranjamente rezultate din imposibilitatea de a accesa locatiile in care TKRM are instalate echipamente de semnal (cauzate de drumuri impracticabile, de conditiile impuse de locatorii/proprietarii locatiilor unde TKRM are instalate echipamente de semnal); (iii) Deranjamente pentru remedierea carora este necesara interventia in alte rețele de comunicatii electronice interconectate cu Rețeaua TKRM cu privire la care TKRM 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 TKRM 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.

1.11. In cazul nerespectarii termenului de remediere a Deranjamentelor mentionat de art. 1.10 de mai sus, cu exceptia situatiilor care sunt in afara controlului TKRM, Abonatul poate solicita despagubiri in termen de maximum 15 zile lucratoare de la data primirii reclamatiei validate de catre TKRM. Acordarea despagubirii va fi conditionata de existenta



unei reclamații privind un Deranjament valid, respectiv raportarea de către Abonat a unei întreruperi în furnizarea Serviciilor și atribuita rețelei prin intermediul careia se furnizează Serviciile necesitând efectuarea de reparații.

1.12. În cazul în care TKRM 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. Reducerea taxei lunare de abonament se va evidenția în factura din luna imediat următoare soluționării în mod favorabil a cererii Abonatului.

2. ACTIVAREA ABONATULUI

2.1. După primirea, analizarea și înregistrarea solicitării unui potențial Abonat de a beneficia de Servicii, TKRM este îndreptățită să ceară acestuia documentele necesare pentru semnarea Contractului, precum și constituirea unor eventuale Garanții și/sau a unei plăți în avans.

2.2. În cazul în care TKRM nu primește documentele solicitate în termen de 7 (sapte) zile lucrătoare de la data înregistrării solicitării și/sau Garanția/plata în avans solicitată nu este constituită în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare de la data solicitării acesteia de către TKRM, TKRM este îndreptățită să anuleze înregistrarea solicitării, fără notificare, punere în întârziere sau alte formalități prealabile.

2.3. Cu condiția îndeplinirii tuturor condițiilor de eligibilitate, TKRM va prezenta solicitantului Contractul, în vederea semnării.

2.4. Abonatul va avea acces la Servicii TKRM în termen de cel mult 10 zile de la data semnării Contractului. Activarea de noi Servicii disponibile în Rețea, solicitate pe parcursul derulării Contractului, se va face în termen de cel mult 10 zile de la data înregistrării solicitării Abonatului cu condiția ca acesta să fie eligibil pentru Serviciile solicitate (incluzând fără a se limita la: prezentarea tuturor documentelor necesare activării, constituirea Garanției și/sau plata unei sume în avans). Excepție de la termenul de activare de 10 zile fac Serviciile solicitate de către Abonat ulterior încheierii Contractului și care din cauza caracteristicilor lor comerciale se activează începând cu prima dată de facturare după data solicitării lor.

2.5. În cazul nerespectării termenului de 10 zile pentru Activare, Abonatul poate solicita despăgubiri în termen de maximum 15 zile lucrătoare de la data semnării Contractului, respectiv de la data înregistrării solicitării pentru activarea noilor Servicii sau de la data la care Abonatul a devenit eligibil pentru activarea noilor Servicii. TKRM poate oferi despăgubiri având o valoare egală cu contravaloarea serviciului neprestat, după analizarea tuturor circumstanțelor. Despăgubirea se va regăsi pe factura următoare soluționării favorabile a cererii Abonatului, sub forma unei reduceri a valorii abonamentului sau acordării unor beneficii gratuite, în funcție de serviciul neprestat.

2.6. Prin derogare de la art. 2.5, dacă Activarea unui Abonat portat nu poate fi realizată sau se realizează cu întârziere, din motive ce nu se află sub controlul TKRM ci sub controlul furnizorului din a cărui rețea de face portarea (furnizor donor), Abonatul nu va fi îndreptățit să solicite despăgubiri din partea TKRM.

2.7. Dacă Abonatul nu preia Cartela SIM în termen de cel mult 7 zile lucrătoare de la data semnării Contractului, Telekom Romania Mobile este îndreptățită să rezilieze Contractul imediat, fără notificare, punere în întârziere sau alte formalități prealabile, Abonatul fiind de drept în întârziere prin simpla neexecutare a obligației de preluare a Cartelei SIM, încetarea Contractului intervenind prin deconectare la data constatării sau la o dată ulterioară constatării de către TKRM a neîndeplinirii/indeplinirii necorespunzătoare de către Abonat a obligațiilor contractuale.

3. CARTELA SIM

3.1. Rețeaua și Serviciile sunt accesibile Abonatului numai prin intermediul Cartelei SIM, predata Abonatului după semnarea Contractului, pentru a fi folosită în conformitate cu termenii Contractului.

3.2. Accesul la Cartela SIM este protejat de două coduri secrete, PIN (Număr Personal de Identificare) și PUK (Număr Personal de Deblocare) care nu vor fi dezvaluite către terțe persoane și care vor fi folosite de către Abonat numai în conformitate cu instrucțiunile puse la dispoziție de TKRM, în caz contrar TKRM nefiind responsabilă pentru eventualele daune produse.

3.3. Abonatul nu dobândește niciun drept de proprietate asupra Cartelei SIM sau asupra informațiilor pe care aceasta le conține, cu excepția informațiilor pe care Abonatul le-a înregistrat pe Cartela SIM și de care este singur răspunzător. Abonatul se angajează să nu vândă, închirieze, distrugă sau deterioreze Cartela SIM.

3.4. Abonatul va lua toate măsurile necesare pentru a evita utilizarea Cartelei SIM în mod neadecvat. Responsabilitatea atât față de TKRM cât și față de terțe persoane privind utilizarea Cartelei SIM revine în întregime Abonatului, indiferent cine este Utilizatorul final și indiferent de tipul echipamentului folosit pentru Cartela SIM.

3.5. Orice tentativă de copiere sau modificare a oricăror date de identificare tehnică ale Cartelei SIM este interzisă, va fi sancționată în conformitate cu legislația în vigoare și va da dreptul TKRM să suspende Serviciile imediat fără punere în întârziere sau alte formalități și/sau să rezilieze Contractul, fără intervenția instanței sau alte formalități prealabile, Abonatul fiind deplin drept în întârziere-întârziere prin simpla neexecutare a obligației, Contractul încetând prin deconectare la data constatării sau la o dată ulterioară constatării de către TKRM a neîndeplinirii/indeplinirii necorespunzătoare de către Abonat a obligației menționate în prezenta clauză.

3.6. Abonatul este obligat să informeze imediat TKRM, telefonic și/sau în scris, despre pierderea, furtul sau deteriorarea Cartelei SIM și să solicite restricționarea. În toate cazurile, Abonatul este responsabil pentru utilizarea cartelei SIM până în momentul în care aceasta este restricționată (de exemplu pentru apelurile și Serviciile inițiate de pe Cartela SIM). În cazul în care Abonatul nu anunță TKRM despre Cartela SIM pierdută sau furată sau nu cere restricționarea Cartelei SIM, Abonatul va fi responsabil pentru consecințele rezultate din folosirea Cartelei SIM pierdute sau furate.

3.7. Obligația Abonatului de a plăti contravaloarea abonamentului lunar nu este suspendată pe perioada în care Cartela SIM este restricționată.

3.8. Înlocuirea Cartelei SIM pierdute, furate sau deteriorate va fi tarifată de către TKRM conform politicii comerciale în vigoare la momentul respectiv.

4. NUMARUL DE TELEFON

4.1. Pentru fiecare Cartela SIM activată Abonatului îi va fi alocat un Număr de telefon (MSISDN), pentru care Abonatul dobândește dreptul exclusiv de a-l folosi pe perioada Contractului. Numărul de telefon nu este proprietatea Abonatului și la încetarea din orice motiv a Contractului, companiei TKRM îi revin, în mod liber și automat, toate drepturile legate de Numărul de telefon sau, în cazul în care Abonatul fusese portat din rețeaua unui alt furnizor de comunicații electronice, drepturile asupra Numărului de telefon îi revin respectivului furnizor.

4.2. În cazul portării unui Abonat din Rețea în rețeaua unui alt furnizor de comunicații electronice, Abonatul va avea dreptul de a păstra Numărul de telefon până la data încetării relației contractuale cu noul furnizor sau cu alți furnizori succesivi, dacă trecerea în noile rețele s-a făcut tot prin portare.

4.3. În cazuri excepționale (cum ar fi rațiuni impuse de autoritățile competente și/sau de funcționarea Serviciilor), TKRM poate schimba Numărul de telefon, notificând Abonatul cu cel puțin 30 de zile în prealabil sau în cel mai scurt termen posibil dacă termenul de 30 de zile nu poate fi respectat din motive independente de TKRM. Modificarea Numărului de telefon nu poate constitui motiv de încetare a Contractului din partea Abonatului și nici nu-i conferă acestuia dreptul la despăgubiri.

4.4. În cazul în care Abonatul deține un Număr de telefon portat în Rețeaua TKRM, schimbarea Numărului de telefon, se va face numai către un Număr de telefon aparținând TKRM.

4.5. La solicitarea Abonatului, Numărul de telefon poate fi schimbat dar numai în limita posibilităților tehnice, a prevederilor art. 4.4 și cu suportarea de către Abonat a tarifelor aplicabile, conform politicii comerciale a TKRM în vigoare la momentul schimbării.

5. ECHIPAMENTUL TERMINAL DE TELECOMUNICAȚII

5.1. Pentru a avea acces la Servicii, Abonatul va folosi numai echipamente autorizate, compatibile cu caracteristicile Rețelei și ale Serviciilor. Abonatul este unicul responsabil pentru alegerea, achiziționarea, utilizarea și securizarea corespunzătoare a echipamentelor pe care le utilizează pentru Servicii. 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. TKRM este exonerată de orice răspundere pentru calitatea transmisiei în cazul în care Abonatul instalează echipamente suplimentare celor recomandate și/sau acreditate de TKRM în vederea recepționării/retransmiterii Serviciilor. Abonatului îi se poate solicita prezentarea echipamentului spre verificare iar dacă se constată că

echipamentul a produs sau poate produce perturbări în Retea, TKRM are dreptul de a refuza conectarea la Retea și furnizarea Serviciilor.

5.3. Abonatul se obligă să achite toate costurile suportate de TKRM (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 Contractului, 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 Retea cauzate de culpa/neglijența TKRM, 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 TKRM a existenței defecțiunii notificate în aria geografică indicată de către Abonat și dacă Abonatul este domiciliat sau își are locul de muncă în zona afectată, TKRM având dreptul de a cere actele doveditoare în acest sens.

6.3. În cazul în care TKRM 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 beneficii gratuite. Reducerea taxei lunare de abonament se va evidenția în factura din luna imediat următoare soluționării în mod favorabil a cererii Abonatului.

6.4. Cu excepția celor de mai sus, TKRM nu va răspunde față de Abonat și/sau față de terțe parti pentru 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) 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 TKRM, acesta se poate adresa instanțelor de judecată competente în vederea recuperării prejudiciului suferit.

7. RĂSPUNDEREA TELEKOM ROMANIA MOBILE

7.1. TKRM va acorda despăgubiri Abonatului exclusiv în cazurile și limitele prevăzute de art. 1.10, 2.5 și 24.4 din Contract. TKRM va lua toate măsurile necesare pentru a asigura accesul Abonatului la Retea și Servicii în cele mai bune condiții tehnice posibile, în conformitate cu autorizațiile și licențele sale. Calitatea și disponibilitatea Serviciilor pot fi afectate de factori ce nu depind de TKRM, 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 TKRM este interconectată sau în care are dreptul de a furniza Serviciile, limitarea, în orice mod, a dreptului TKRM de a furniza aceste Servicii prin rețelele altor parteneri, căderi de tensiune, demontări ale antenelor de semnal TKRM impuse prin decizii/acte normative emise de autorități publice.

7.2. TKRM va pune la dispoziția Abonatului Serviciul de Roaming în baza prevederilor Contractului. TKRM 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. TKRM 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/echipamentului sau, că rețeaua utilizată, în momentul inițierii apelului, este cea a TKRM, pentru a evita utilizarea accidentală a serviciului de Roaming pe teritoriul României.

7.4. TKRM nu poate controla și prin urmare nu va fi ținută 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. TKRM își rezerva dreptul de a limita accesul Abonatului la anumite numere naționale și/sau internaționale ca o consecință a folosirii abuzive a Serviciilor 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. TKRM 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, TKRM nu răspunde pentru prejudiciile, de orice natură, suferite de Abonat în legătură cu serviciile terților.

7.7. TKRM poate restricționa sau suspenda temporar furnizarea Serviciilor, dacă aceasta este absolut necesar pentru efectuarea lucrărilor de întreținere/modificare ce vor fi programate astfel încât să cauzeze cât mai puțin disconfort Abonatilor. TKRM nu răspunde pentru funcționarea necorespunzătoare a Rețelei în zonele în care aceasta este în dezvoltare sau în situațiile în care TKRM face lucrări de îmbunătățire a Rețelei. De asemenea, pentru limitarea folosirii abuzive a Rețelei și pentru a asigura un nivel corespunzător al Serviciilor de Date pentru toți abonații, TKRM va putea în mod justificat limita anumii parametri ai Serviciilor de Date, precum viteza de transfer a datelor.

7.8. TKRM nu va răspunde față de Abonat/Utilizatorul final 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 aceștia care rezultă direct sau indirect din, dar fără a se limita la: (i) folosirea neadecvată a Serviciilor și echipamentelor de comunicații, (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 TKRM 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. TKRM 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 Contractului sau chiar în absența unui contract între acestea și TKRM. De asemenea, TKRM nu este răspunzătoare decât față de Abonat în limitele Contractului, iar răspunderea sa nu se întinde și asupra Utilizatorilor Finali ai Serviciilor, așa cum au fost acești au fost desemnați de Abonat.

7.10. TKRM nu răspunde față de Abonat/Utilizatorul final 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 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, TKRM 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, utilizare abuzivă 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 TKRM necesare furnizării Serviciilor.

7.12. TKRM 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, TKRM folosește metode de proiectare a rețelei ce au ca scop îndeplinirea statistică a criteriilor din licența de operare. Abonatul înțelege și acceptă că nivelul calității Serviciilor poate fi afectat în situațiile în care se iau măsurile susmenționate, TKRM 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.

7.13. Caracteristicile sau disponibilitatea Serviciilor furnizate de către TKRM pot suferi modificări ca urmare a restricționării/suspendării/incetării, din orice motiv, a dreptului TKRM de a furniza aceste Servicii în rețelele altor parteneri. Pentru evitarea oricărui dubiu, TKRM nu răspunde pentru prejudiciile, de orice natură, directe sau indirecte, suferite de Abonat în legătură cu aceste modificări.

8. RASPUNDEREA ABONATULUI

Obligatii generale

8.1. Abonatul este obligat sa notifice imediat TKRM despre orice modificare intervenita pe parcursul Contractului a informatiilor furnizate in momentul in care a incheiat Contractul, incluzand datele sale cu caracter personal (nume, prenume, BI/CI, CNP), si, in mod special, despre schimbări ale adresei sau ale sediului, adresei de email, ale statutului juridic sau ale numelui/denumirii, ale reprezentantului/imputernicitului, in caz contrar TKRM nefiind responsabila pentru actele sau faptele realizate de persoane care nu mai sunt autorizate de Abonat sa-l reprezinte. In cazul in care Abonatul nu notifica TKRM cu privire la schimbarea adresei/sediului/adresei de email, orice notificari sau facturi ce vor fi trimise de catre TKRM la punctele de contact mentionate in Contract in vederea primirii facturii, sau la ultimele adrese anuntate de Abonat, vor fi considerate comunicate valabil.

8.2. Abonatul este obligat sa utilizeze Reteaua si Serviciile furnizate in conformitate cu termenii Contractului. Serviciile care fac obiectul Contractului sunt destinate utilizarii de catre Abonat, in calitatea sa de Utilizator final, exclusiv pentru nevoile proprii, si nu vor fi utilizate cu scopul de a obtine un profit sau de a atrage avantaje comerciale (cum ar fi de exemplu, desfasurarea de activitati de call center, vanzari prin telefon sau telemarketing).

8.3. Abonatul nu trebuie sa dezvaluie codurile (PIN sau PUK) si seria SIM catre nicio terta persoana si este pe deplin responsabil de actiunile oricaror terte persoane care utilizeaza Serviciile prin intermediul Contractului, mai ales cu privire la utilizarea Serviciilor de catre Utilizatorii finali desemnati de Abonat.

8.4. Abonatul este obligat sa achite integral facturile pentru furnizarea Serviciilor, la scadenta, in conformitate cu termenii Contractului, precum si orice alte sume datorate de Abonat TKRM.

8.5. Abonatul nu poate folosi si/sau permite vreunei terte persoane sa foloseasca Serviciile pentru scopuri imorale sau ilegale si de asemenea, 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.

8.6. Abonatul nu va vinde sau transfera Serviciile catre terte parti, sub orice alta forma, contra unor sume de bani sau cu titlu gratuit.

8.7. Abonatul este singur raspunzator pentru orice incalcare a reglementarilor aplicabile in ceea ce priveste modul de utilizare a Serviciilor de Date, scopul utilizarii acestora sau continutul transmis, stocat, expus sau care face, in orice mod, obiectul unor operatiuni efectuate cu sprijinul sau prin intermediul Serviciilor de Date.

8.8. Abonatul este singur raspunzator pentru datele aferente contului sau de abonat TKRM introduse la momentul efectuării plății facturii de servicii. TKRM nu va fi tinuta responsabila in situatia in care, in urma introducerii de catre Abonat a unor date inexistente, incorecte sau incomplete pentru efectuarea platii, plata nu a fost alocata in contul Abonatului din sistemul de evidenta a facturilor si platilor aferente TKRM 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 Contractul cunoscand toate prevederile legale esentiale (ex: prelucrarea datelor cu caracter personal, protectia consumatorilor, comunicatii electronice, etc) in vigoare aplicabile Contractului.

Utilizare abuziva si limitari ale Serviciilor

8.10. Abonatul intelege si accepta ca oricare din modurile de utilizare a Serviciilor, inclusiv a Serviciilor cu beneficii nelimitate, conform prezentului articol sunt considerate a fi utilizari abuzive si sunt complet interzise Abonatului (indiferent daca acesta este sau nu Utilizatorul final), sub sanctiunile prevazute in 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 sau tentative de Frauda (cum ar fi, dar fara a se limita la identificarea de trafic permanent catre aceeasi destinatie sau destinatii distincte pe baza analizei de trafic etc);

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

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

- (v) sicanarea sau agresiunea în orice fel a altor clienți TKRM sau ai altor furnizori de comunicații electronice, parteneri ai TKRM sau a angajaților TKRM (inclusiv prin serviciul Relații cu Clienții) sau a unor terțe persoane, prin apelare sau trimitere de mesaje cu conținut de natură să calomnieze, hartuiască, deranjeze, defaimeze sau prin care se dezvăluie informații personale sau confidențiale în legătură cu o terță parte;
- (vi) inducerea în eroare a altor clienți TKRM sau ai altor furnizori de comunicații electronice, parteneri ai TKRM, prin apelare sau transmitere de SMS-uri cu un conținut fals (promisiuni de castiguri, participări la concursuri, etc);
- (vii) utilizarea Serviciilor în vederea intermediării și/sau transferului de convorbiri telefonice/SMS-uri internaționale folosind ca mediu de propagare internetul;
- (viii) redirectionarea cu titlu oneros prin intermediul Serviciilor a traficului generat de către un tert precum și pentru ascunderea și/sau modificarea identității apelantului în aceste scopuri;
- (ix) folosirea numerelor cu tarif special având ca scop generarea de venituri ilicite pentru Abonat;
- (x) inițierea de apeluri/SMS-uri sau utilizarea de date mobile cu ajutorul unor sisteme care permit generarea automată și/sau rutarea automată de apeluri/SMS-uri/MMS-uri/apeluri video, în orice alte scopuri care sunt contrare utilizării rezonabile pentru nevoi proprii a Serviciilor;
- (xi) generarea de trafic (de voce, SMS sau date) artificial în Rețea sau către alte rețele, naționale sau internaționale, în dauna TKRM și/sau cu scopul de a obține un folos material pentru sine sau pentru o terță persoană;
- (xii) activitate abuzivă identificată pe baza profilului de trafic al Abonatului, respectiv generarea unui volum de trafic național și/sau internațional care nu putea fi realizat în condițiile unei utilizări normale și rezonabile a Serviciilor pentru nevoile proprii. În analiza profilului de trafic al Abonatului se vor avea în vedere apelurile/SMS-urile în Rețea sau în afara Rețelei, respectiv apelurile/SMS-urile primite și cele inițiate într-o perioadă scurtă de timp, din perspectiva, fără a se limita la, a comportamentului de consum neobisnuit, apelurilor regulate de scurtă durată, apelurilor către mai multe numere într-o perioadă scurtă de timp, apelurilor simultane către aceeași destinație sau către mai multe destinații sau apelurilor consecutive cu durată mare generate permanent sau cvasipermanent pe perioada unei zile;
- (xiii) în cazul tuturor Serviciilor, inclusiv al Serviciilor care contin beneficii nelimitate, se consideră utilizare abuzivă și identificarea unui profil de trafic al Abonatului discrepant în raport cu comportamentul obișnuit al Abonatului dintr-o perioadă de referință anterioară (zi/săptămână/lună), luându-se în considerare, printre altele, elementele utilizate pentru analiza profilului de trafic al Abonatului menționate la punctul (xii) de mai sus.

8.11. De asemenea, Abonatul înțelege și acceptă că îi sunt interzise:

- (i) expedierea de mesaje nesolicitate (incluzând date, informații, text, muzică, sunet, imagini, grafice, materiale video, programe sau alte materiale) sau afișarea de mesaje de tip pachete de reclame comerciale sau anunțuri de informații (de exemplu mesaje de tip Spam), Abonatul fiind singurul răspunzător față de TKRM, autorități sau terțe persoane pentru expedierea sau afișarea unor astfel de mesaje;
- (ii) continuarea expedierii de mesaje electronice către un adresant care a indicat că nu dorește să mai primească asemenea mesaje;
- (iii) expedierea sau afișarea de mesaje care contin viruși și/sau „cai troieni”, mesaje ilegale sau expedierea sau afișarea de mesaje indecente, obscene sau pornografice, cu încălcarea prevederilor legale în vigoare;
- (iv) expedierea sau afișarea de mesaje care violează dreptul de proprietate intelectuală sau industrială al TKRM sau al unui tert, sau de mesaje continând informații pentru care Abonatul nu are dreptul legal de transmitere sau difuzare în orice condiții, conform oricărei legi aplicabile.

8.12. În situația în care TKRM identifică o utilizare a Serviciilor de Date preponderent prin intermediul rețelelor partenere deși Abonatul se află în aria de acoperire a rețelei deținute și operate de TKRM, TKRM își rezervă dreptul de a aplica punctual anumite limitări ale vitezei de transfer a datelor sau de a furniza Serviciile de Date exclusiv prin rețeaua deținută și operată de TKRM.

9. SERVICII DE CONȚINUT

9.1. TKRM furnizează Abonatului, prin echipamentul terminal compatibil, acces la Serviciile de Conținut ale TKRM sau ale oricărei terțe parti.

9.2. Serviciile de Conținut sunt furnizate "asa cum sunt" și nu sunt permise modificări sau alte intervenții ale Abonatului.

9.3. Abonatul accepta și consimte ca va folosi în mod legal și util Serviciile de Continut. În consecință, Abonatul agreează să nu folosească Serviciile de Continut pentru: (i) a produce daune minorilor; (ii) a transmite sau a dobândi acces asupra conținutului care să lezeze drepturile oricărei terțe parti sau să ofenseze personalitatea oricărui tert sau să hartuiască în orice mod drepturile individuale sau sociale ale unei persoane sau care este împotriva legii; (iii) a induce în eroare oricare persoană asupra originii conținutului Serviciilor de Continut; (iv) a produce daune în orice mod reputației TKRM sau oricărei terțe persoane; (v) a produce pagube Rețelei; (vi) a proceda în orice mod la promovarea de publicitate nesolicitată sau neautorizată sau mesaje electronice nesolicitate; (vii) a dezvălui informații despre datele cu caracter personal ale oricărei persoane.

9.4. TKRM încearcă să ofere un nivel înalt de siguranță în utilizarea Serviciilor de Continut, cât și informații exacte, precise, complete, de încredere, actuale și valabile. Cu toate acestea, TKRM nu este responsabilă și nu face vreo declarație sau da vreo garanție cu privire la siguranța și conținutul Serviciilor de Continut. Abonatul este responsabil pentru orice prejudiciu ce îi poate fi cauzat de folosirea oricărei informații însușite prin intermediul Serviciilor de Continut, inclusiv luarea oricărei decizii bazată pe corectitudinea, deplinătatea, validitatea și/sau folosirea Serviciilor de Continut.

9.5. TKRM nu este responsabilă pentru conținutul, siguranța, legitimitatea și validitatea Serviciilor de Continut ale tertelor parti, acestea fiind singurele responsabile pentru serviciile furnizate. Orice reclamații ale Abonatului privind folosirea Serviciilor de Continut respective, vor fi adresate furnizorilor de conținut, utilizând datele de contact indicate în "Lista numere servicii cu tarif special", disponibilă pe www.telekom.ro cât și TKRM, pentru transmiterea reclamației către furnizorul de servicii în cauză. În cazul în care furnizorul de servicii de conținut este TKRM se va utiliza procedura de reclamație descrisă în prezentul document.

9.6. TKRM are dreptul să modifice termenii de acces și folosire ai Serviciilor de Continut, cât și să întrerupă sau să modifice orice Serviciu de Continut.

9.7. Orice folosire și accesare a Serviciilor de Continut de către Abonat, implică acceptarea necondiționată a termenilor generali și/sau specifici ai fiecărui Serviciu de Continut.

9.8. Folosirea Serviciilor de Continut, care, în conformitate cu legea, sunt adresate exclusiv adulților, sunt interzise minorilor. TKRM nu este răspunzătoare, în cazul în care minorii, în ciuda prevederilor de mai sus, utilizează Serviciile de Continut, întrucât protecția minorilor constituie în principal, obligația Abonatului, care este singur răspunzător.

9.9. Informații despre folosirea Serviciilor de Continut sunt disponibile pe site-ul www.telekom.ro.

9.10. În măsura maximă permisă de reglementările legale în vigoare, TKRM nu poate fi ținut răspunzătoare pentru pierderile și/sau costurile legate de Serviciile de Continut și nici pentru conținutul, modul de înregistrare și/sau publicitatea apelurilor sau a mesajelor legate de aceste Servicii de Continut, în cazul în care acestea sunt accesibile Abonatului prin Serviciul/Rețea dar sunt oferite de terțe parti.

9.11. Apelurile/SMS-urile către numerele utilizate pentru furnizarea Serviciilor de Continut (servicii cu valoare adăugată) nu sunt incluse în abonament iar tarifele pentru apelurile/SMS-urile către aceste categorii de numere pot fi mai mari decât tarifele pentru apelurile/SMS-urile în rețea sau naționale.

10. FACTURARE. PLATA

10.1. Ca regulă generală, TKRM va transmite lunar Abonatului factura cuprinzând (dar nu în mod limitativ): (i) contravaloarea abonamentelor lunare pentru Serviciile contractate, aferente lunii în curs calculate din ziua facturării; (ii) contravaloarea Serviciilor utilizate de Abonat în luna precedentă facturii respective; (iii) dacă este cazul, contravaloarea unor Servicii Suplimentare; (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).

10.2. Din motive de ordin tehnic, în cazuri excepționale, factura emisă Abonatului va putea include și regularizări pentru corectarea unor erori aparute în facturile anterioare cu privire la calcularea valorii Serviciilor/abonamentelor utilizate în lunile precedente celei în care a fost emisă factura respectivă.

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

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

10.5. Ca regulă generală, prima factură emisă de TKRM 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 Suplimentare, (v) dacă este cazul, contravaloarea cu minus a sumei percepute de către TKRM 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 TKRM va cuprinde beneficiile incluse acordate proporțional până la data încetării efective a Contractului.

10.6. 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 TKRM se va efectua de către Abonat lunar, inclusiv TVA, în termen de maxim 14 zile de la data facturării. Facturile emise pentru Servicii pot fi cumulate cu facturile emise pentru alte Servicii furnizate de TKRM pentru Abonat (de exemplu servicii de voce) în baza altor contracte de abonament încheiate între TKRM și Abonat.

10.7. Abonatul înțelege și acceptă ca TKRM emite facturile în format electronic în conformitate cu prevederile legale în vigoare. Facturile pot fi vizualizate/accesate de către Abonat în format electronic prin contul creat în secțiunea MyAccount pe [www.telekom.ro](https://telekom.ro) (<https://telekom.ro/myaccount>). Obligația de plată este independentă de accesarea contului sau de disponibilitatea lui. În situația în care Abonatul a optat pentru modalitatea de transmitere a facturii pe suport de hârtie, cu plată unui tarif, aceasta va fi trimisă prin poșta, fără confirmare de primire, la adresa specificată în Contract. Abonatul care reclamă că nu a accesat contul prin intermediul website-ului www.telekom.ro în vederea vizualizării facturii/nu a primit email-ul de informare sau că nu a primit factura nu este exonerat de la plată a acesteia. Abonatul este singurul responsabil în ceea ce privește crearea propriului cont pe www.telekom.ro și pentru condițiile de accesare a serviciilor de date. Informațiile necesare pentru crearea contului sunt disponibile pe www.telekom.ro și prin Serviciul Relații Clienti. Factura electronică va fi disponibilă în contul Abonatului din MyAccount pentru o perioadă de 6 (șase) luni. Orice reclamații privind facturile vor respecta Procedura privind soluționarea reclamațiilor utilizatorilor finali. Modalitatea de transmitere a facturii aleasă de către Abonat se va aplica și pentru celelalte numere activate pe contul Abonatului, în cazul în care acestea sunt incluse pe aceeași factură cu numărul (ele) activat(e) în baza Contractului. Orice schimbare a modalității de transmitere a facturii poate fi efectuată prin intermediul Serviciului de Relații cu Clienții Telekom Romania Mobile sau prin intermediul magazinelor Telekom Romania și ale partenerilor.

10.8. În cazul în care Abonatul nu își achită obligațiile de plată în termenele stabilite în 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 TKRM. O factură va fi considerată achitată la data la care valoarea totală a acesteia a fost încasată de TKRM. Facturile vor fi stinse în ordinea cronologică de emisie a acestora.

10.9. Pentru sumele neplătite la termen, TKRM 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 scadenței până la data plății integrale a sumei datorate. Totalul penalităților pentru întârziere poate depăși cuantumul sumei asupra căreia sunt calculate.

10.10. Abonatul, prin prezentul, declară și acceptă că facturile emise de către TKRM, precum și orice copii sau extrase păstrate de TKRM în forma electronică, constituie dovada totală și imediată a datoriei Abonatului către TKRM.

10.11. Abonatul, prin prezentul, declară și acceptă că, în cazul facturii transmisă în format electronic, notificările privind emisia facturilor în format electronic se vor transmite prin email la adresa de email comunicată în acest sens de către Abonat.

10.12. TKRM va putea modifica tarifele Serviciilor sale in orice moment, cu respectarea legislatiei in vigoare, cu cel putin 30 de zile calendaristice inainte ca modificarea sa devina efectiva, sau cu un alt termen prevazut de legislatia in vigoare, daca va fi cazul.

10.13. Pentru perioada cuprinsa intre data activarii si data emiterii primei facturi ulterioara datei de activare, Abonatul va beneficia numai de minutele/Serviciile incluse in tipurile de abonamente contractate, aferente/proportionale numarului de zile din aceasta perioada.

10.14. TKRM va emite contra unui tarif facturi detaliate/nedetaliate pe suport de hartie pentru Serviciile furnizate Abonatului numai daca Abonatul solicita in mod expres aceasta, la momentul incheierii Contractului sau pe parcursul derularii lui. Facturile detaliate pe suport de hartie solicitate in timpul derularii Contractului se vor emite incepand cu prima factura emisa de la momentul solicitarii pentru perioada de facturare in curs la momentul solicitarii. De asemenea, la cererea Abonatului, TKRM emite factura detaliata pe suport de hartie retroactiv, contra unui tarif, pentru ultimele 3 facturi emise.

10.15. Abonatul poate efectua plata facturilor emise de TKRM in baza Contractului folosind una dintre urmatoarele modalitati de plata: (i) numerar; (ii) virament bancar; (iii) debitare directa; (iv) plata cu cardul prin bancomatele bancilor parteneri cu care TKRM are incheiate contracte privind incasarea facturilor; (v) online prin MyAccount conform www.telekom.ro. Pentru plata contravalorii facturii TKRM, Abonatul nu datoreaza comisioane/costuri suplimentare, cu exceptia platii prin ordin de plata, care poate fi purtatoare de costuri suplimentare/comisioane bancare. Pentru mai multe informatii/detalii cu privire la modalitatile de plata a facturilor Abonatul poate accesa site-ul www.telekom.ro.

11. SUSPENDAREA SERVICIILOR / REACTIVARE

11.1. TKRM poate suspenda sau restrictiona accesul Abonatului la unul, mai multe sau toate Serviciile, total sau partial, imediat, cu notificarea prealabila Abonatului (inclusiv prin factura, apel direct la numarul de telefon de contact, acolo unde este posibil, SMS sau email), fara drept la despagubiri, in urmatoarele situatii: (i) Abonatul nu a achitat integral factura la termen; (ii) Abonatul si-a incalcat oricare alte obligatii contractuale si/sau conditiile de folosire a Serviciilor; (iii) in cazul in care TKRM suspenda accesul Abonatului la Servicii in baza unui alt contract incheiat de TKRM cu Abonatul.

11.2. TKRM poate suspenda sau restrictiona accesul Abonatului la unul, mai multe sau toate Serviciile, total sau partial, imediat, fara notificarea prealabila a Abonatului si fara drept la despagubiri, in urmatoarele situatii: (i) in caz de Frauda sau tentativa de Frauda a Abonatului, inclusiv cazurile de Frauda de care Abonatul se face vinovat in baza altor contracte de Servicii incheiate cu TKRM; (ii) in cazul in care Abonatul foloseste in mod abuziv Serviciile TKRM, incluzand, fara limitare, cazurile prevazute de art. 8.10 si art. 8.11 de mai sus, precum si in caz de sicanarea altor clienti TKRM sau ai altor operatori parteneri TKRM, a angajatilor TKRM, inclusiv prin Serviciul Relatii cu Clientii, sau a unor terte persoane, precum si pentru inducerea in eroare a altor clienti TKRM sau ai altor operatori parteneri TKRM prin transmiterea de mesaje cu un continut fals (promisiune de castiguri, participari la concursuri, etc) sau prin transmiterea de mesaje de tip "spam" sau mesaje nesolicitate; (iii) in cazul folosirii numerelor cu tarif special in scopul generarii de venituri ilicite pentru Abonat; (iv) in cazul efectuarii unui trafic intens catre numere cu tarif special intr-un interval de timp scurt (ore/zile); (v) in orice alt caz in care actiunile sau inactiunile Abonatului pot determina un risc pentru TKRM.

11.3. Fara prejudicierea vreunui alt drept, TKRM poate aplica aceleasi masuri pentru orice alte Numere de telefon/Servicii activate in contul aceluiasi Abonat, indiferent daca acestea sunt in intarziere la plata sau nu, chiar daca motivele aratate la art. 11.1 si 11.2 au intervenit doar pentru un singur Numar de telefon sau in legatura cu un singur Serviciu fara drept de compensatie sau despagubiri pentru Abonat.TKRM. Daca Abonatul a fost suspendat pentru motiv de neplata, pentru ca Serviciile sa fie reconectate, Abonatul va plati toate sumele datorate catre TKRM si neachitate la momentul solicitarii de reactivare a Serviciilor.

11.4. Suspendarea temporara a Serviciilor nu exonereaza Abonatul de la plata valorii lunare a abonamentului sau a oricaror sume datorate catre TKRM.

11.5. In situatia in care accesul Abonatului la Serviciile TKRM a fost suspendat ca urmare a aparitiei unei situatii mentionate la art. 11.1, fara ca Abonatul sa fi fost deconectat de la Retea, reconectarea Serviciilor se va face in maxim 2 (doua) zile lucratoare: (i) in cazurile prevazute de art. 11.1 (i) sau (iii), 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 TKRM, respectiv

(ii) in cazul prevazut de art. 11.1 (ii), de la data la care s-a constatat de catre TKRM sau s-a probat de catre Abonat ca nu a existat o asemenea incalcare.

11.6 In situatia in care accesul Abonatului la Servicii a fost suspendat ca urmare a aparitiei unei situatii mentionate la art. 11.2 fara ca Abonatul sa fi fost deconectat de la Retea, reconectarea Serviciilor se va face in maxim 30 de zile de la suspendare, sau mai devreme, de la data la care s-a constatat de catre TKRM sau s-a probat de catre Abonat ca nu a existat o asemenea incalcare.

11.7 In cazurile de Frauda sau utilizare abuziva/interzisa a Serviciilor pe langa masura suspendarii/restrictionarii accesului la Servicii, TKRM are dreptul de a retrage Abonatului orice beneficii acordate acestuia cu titlu gratuit (bonus-uri etc) si/sau reducerile acordate la incheierea Contractului sau ulterior.

11.8. Daca in perioada suspendarii, Abonatul a fost deconectat de la Reteaua TKRM pentru motiv de neplata, dar fara ca incetarea din orice motiv a Contractului (inclusiv rezilierea din partea TKRM) sa fi intervenit, Abonatul va fi reactivat automat in termen maxim 4 zile lucratoare de la data la care plata intregului debit a fost confirmata in contul Abonatului din sistemul de evidenta a facturilor si platilor aferente al TKRM, cu conditia platii tuturor datoriilor catre TKRM precum si a eventualelor Garantii. Contractul se va considera a fi continuat, toate prevederile acestuia aplicandu-se in mod corespunzator.

11.9. Daca in perioada suspendarii, Abonatul a fost deconectat de la Reteaua TKRM iar Contractul a incetat, indiferent de motiv (inclusiv rezilierea din partea TKRM), Abonatul va putea fi reactivat in Reteaua TKRM in urma cererii sale, cu conditia platii tuturor datoriilor catre TKRM, precum si a eventualelor Garantii. Abonatul va semna un nou contract de abonament. Abonatul nu va mai avea posibilitatea de a se reactiva in Reteaua TKRM cu vechiul Numar de telefon, in situatia in care acesta apartinea unui alt furnizor de servicii de comunicatii electronice decat TKRM sau a fost deja alocat unui alt abonat TKRM.

11.10. In caz de suspendare/dezactivare / portare /incetare/transfer de responsabilitate a Contractului, toate sumele lunare de plata aferente terminalului achizitionat de Abonat conform Pachetului Promotional, neachitate pana la data suspendarii/dezactivarii/incetarii/transferului de responsabilitate a Contractului, devin scadente si vor fi facturate de TKRM, atragand obligatia de plata imediata a acestora de catre Abonat. In situatia in care, dupa inlaturarea cauzei care a produs suspendarea, Contractul reincepe sa se deruleze, partile vor reveni la situatia existenta inainte de suspendarea Contractului de abonament, TKRM facturand transele lunare de plata aferente terminalului achizitionat de Abonat conform Pachetului Promotional ramase de plata de catre Abonat.

11.11 In scopul protejarii Abonatului de eventualele apeluri accidentale, Abonatul accepta ca TKRM va intrerupe automat apelurile telefonice initiate de catre Abonat care depasesc durata de 60 de minute.

11.12 In caz de suspendare a Serviciilor pentru motiv de neplata, pentru reluarea furnizarii Serviciilor Abonatul va achita tariful de reconectare care se evidentiaza pe factura imediat urmatoare datei reluarii furnizarii Serviciilor.

12. GARANTII/PLATI IN AVANS

12.1. La inceputul sau in timpul perioadei de acces la Servicii, pentru initierea sau continuarea furnizarii lor, la cererea TKRM in acest sens, Abonatul are obligatia de a furniza Garantii rezonabile.

12.2. TKRM isi rezerva dreptul de a solicita constituirea unor Garantii suplimentare, dupa cum urmeaza:

(i) inainte de activare, tinand cont de si fara a se limita la: (a) relatiile contractuale anterioare ale Abonatului cu TKRM respectiv cu terte parti (conform informatiilor din Preventel); (b) bonitatea Abonatului; (c) in cazul in care Abonatul a cerut accesul la Servicii aditionale (Roaming, facilitatea de a efectua convorbiri internationale, etc.); (d) in caz de conectari multiple; (e) in cazul in care Abonatul a fost identificat ca, anterior cererii de activare, acesta a efectuat o Frauda sau o tentativa de Frauda; (f) in caz de reactivare a Contractului.

(ii) pe parcursul derularii Contractului, in cazul in care: (a) intarzie efectuarea platii facturii pentru Servicii; (b) Abonatul solicita furnizarea de Servicii aditionale fata de cele activate la momentul contractarii abonamentului; (c) in caz de Frauda, tentativa de Frauda sau de utilizare abuziva a Serviciilor; (d) in cazul depasirii Limitei de Credit; (e) in orice alt caz in care actiunile sau inactiunile Abonatului pot determina un risc pentru TKRM.

12.3. Garantiile depuse nu sunt purtatoare de dobanda si vor fi returnate Abonatului in urmatoarele conditii:

(i) pe parcursul derularii Contractului dupa un interval de minim 6 luni de la depunerea garantiei, cu conditia ca Abonatul sa fi facut dovada credibilitatii sale prin efectuarea cu regularitate si fara intarzieri a platilor datorate catre TKRM (minim

ultimele 4 facturi anterioare datei la care se solicita returnarea sumei, cu condiția ca aceste facturi să fi fost emise cu o valoare pozitivă). TKRM va returna Garanția în termen de 30 zile lucrătoare de la data la care a primit și aprobat cererea Abonatului în acest sens;

(ii) TKRM 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; TKRM are dreptul de a reține din valoarea Garanției orice sume datorate de Abonat în baza Contractului.

(iii) după încetarea Contractului, în termen de 30 zile lucrătoare de la data la care TKRM a primit și aprobat cererea Abonatului în acest sens, cu condiția ca Abonatul să nu aibă datorii față de TKRM. În cazul în care Abonatul nu și-a achitat toate datoriile față de TKRM, 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 adiționale (Roaming, facilitatea de a efectua convorbiri internaționale, etc) și dacă Abonatul solicită returnarea acesteia în baza articolului 12.3 (i), TKRM va avea dreptul de a da curs acestei solicitări cu consecința dezactivării Serviciului adițional pentru care a fost constituită Garanția returnată.

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

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

12.6. Pe parcursul derulării Contractului, TKRM poate solicita constituirea succesivă sau concomitentă a mai multor Garanții, dacă Abonatul se află în cel puțin două din cazurile pentru care se solicită constituirea Garanției sau în situația apariției redundante a aceluiași caz.

12.7. Totodată, înainte de activarea Serviciilor TKRM sau pe durata executării Contractului, TKRM are dreptul de a solicita Abonatului plata unor sume de bani care vor constitui un avans de plată al sumelor datorate de Abonat în baza Contractului. În acest sens, suma plătită de Abonat cu titlu de plată în avans va stinge, până la epuizare, sumele datorate de Abonat (cu orice titlu: debit principal, penalități, etc) conform facturilor emise de TKRM.

13. LIMITA DE CREDIT

13.1. Abonatul se poate informa despre Limita sa de Credit pe parcursul derulării Contractului contactând Departamentul Relații cu Clienții. TKRM are dreptul de a majora sau diminua, pe parcursul derulării Contractului, valoarea Limitei de Credit alocate Abonatului.

13.2. Utilizarea Serviciilor pentru o valoare mai mare decât Limita de Credit nu exonerează Abonatul de la plata integrală a acestor Servicii, întrucât monitorizarea și instituirea limitei de credit este un drept și nu o obligație a TKRM.

13.3. Până la momentul în care Garanția a fost constituită sau plata a fost efectuată, TKRM are dreptul să suspende accesul Abonatului la Servicii TKRM cu o notificare prealabilă a Abonatului prin apel direct sau SMS, fără drept de compensare sau alte despăgubiri.

13.4. TKRM are dreptul de a suspenda accesul la Servicii imediat, fără notificarea prealabilă a Abonatului, în cazul în care acesta înregistrează trafic intens într-o perioadă scurtă, implicând un risc atât pentru TKRM cât și pentru Abonat. În acest caz accesul al Serviciilor va fi restabilit în maximum 2 (două) zile lucrătoare de la data la care plata întregului debit sau a sumelor solicitate a fi achitate au fost confirmate în sistemul de evidență a facturilor și platilor aferente al Telekom Romania Mobile.

13.5. Prevederile acestui capitol nu vor fi afectate, în niciun fel, de limitările de trafic stabilite de Abonat în prealabil, în vederea controlului costurilor. În cazul în care Limita de Credit alocată Abonatului este mai mică decât limita de trafic stabilită de Abonat (inclusiv pentru utilizarea Serviciilor de Date în Roaming), TKRM va avea dreptul să ia orice măsuri în vederea aplicării prezentului capitol.

14. DURATA CONTRACTULUI

14.1. Contractul intra in vigoare la data semnarii lui, pentru o perioada de valabilitate initiala (denumita in continuare "Perioada Initiala") egala cu cea mentionata in Formular.

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 TKRM, cu cel putin 30 de zile inainte de sfarsitul Perioadei Initiale, ca doreste incetarea Contractului.

14.3. TKRM 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 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 TKRM 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 TKRM in retea de la care 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 retea de la care doreste sa aiba loc portarea nu se finalizeaza cu realizarea portarii, Contractul 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 Retea, 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 Contractului, inclusiv debitele ce se vor regasi in facturile emise ulterior inregistrarii de catre TKRM 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 Pro motional, care devin automat scadente si exigibile), precum si eventualele costuri de incetare, conform art. 17.

15.3. Avand in vedere ca Abonatii TKRM 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 Retea, Contractul inceteaza in maxim 30 de zile de la data inregistrarii/depunerii notificarii scrise de incetare.

15.5. TKRM poate refuza, in conditiile stabilite de lege, realizarea portarii din Retea in retea de la care doreste sa aiba loc portarea, cu respectarea tuturor conditiilor prevazute in Contract.

15.6 In cazul incetarii Contractului, daca ulterior emiterii ultimei facturi dupa incetarea Contractului, TKRM constata ca in contul Abonatului exista un sold creditor si nu exista alte datorii catre TKRM, TKRM 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 TKRM.

16. INCETAREA CONTRACTULUI LA INITIATIVA TELEKOM ROMANIA MOBILE

16.1. Fara a aduce atingere dreptului TKRM 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, TKRM este indreptatita sa considere Contractul reziliat de drept, fara punere in intarziere si/sau preaviz, drept de compensatie sau

despagubiri pentru Abonat, în următoarele situații: (i) Abonatul nu își respectă obligațiile de plată conform Contractului chiar și în urma suspendării sau deconectării Serviciilor de către TKRM; (ii) Abonatul se face vinovat de oricare din situațiile prevăzute la articolele 8.10 și 8.11 din TC sau pentru orice alt motiv de fraudă; (iii) Abonatul folosește echipamente neautorizate de către autoritățile de reglementare competente sau care nu sunt compatibile cu Rețeaua; (iv) în cazul neîndeplinirii oricărei obligații de plată a Abonatului față de TKRM, în acest caz rezilierea de drept urmand să intervină pentru toate Cartelele SIM/Serviciile activate în contul aceluiași Abonat, indiferent dacă pentru acestea există sau nu întârzieri la plată, TKRM fiind îndreptățită să nu mai încheie un nou Contract cu Abonatul înainte de îndeplinirea integrală a obligațiilor de plată ale Abonatului; (v) în cazul în care ulterior încheierii Contractului se constată că actele prezentate de Abonat în vederea încheierii Contractului au fost false sau modificate; (vi) în cazul rezilierii de către TKRM a unor alte contracte de abonament încheiate cu Abonatul; (vii) în alte cazuri prevăzute expres în Contract.

16.2. Contractul va fi încetat de drept, fără punere în întârziere și/sau preaviz, drept de compensație sau despăgubiri pentru Abonat, și în următoarele situații: (i) în cazul în care a intervenit decesul Abonatului sau a fost inițiată procedura de dizolvare, lichidare, sau sechestrul împotriva Abonatului, sau, după caz, aceste proceduri au intervenit la cererea Abonatului respective, cu respectarea prevederilor legale în vigoare la momentul respectiv; (ii) în cazul în care portarea Abonatului din rețeaua unui alt furnizor de servicii de comunicații electronice în Rețea, nu se poate realiza din motive ce nu depind de sau nu se află sub controlul TKRM. În situațiile mai sus menționate, Abonatul înțelege și este de acord că încetarea Contractului nu a fost cauzată de acțiunea sau inacțiunea TKRM și prin urmare, în acest caz, TKRM nu este răspunzătoare față de Abonat pentru niciun prejudiciu pe care acesta din urmă l-ar putea suferi și nici nu datorează Abonatului vreo despăgubire.

16.3. Încetarea Contractului în cazurile enumerate la art. 16.1 și 16.2 de mai sus se va produce prin deconectare începând cu sau oricând după data constatării de către TKRM a oricărui dintre cazuri. Aceasta încetare operează de plin drept, punerea în întârziere a Abonatului rezultând din simplul fapt al neexecutării, fără nicio intervenție din partea instanței, fără preaviz, fără drept de compensație sau despăgubiri sau alte formalități prealabile. TKRM va instiinta Abonatul cu privire la încetarea Contractului, pentru unul sau mai multe din motivele arătate mai sus.

16.4. În toate cazurile de încetare menționate în prezentul articol 16, în cazul în care Abonatul a beneficiat de un Pachet Promotional, ca urmare a încetării Contractului, tranșele 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 neplatite aferente terminalului achiziționat de Abonat conform Pachetului Promotional, care devin automat scadente și exigibile) către TKRM și eventualele costuri de încetare înainte de expirarea Perioadei Ințiale, așa cum sunt specificate în art. 17, în cazul în care încetarea Contractului intervine înainte de sfârșitul Perioadei Ințiale a Contractului. Costurile de încetare înainte de expirarea Perioadei Ințiale sunt datorate pentru fiecare Cartela SIM dezactivată înainte de sfârșitul Perioadei Ințiale și ca urmare a apariției vreuneia din situațiile menționate în art. 15.1 privind anularea cererii de portare în Rețea, 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 TKRM 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 TC, TKRM este îndreptățită la o despăgubire de 3.500 Lei/lună de utilizare/SIM. În cazul în care prejudiciul suferit de către TKRM este mai mare decât despăgubirea arătate 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, TKRM poate reține aceste despăgubiri din Garanțiile constituite de Abonat și/sau sumele platite în avans de către acesta, indiferent de Contractul în baza căruia au fost constituite și/sau platite.

16.6. TKRM poate denunța Contractul 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 plată niciunei penalități sau orice alte despăgubiri, în cazul în care aceasta denunțare unilaterală intervine în afara duratei Perioadei Ințiale.

17. COSTURI DE ÎNCETARE ÎNAINTE DE EXPIRAREA PERIOADEI ÎNȚIALE

17.1. În cazul în care se dezactivează 1 (una) sau mai multe Cartele SIM înainte de expirarea Perioadei Ințiale stabilite pentru fiecare Cartela SIM, din orice motiv menționat la art. 15.1 (inclusiv în situația denunțării unilaterale a Contractului

efectuata de catre Abonat ca urmare a initierii procedurii insolventei, reorganizarii judiciare sau falimentului Abonatului, etc.) sau 16.1 si 16.2 (exceptand cazul de deces al Abonatului), TKRM poate percepe Abonatului costuri de incetare a Contractului inainte de expirarea Perioadei Initiale, pentru fiecare Cartela SIM dezactivata. Costurile de incetare se vor percepe tinandu-se cont de urmatoarele elemente: a) valoarea lunara a planului tarifar ales si b) numarul de luni ramase pana la incetarea Perioadei Initiale.

17.2. Astfel, costurile de incetare datorate de Abonat se vor calcula utilizand urmatoarea formula de calcul: Cost incetare datorat de Abonat = A x B, unde:

A - reprezinta procent de 50% din valoarea abonamentului contractat;

B - valoarea intreaga a numarului de luni ramase pana la incetarea Perioadei Initiale (de exemplu, daca pana la incetarea Perioadei Initiale au mai ramas 3 luni si 17 zile, numarul de luni ramase va fi egal cu 3).

17.3. Situatiile enumerate la art. 17.1 - 17.2 se aplica atat pentru Contractele incheiate pe o Perioada Initiala de 12 luni, cat si pentru cele incheiate pe o Perioada Initiala de 24 de luni sau mai mult.

17.4. In cazul in care Contractul inceteaza in conformitate cu prevederile art. 15.1 privind anularea cererii de portare in Reteaua TKRM si 16.2. (ii), iar Abonatul a beneficiat la incheierea Contractului de Pachete Promotionale, promotii, planuri tarifare speciale, beneficii, etc., TKRM poate percepe costuri de incetare a Contractului inainte de expirarea Perioadei Initiale egale cu valoarea discountului oferit la semnarea Contractului.

17.5 In cazul in care Abonatul a beneficiat de un Pachet Promotional, urmare a solicitarii de incetare a Contractului sau de dezactivare a uneia sau mai multor Cartele SIM, transele neplatite aferente terminalului devin automat scadente si exigibile. Aceste prevederi se aplica si in cazul incetarii contractului in conformitate cu prevederile art. 15.1 privind anularea cererii de portare in Reteaua TKRM si 16.2. (ii).

17.6. Ca urmare a solicitarii de incetare a Contractului sau de dezactivare a uneia sau mai multor Cartele SIM, Abonatul trebuie sa achite toate sumele datorate catre TKRM (inclusiv transele neplatite aferente terminalului devenite scadente si exigibile conform art. 17.5 de mai sus) si eventualele costuri de incetare, in termen de maxim 14 zile de la data emiterii facturii sau de la data notificarii Abonatului de catre TKRM in acest sens.

17.7. In cazul in care TKRM denunta Contractul inainte de expirarea Perioadei Initiale, TKRM intelege sa despagubeasca Abonatul care este consumator conform legii 193/2000, cu o suma egala cu cea prevazuta cu titlu de costuri de incetare pentru incetarea Contractului inainte de expirarea Perioadei Initiale minus valoarea discountului oferit.

17.8. In cazul in care Abonatul a beneficiat de un Pachet Promotional, urmare a denuntarii Contractului de catre TKRM, conform art. 17.7. de mai sus, sau de dezactivare a uneia sau mai multor Cartele SIM, transele lunare neplatite aferente terminalului devin automat scadente si exigibile si se vor compensa cu sumele datorate de TKRM ca penalizare conform art. 17.7.

18. CLAUZE - NULITATE

In cazul in care oricare din prevederile Contractului este contrara legii si/sau unor dispozitii legale imperative, ordinii publice sau bunelor moravuri, toate celelalte prevederi ale Contractului raman valabile si se vor aplica in continuare, iar clauzele nule vor fi inlocuite de drept cu dispozitii legale aplicabile.

19. FORTA MAJORA. CAZUL FORTUIT

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

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

20. TRANSFERUL DE RESPONSABILITATE SI CESIUNEA DE CREANTE

20.1. TKRM are dreptul sa transfere unei terte parti, integral sau partial, drepturile si/sau obligatiile sale din Contract, fara a solicita consimtamantul Abonatului si fara ca acesta sa aiba dreptul la compensatii de orice natura. TKRM se va

asigura ca acest transfer nu va afecta negativ Serviciile oferite Abonatului, asa cum au fost prevazute in Contract. Abonatul va fi notificat despre transferul drepturilor si/sau obligatiilor TKRM din Contract cu cel putin 30 de zile inainte ca acesta sa-si produca efectele.

20.2. Transferul de catre Abonat al drepturilor si obligatiilor ce decurg din Contract nu se poate realiza fara consimtamantul scris prealabil al TKRM. In cazul in care TKRM aproba solicitarea de transfer, regulile art. 20.3 si 20.4 se vor aplica in mod corespunzator. Simpla semnare a acordului de transfer de responsabilitate de catre Abonat nu reprezinta implicit si acordul TKRM referitor la operarea transferului.

20.3. Transferul drepturilor si obligatiilor Abonatului din Contract, cu privire la toate sau doar la o parte din Cartele SIM activate/Numere de telefon, poate fi acceptat de catre TKRM numai dupa achitarea integrala de catre Abonat a tuturor datoriilor sale catre TKRM pana la data aprobarii de TKRM a transferului de responsabilitate. Solicitarea de transfer nu se va face mai devreme de 30 de zile de la data activarii sau, dupa caz, de la data reactivarii conform art. 11.6, a Serviciilor TKRM care se vor a fi transferate.

20.4. Abonatul se angajeaza sa semneze acordul de transfer impreuna cu viitorul abonat si, de asemenea, viitorul abonat va semna un nou contract de abonament cu TKRM. Abonatul este informat ca pentru realizarea transferului drepturilor si obligatiilor Abonatului din Contract, noul client va trebui sa indeplineasca conditiile cerute de TKRM pentru a deveni abonat TKRM, in acest sens fiind necesara aprobarea TKRM.

20.5. Pana la momentul incheierii efective a operarii transferului de responsabilitate, Abonatul initial va suporta integral toate costurile referitoare la utilizarea Serviciilor.

20.6 TKRM isi rezerva dreptul de a cesiona oricand creantele sale impotriva Abonatului catre terte parti, fara a fi necesar acordul prealabil al Abonatului sau fara vreo alta formalitate prealabila in afara celor impuse strict de lege, daca este cazul.

21. EFECTELE CONTRACTULUI

21.1. Contractul contine toate intelegerile intervenite intre parti si inlocuieste orice intelegeri sau acorduri prealabile, scrise sau verbale, cu Telekom Romania Mobile sau cu partenerii autorizati ai acestuia, referitoare la obiectul Contractului.

21.2. Faptul ca una din parti nu insista pentru indeplinirea stricta si intocmai a obligatiilor ce ii revin celeilalte parti, prevazute de Contract sau de lege, nu va fi interpretata ca o anulare sau o renuntare la dreptul respectiv, cu exceptia cazului in care in mod expres partile au agreeat in scris in legatura cu o astfel de renuntare. In caz contrar partile contractante sunt obligate sa isi indeplineasca obligatiile prevazute in respectiva prevedere contractuala.

22. MODIFICARI ALE CONTRACTULUI

22.1. TKRM isi rezerva dreptul de a modifica unilateral termenii Contractului (cum ar fi tarife, penalitati/costuri de incetare, caracteristici Servicii, incetare/suspendare Contract, despagubiri, conditii de folosire a Serviciilor, facturare/plata, garantii/plati in avans, raspundere, prelucrare date cu caracter personal, procedura de reclamatii, termenele de remediere a deranjamentelor), in conformitate cu legislatia romana in vigoare la momentul respectiv.

22.2. TKRM va informa Abonatul despre modificarile aduse la Contract cu cel putin 30 de zile inainte de data la care modificarile vor intra in vigoare.

22.3. In cazul in care Abonatul nu accepta modificarile propuse, acesta are posibilitatea de a rezilia Contractul fara obligatia de a plati costurile de incetare inainte de expirarea Perioadei Initiale. Abonatul trebuie sa-si exercite dreptul de denuntare cu buna-credinta. Notificarea va fi depusa de catre Abonat in magazinele Telekom Romania sau trimisa de catre Abonat la sediul TKRM din Bucuresti, Splaiul Independentei nr. 319G, SEMA Parc, Cladirea Atrium House, etajele 1 si 2, Sector 6, 060044, in termen de cel mult 30 zile de la data notificarii din partea TKRM cu privire la modificarile aduse, in caz contrar considerandu-se ca a acceptat modificarile propuse.

22.4. TKRM va notifica modificarea Contractului prin orice mijloc prin care se poate considera, in mod rezonabil, ca aceasta notificare ajunge la cunostinta Abonatului (de ex.: prin scrisoare sau prin intermediul facturii, prin fax, poșta electronica, SMS sau prin contul de client de pe pagina de internet www.telekom.ro insotit de un SMS și/sau mesaj la adresa de posta electronica de avertizare cu privire la transmiterea notificarii).

23. DATE CU CARACTER PERSONAL

23.1. Datele cu caracter personal, incluzand codul numeric personal si orice alte date cu caracter personal ale Abonatului persoana fizica ce sunt colectate si procesate cu ocazia incheierii si executarii Contractului, precum si datele de trafic (referitoare la durata sau momentul comunicatiilor, data efectuarii acestora, retea in care originea sau in care se termina comunicarea, momentul de inceput si de sfarsit al comunicarii, costul comunicarii) vor fi prelucrate de TKRM in scopul executarii Contractului si realizarii tuturor drepturilor si obligatiilor conexe ale TKRM in legatura cu sau in temeiul acestuia, inclusiv dar fara limitare pentru activare, facturare, relatii cu clientii, recuperarea sumelor datorate, in scopul verificarii respectarii limitelor de utilizare ale Cartelei SIM, furnizarii Serviciilor de Roaming in conformitate cu legislatia aplicabila precum si cu articolul 27 de mai jos privind Politica de utilizare a Serviciilor in Roaming, furnizarea de servicii cu valoarea adaugata, administrarea bazei de clienti si managementul portofoliului etc. In cazul in care aceste operatiuni sunt realizate (fie integral, fie in parte) de catre terte parti - incluzand aici orice imputernicit al TKRM in sensul legislatiei privind procesarea datelor cu caracter personal si orice alta persoana (fizica sau juridica) ce proceseaza aceste date cu caracter personal in temeiul unui contract cu TKRM - (acoperind si astfel de terte parti din afara Romaniei, si inclusiv in cazul in care aceste terte parti sunt stabilite in state ce nu asigura un nivel de protectie a datelor cu caracter personal similar cu cel din Romania), datele cu caracter personal ale Abonatului persoana fizica mentionate mai sus vor putea fi comunicate acestora in vederea indeplinirii obiectivului Contractului si realizarii tuturor drepturilor si obligatiilor TKRM conexe sau in legatura cu sau derivand din Contract. Abonatul isi exprima prin prezenta consimtamantul expres si neechivoc cu privire la aceasta procesare a datelor sale cu caracter personal (inclusiv date de trafic), in cea mai mare masura permisa de legislatia aplicabila. De asemenea, TKRM va putea transfera datele cu caracter personal si/sau datele de trafic catre alti furnizori de comunicatii electronice sau catre alti parteneri ai TKRM (inclusiv din afara tarii si inclusiv in cazul in care acestia sunt stabiliti in state ce nu asigura un nivel de protectie a datelor cu caracter personal similar cu cel din Romania), daca acest lucru este in legatura cu sau este necesar sau oportun pentru executarea Contractului, precum si catre autoritati/institutii publice abilitate in conformitate cu dispozitiile legale aplicabile, la solicitarea acestora din urma. Refuzul Abonatului fata de prelucrarea acestor date poate conduce la imposibilitatea furnizarii Serviciilor prevazute de Contract.

23.2. Abonatul a fost informat si a acceptat prin semnarea Contractului faptul ca, in scopul reducerii riscurilor de datorii si preintampinarii Fraudelor, TKRM foloseste Sistemul Preventel. In cazul neachitarii datoriilor in termenele scadente sau a celor izvorate ca urmare a depasirii Limitei de Credit sau in cazul savarsirii unei Fraude, datele personale ale Abonatului pot fi transferate catre Sistemul Preventel, iar informatii cu privire la datoriile sale sau la cazurile de Frauda pot fi accesate de catre alti furnizori de comunicatii electronice sau de catre alti parteneri TKRM, banci, societati financiare sau institutii publice, care au drept de acces la Sistemul Preventel.

23.3. Datele cu caracter personal vor putea fi prelucrate de TKRM in scop de marketing, concursuri, loterii publicitare, efectuarea de comunicari comerciale pentru produsele si serviciile TKRM, inclusiv cele dezvoltate impreuna cu un partener al TKRM, prin orice mijloc de comunicare, inclusiv prin intermediul serviciilor de comunicatii electronice, numai daca Abonatul si-a exprimat consimtamantul in acest sens si cu respectarea drepturilor Abonatului prevazute de lege. Datele cu caracter personal furnizate de Abonat vor putea fi folosite in scop promotional (marketing) si pentru produsele sau serviciile altor parteneri ai TKRM, cu respectarea drepturilor Abonatului. Abonatul isi va putea retrace oricand consimtamantul pentru utilizarea datelor sale personale in scop promotional, printr-o cerere scrisa si comunicata TKRM.

23.4. Datele de trafic vor fi prelucrate in scopurile mentionate la articolul 23.1 de mai sus pe perioada de valabilitate a Contractului, si pe o perioada de maximum 3 ani de la data incetarii acestuia, exceptand situatiile pentru care legea prevede un alt termen, caz in care se va aplica termenul prevazut de lege. Prin semnarea Contractului, Abonatul isi exprima acordul ca datele sale de trafic si datele de localizare sa fie prelucrate de catre TKRM si Cosmote Mobile Telecommunications S.A. (societate cu sediul in Grecia), precum si orice alt imputernicit al TKRM ce proceseaza aceste date in temeiul unui contract conform instructiunilor si sub autoritatea TKRM (din tara sau din strainatate, si inclusiv din state care nu asigura un nivel de protectie al datelor cu caracter personal similar celui din Romania) in scopul executarii Contractului si al realizarii tuturor drepturilor si obligatiilor TKRM derivand din sau in legatura cu sau in temeiul Contractului, TKRM avand discretia – in cea mai mare masura permisa de lege – sa realizeze aceasta procesare (incluzand transferul in strainatate al acestor date) direct sau prin intermediul unor imputerniciti sau alti parteneri

contractuali, după cum considera oportun. Refuzul Abonatului față de prelucrarea acestor date în condițiile menționate în această secțiune a Contractului echivalează cu imposibilitatea furnizării Serviciilor.

23.5. În conformitate cu legislația în vigoare, Abonatul beneficiază de următoarele drepturi: dreptul de informare, dreptul de acces la datele sale, dreptul de intervenție asupra datelor, dreptul de opoziție, dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale precum și dreptul de a se adresa justiției, drepturi ce pot fi exercitate în condițiile și în conformitate cu legislația aplicabilă, inclusiv Legea nr. 677/2001 privind protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestora. Pentru exercitarea acestor drepturi, Abonatul va înainta către TKRM o cerere scrisă, datată și semnată, la sediul TKRM. Abonatul are dreptul de a se opune în orice moment, în mod gratuit și fără nicio justificare, ca datele cu caracter personal furnizate să fie prelucrate în scop de marketing direct, în numele TKRM sau al unui partener, sau să fie dezvăluite unor parteneri în acest scop. Pentru celelalte scopuri, Abonatul are dreptul de a se opune, în orice moment, în mod gratuit, ca datele cu caracter personal pe care le furnizează către TKRM să facă obiectul unei prelucrări, cu menționarea datelor și scopului avute în vedere, numai pentru motive întemeiate și legitime, legate de situația sa particulară, cu excepția cazurilor în care există dispoziții legale contrare. În caz de opoziție nejustificată, TKRM este îndreptățită să prelucreze în continuare datele vizate în cauză. Abonatul a luat cunoștință și înțelege faptul că datele cu caracter personal furnizate către TKRM la data încheierii contractului au constituit elemente determinante pentru încheierea acestuia. Abonatul înțelege și este de acord că manifestarea dreptului său de opoziție este echivalentă cu imposibilitatea prestării Serviciului de către TKRM. Ca și consecință, în momentul în care TKRM primește cerere scrisă prin care Abonatul se opune ca datele care-l vizează să facă obiectul unei prelucrări sau să fie transferate în străinătate ori dezvăluite către terțe părți, TKRM este îndreptățită să înceteze a mai presta Serviciile TKRM care fac obiectul Contractului. O astfel de cerere va fi echivalată cu o solicitare de renunțare la Serviciile TKRM și va fi supusă tuturor obligațiilor și formalităților corespunzătoare prevăzute în Contract. În cazul în care, pe durata derulării contractului, Abonatul își manifestă dreptul de opoziție pentru procesarea datelor cu caracter personal furnizate către Telekom Romania Mobile, în mod repetat și nejustificat, Telekom Romania este îndreptățită să considere Contractul drept reziliat, fără drept de compensație sau despăgubiri pentru Abonat, cu solicitarea despăgubirilor pentru încetare prematură prevăzute de Contract.

23.6. În cazurile în care și strict în măsura în care legea impune această obligație, Abonatul va fi notificat de către TKRM în cazul în care datele sale cu caracter personal vor fi transmise unor terțe persoane.

23.7. În conformitate cu legislația în vigoare precum și cu secțiunea de mai jos privind Politica de utilizare a Serviciilor în Roaming, Abonatul își poate solicita documente cuprinzând date cu caracter personal, suplimentare față de cele furnizate de acesta în vederea încheierii contractului de abonament, în scopul prevenirii utilizării abuzive sau anormale a Serviciilor de Roaming.

24. RECLAMAȚII ȘI LITIGII

24.1. Pentru orice reclamație, Abonatul se va adresa Serviciului Relații cu Clienții al TKRM, în termen maxim de 15 zile de la data apariției motivului pentru care se înaintează reclamația, cu excepția reclamațiilor făcute cu privire la facturile emise în care caz termenul este cel prevăzut în art. 24.6 de mai jos. În vederea protejării intereselor Abonatului și ale TKRM, Abonatul este de acord ca operatorul TKRM să înregistreze orice convorbire telefonică între Abonat și Serviciul de Relații cu Clienții al TKRM, aceste înregistrări fiind agreate de către părți ca mijloace de probă ale relațiilor dintre părți și putând fi astfel utilizate, dacă este cazul, în fața instanțelor competente/terțe părți pentru dovedirea raporturilor juridice născute între TKRM și Abonat ca urmare a respectivelor convorbiri telefonice.

24.2. Reclamațiile privind Serviciile furnizate de către TKRM pot fi transmise de către Abonați, în oricare din următoarele moduri:

(i) Telefonic, prin apel la 1234 (apel gratuit din rețelele TKRM și Telekom Romania), 021.404.1234 sau 0766.12.1234 (tarif normal pentru apelurile din rețelele naționale), Serviciul de suport Premium la 0903904903 (număr disponibil numai clienților aflați pe teritoriul țării ce apelează de la un număr de telefon fix sau mobil din rețelele TKRM și Telekom Romania; apelul este tarifat cu 1,62 EUR, fără TVA)/apel sau 1.94 EUR, cu TVA inclus/apel - tariful se face pe apel și nu în funcție de durata convorbirii) sau la +4021.404.1234 sau +40766.12.1234 (apel taxabil din afara României). Programul de lucru al Serviciului de Relații cu Clienții pentru reclamații telefonice este non-stop. Pentru reclamațiile

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 rețeaua TKRM si in rețeaua Telekom Romania);
- prin posta, catre TKRM, 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, 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.

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. TKRM 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. TKRM 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 TKRM 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 TelekomRomania Mobile, Abonatul poate solicita despagubiri in termen de maxim 15 zile lucratoare de la data expirarii termenului maxim de solutionare a reclamatilor, stabilit conform art. 24.3 de mai sus. In cazul in care TKRM constata ca solicitarea Abonatului este intemeiata, despagubirea se va acorda prin reducerea taxei lunare de abonament, proportional cu perioada de depasire a termenului mentionat, dar nu mai mult de valoarea unui abonament lunar (conform urmatoarei formule de calcul: valoare abonament lunar/numarul de zile din luna relevanta X numarul de zile de intarziere). Reducerea taxei lunare de abonament se va evidentia in factura din luna imediat urmatoare solutionarii in mod favorabil a cererii Abonatului.

24.5 Reclamatii trebuie sa contina datele de identificare ale Abonatului (in cazul utilizatorilor finali persoane fizice numele si prenumele, adresa de domiciliu, numarul de telefon TKRM precum si un alt numar de telefon de contact, adresa de e-mail, daca este cazul; in cazul utilizatorilor finali persoane juridice denumirea, numele persoanei de contact desemnat a, adresa sediului social, CIF, numarul de telefon TKRM precum si un alt numar de telefon de contact, adresa de e-mail, daca este cazul), data intocmirii reclamatiei, descrierea situatiei sesizate, transmiterea oricaror documente (copie document de identitate, factura, etc)/informatii pe care Abonatul le considera relevante in investigarea situatiei semnalate, solicitarea adresata TKRM in legatura cu situatia sesizata, modalitatea aleasa de primire a raspunsului la reclamatie (telefonic sau in scris, prin posta sau e-mail) cu mentionarea expresa in reclamatie a numarului de telefon/ adresei de corespondenta postala sau electronica la care Abonatul doreste sa-i fie comunicat raspunsul.

24.6. Orice reclamatie cu privire la facturile emise si continutul acestora va fi semnalata, in scris, Serviciului Relatii cu Clientii, in termen de maxim 30 de zile calendaristice de la data facturii in cauza. La sfarsitul acestei perioade, suma facturata este considerata ca fiind in mod irevocabil acceptata la plata.

24.7. Reclamatii care privesc facturile trebuie sa cuprinda in mod obligatoriu sumele contestate precum si Serviciile (apeluri, SMS, MMS, etc) facturate de TKRM si contestate de Abonat. Reclamatia Abonatului suspenda obligatia sa de a plati sumele contestate si curgerea penalitatilor, dar numai in limita acestora, Abonatul avand in continuare obligatia de a achita debitele necontestate, in termenele scadente. In cazul in care TKRM constata ca respectiva reclamatie nu este intemeiata, Abonatul are obligatia de a plati diferenta neachitata, in termen de 14 zile de la data la care Abonatul a primit rezolutia cu privire la reclamatie.



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 Comunicatii (ANCOM) pentru medierea litigiului în cauză.
TKRM

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

25. LIMITA MAXIMA DATE IN ROAMING

25.1 În funcție de volumul de date cumulat din abonament, extraopțiuni și/sau bonusuri raportat la prețul plătit de Abonat și la tariful reglementat plătit de TKRM, se poate aplica o limită maximă lunară a volumului de date disponibile în Roaming, după depășirea căreia se va aplica un tarif adițional indicat în Formular ("Limita de Date"). Limita de Date se stabilește în funcție de beneficiile active la momentul utilizării Serviciilor de Roaming.

25.2 Limita de Date se determină împărțind dublul valorii abonamentului (fără TVA și fără eventualele reduceri care se aplică pe durata Contractului) la tariful reglementat de 7,7 euro/GB. Dacă Abonatul are active pe cartela SIM extraopțiuni sau bonusuri pentru Servicii de Date, valoarea acestora se adaugă la valoarea abonamentului, conform formulei următoare: Limita Maximă de Date în Roaming (GB) = (valoare abonament + valoare extraopțiune) x 2 / 7,7 euro/GB.

De exemplu: dacă ai un abonament de 5 euro (fără TVA) și ai activă când te afli în roaming o extraopțiune de date de 2 Euro (fără TVA), pentru a-ți determina Limita de Date în Roaming vei calcula astfel: (5 euro + 2 euro extraopțiune) x 2 / 7,7 euro/GB = 1,8 GB

25.3 Pentru Serviciile de Date consumate în Roaming după depășirea Limitei de Date, suplimentar față de tarifele naționale, se va aplica o suprataxă de 0,0089 Eur/MB, TVA inclus.

25.4 Perioada de valabilitate a Limitei de Date lunare este corespunzătoare perioadei de valabilitate a beneficiilor naționale lunare din planul tarifar.

25.5 Dacă este aplicabilă, Abonatul va fi informat cu privire la Limita de Date prin SMS, la momentul intrării pe teritoriul unei țări din Grupa 0. Abonatul poate verifica existența și cuantumul Limitei de Date oricând prin Serviciul Relații Clienți al TKRM.

25.6. Abonatul înțelege și acceptă că utilizarea Datelor incluse în Limita de Date se determină pe baza informațiilor transmise de partenerii de Roaming cu care TKRM are încheiate acorduri (operatori din străinătate), prin urmare, din motive tehnice specifice funcționării Serviciului de Roaming, informația privind limita maximă nu poate fi furnizată în timp real.

26. PREVEDERI FINALE

26.1. Prevederile prezentului document continând Termenii și Condițiile Contractului de abonament pentru serviciile TKRM completează prevederile Formularului. În caz de discrepanțe între documente, următoarea ordine de prevalență se va aplica (i) Formular; (ii) TC. 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.

26.2. Pentru evitarea oricărui dubiu, Abonatul declară că înțelege și acceptă în mod expres clauzele următoarelor articole/capitole din Contract: capitolul 7 „Răspunderea TKRM”, capitolul 8 “ Răspunderea Abonatului”, capitolul 11 „Suspendarea Serviciilor/Reactivare”, art. 14.2, capitolul 16 „Încetarea Contractului la inițiativa TKRM”, capitolul 17 „Costuri de încetare înainte de expirarea Perioadei Ințiale”, capitolul 24 „Reclamații și litigii”.

AM LUAT LA CUNOSTINȚA 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