

CONDITII GENERALE PENTRU FURNIZAREA SERVICIILOR TELEKOM ROMANIA CATRE CLIENTII PERSOANE JURIDICE („CG”)

Clientul intelege ca, alaturi de Conditii Speciale de furnizare a Serviciului Telekom Romania si/sau Echipamentelor („CS”) semnate de Client si TK, de SLA (cand este cazul) si de Politica de Internet TK, prezentul document face parte integranta din Contractul pentru furnizarea de servicii de comunicatii electronice („Contractul”).

Clientul care inchiriaza un Echipament TK intelege ca, alaturi de prevederile din CS semnate de Client si TK aplicabile Echipamentului TK, clauzele din prezentul document indicate a se aplica Echipamentului TK alcatuiesc Contractul privind furnizarea Echipamentului TK in regim de inchiriere („Contractul”).

In caz de discrepanta intre prezentul document si CS, vor prevala prevederile din CS.

1. Definitii

Abonament Lunar – inseamna suma fixa datorata lunar de catre Client catre TK, in schimbul dreptului de a folosi Serviciul pe durata Contractului. Abonamentul Lunar este stabilit in Euro, fara TVA.

ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) - reprezinta tehnologia de acces ce permite transmisia digitala a datelor peste reseaua de cupru existenta la locatia Clientului furnizand largimi de banda asimetrice;

Aria de Acoperire reprezinta zona in care Telekom Romania pune la dispozitie publicului serviciile, in conformitate cu licentele si autorizatia detinuta pentru furnizarea Serviciilor TK prin GSM/ GPRS/UMTS/EDGE/4G.

CATV (Cable television) – inseamna tehnologia prin intermediul careia sunt retransmise programe de televiziune prin cablu coaxial.

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

UMTS (Eng. Sistem Universal pentru Telecomunicatiile Mobile) - reprezinta o tehnologie de generatia a 3-a (3G) ce permite conectarea permanenta la internet prin intermediul retelei radio.

VDSL (Very High Bitrate Digital Subscriber Line) - reprezinta o tehnologie de acces similara cu ADSL dar la viteze mai mari de transmisie a datelor;

FTTB (Fiber To The Building) - reprezinta o tehnologie de acces care presupune conectarea pe cablu cu fibra optica pana la nivelul cladirii in care se gaseste locatia Clientului, folosind pentru distributia finala reseaua de cupru existenta in locatia Clientului;

FTTH (Fiber To The Home) - reprezinta o tehnologie de acces care presupune conectarea pe cablu cu fibra optica pana la Locatia Clientului.

Cartela SIM - reprezinta cartela oferita Clientului dupa semnarea Contractului si care, introdusa in Echipament, va permite conectarea la Retea si accesul la Servicii.

Telekom Romania Mobile - reprezinta societatea TELEKOM ROMANIA MOBILE COMMUNICATIONS S.A., cu sediul in Splaiul Independentei nr. 319G, SEMA Parc, Cladirea Atrium House, etajele 1 si 2, sector 6, Bucuresti, inregistrata la Registrul Comertului cu nr. J40/433/1999, cod unic de inregistrare 11952970.

GSM (Global System for Mobile Communications) - inseamna standardul radio digital international creat de Institutul European pentru Standardele de Telecomunicatii. GSM este standardul digital 2G dominant pentru telefoanele mobile din intreaga lume.

MSISDN - reprezinta numarul a carui folosinta este oferita Clientului, fie de catre TK, dupa semnarea Contractului, fie de catre un alt furnizor de servicii de comunicatii electronice, in cazul in care Clientul este portat in Reteaua TK, pentru ca acesta sa foloseasca Serviciile.

Chiria – inseamna pretul datorat lunar de catre Client pentru folosinta Echipamentului TK.

DTH (Direct to Home) – inseamna tehnologia prin intermediul careia sunt retransmise programe de televiziune si radio prin satelit, incluse in pachete diverse, precum si in furnizarea de servicii cu valoare adaugata

Retea - reprezinta reseaua de comunicatii electronice apartinand TK si in care TK opereaza in conformitate cu autorizatiile si licentele sale sau reseaua apartinand unui partener TK, utilizata de TK, prin intermediul careia acesta din urma a dobandit dreptul de a furniza Serviciile.

Serviciul Roaming - reprezinta Serviciul care permite Clientului 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 TK a incheiat un contract in acest sens.

Lista actualizata a tarilor si operatorilor in retelele carora este posibila folosirea acestui serviciu va fi pusa la dispozitie la solicitarea expresa a Clientului prin 1921 (numar apelabil din toate retelele nationale fixe si mobile gratuit din retelele fixe si mobile Telekom Romania/Telekom Romania Mobile si la tarif national din celelalte retele fixe si mobile nationale).

Clientul care are Serviciul Roaming activ poate opta pentru servicii de voce, SMS si comunicatii de date in roaming reglementate, furnizate ca pachet de catre oricare dintre furnizori alternativi de servicii de roaming care au incheiat contracte cu TK. Trecerea la un furnizor alternativ de servicii de roaming sau intre furnizori de servicii de roaming se realizeaza prin introducerea de catre Client a unei cereri la furnizorul alternativ de roaming si se proceseaza in termen de maxim 1 zi lucratoare (24h) de la data la care TK a primit solicitarea furnizorului alternativ de servicii de roaming; trecerea este posibila in cadrul oricarui plan tarifar. Prevederile contractului de abonament cu privire la serviciile de roaming se suspenda pe perioada in care Clientul a optat pentru un alt furnizor alternativ de roaming si se aplica automat, fara alte formalitati, ori de cate ori TK furnizeaza serviciile de roaming. Inchetarea sau suspendarea Contractului are drept consecinta incetarea serviciilor de roaming furnizate de catre furnizorii alternativi de servicii de roaming. TK, in calitate de furnizor donor, nu percepe nicio taxa de transfer. In cazul schimbarii furnizorului national, noul furnizor national nu are obligatia de a asigura suport pentru serviciile de roaming furnizate de un anumit furnizor alternativ de servicii de roaming.

Cu exceptia cazului in care Clientul opteaza explicit pentru o oferta alternativa de roaming, se vor aplica tarifele standard de roaming (“Roaming Grupa 0” si/sau “Roaming Avantaj”). Lista actualizata a tarilor si operatorilor in retelele carora este posibila folosirea acestui serviciu este pusa la dispozitia Clientului de catre TK prin site-ul oficial www.telekom.ro sau prin Departamentul de Relatii cu Clientii la solicitarea expresa a Clientului. TK nu este raspunzatoare si nu va asigura in Roaming, inclusiv Grupa 0, acele beneficii disponibile national care, din motive ce nu sunt sub controlul TK, nu sunt disponibile si in Roaming (de ex. accesul la Serviciile de Continut).

Roaming Grupa 0 reprezinta dreptul Clientului, incepand cu 15.06.2017, de a utiliza serviciile de voce, SMS si/sau date de care beneficiaza in afara Retelei conform Contractului, in Roaming Grupa 0 fara tarife suplimentare, sub conditia respectarii Politicii de Utilizare a Serviciilor in Roaming prevazuta in Contract. In cazul serviciilor de date, se aplica limita de date in Roaming, conform prevederilor contractuale.

Limita de date in Roaming se determina impartind dublul valorii abonamentului lunar, fara TVA, rezultata dupa ce i-au fost aplicate toate reducerile contractate, la tariful reglementat de 3 euro/GB. Daca sunt activate extraoptiuni sau bonusuri pentru serviciul de date, valoarea lunara a acestora, fara TVA, rezultata dupa ce i-au fost aplicate toate reducerile contractate, se adauga la valoarea lunara a abonamentului, conform formulei urmatoare: limita lunara maxima de date in Roaming (GB) = (valoarea abonament + valoare EO) x 2 /3 euro/GB.

SMS- ofera posibilitatea de a comunica prin transmiterea si primirea de mesaje scrise de pana la 160 de caractere (inclusiv semnele de ortografie, cifrele, spatiile si alte simboluri).

Minutul in retea proprie- se refera la minutul incheiat pentru un apel in retelele TK si Telekom Romania Mobile.

Minutul in retele nationale fixe- se refera la minutul incheiat pentru un apel in retelele nationale fixe, inclusiv TK si Telekom Romania Mobile.

Minutul in retele nationale mobile- se refera la minutul incheiat pentru un apel in retelele nationale mobile, altele decat Telekom Romania Mobile.

Minutul international- se refera la minutul incheiat pentru un apel in retele internationale fixe sau mobile, conexiune telefonica realizata cu operatori din alte tari cu care TK are incheiate contracte.

Minutul in grup- se refera la minutul incheiat pentru un apel intre liniile de acces ale clientului, la un tarif redus cu 100% fata de tarifele de lista TK aferente planului tarifar ales. Minutul in grup este fie pe liniile fixe fie pe cele mobile din cadrul TK detinute de client.

Data Activarii sau Data Activarii Serviciului- este data la care Clientul incepe sa aiba acces la Serviciul achizitionat, fiind data la care este activat Serviciul. Data Activarii Serviciului marcheaza, totodata, momentul de la care curge Perioada minima in privinta Serviciului, precum si momentul de la care Clientul datoreaza Abonamentul (daca partile nu stabilesc astfel de momente printr-un alt document semnat de ambele parti). Obligatia TK de a furniza Serviciul de voce mobila/date mobile nu implica si obligatia de a furniza terminalul aferent; aceasta este responsabilitatea exclusiva a Clientului si in toate cazurile Data Activarii Serviciului de voce mobila/date mobile este data de data furnizarii Cartelei SIM catre Client, indiferent de momentul la care Clientul alege sa conecteze Cartela SIM la un terminal corespunzator.

Echipment- inseamna orice dispozitiv sau echipament necesar furnizarii Serviciului, pus la dispozitia Clientului de catre TK sau partenerii acestuia de regula prin vanzare (cu plata integrala/in rate), sau prin acordarea dreptului de folosinta asupra acestuia contra cost. De asemenea, prin Echipament se poate intelege si echipamentul propriu al Clientului.

Echipament TK- inseamna orice dispozitiv sau echipament necesar furnizarii Serviciului, pus la dispozitia Clientului de catre TK prin acordarea dreptului de folosinta asupra acestuia contra cost (in regim de inchiriere).

IPTV(Eng. *Internet Protocol Television*) - inseamna tehnologia prin intermediul careia sunt retransmise programe de televiziune si radio prin protocolul IP, incluse in pachete diverse, precum si in furnizarea de servicii cu valoare adaugata.

Kit antena- inseamna antena si LNB (pentru solutia de instalare individuala).

Lista de tarife- este documentul cuprinzand tarifele percepute de TK pentru furnizarea Serviciului/Pachetului de Servicii si pretul folosintei/de vanzare a Echipamentelor, si modalitatea de aplicare a acestora. Lista de tarife poate fi consultata pe www.telekom.ro, la 1921 (numar apelabil din toate retelele nationale fixe si mobile gratuit din retelele fixe si mobile Telekom Romania/Telekom Romania Mobile si la tarif national din celelalte retele fixe si mobile nationale) si in orice magazin TK/partener TK. Tarifele care nu sunt expres mentionate in Formular sunt prevazute in Lista de tarife. Convorbirile sunt tarificate la tarifele din Lista de tarife in vigoare la data efectuarii apelului.

Locatie- inseamna adresa unde Clientul este autorizat sa receptioneze Serviciile si unde este instalat Echipamentul (dupa caz).

Luna- este intervalul de 28/29/30/31 zile consecutive.

Optiunile de voce- contin tarife speciale pentru anumite tipuri de convorbiri; pentru orice alte tipuri de convorbiri se percep tarifele corespunzatoare tipului de abonament ales, astfel cum sunt mentionate in Lista de tarife in vigoare la momentul efectuarii apelului.

Perioada minima („PM”) - inseamna durata de furnizare a Serviciului agreata de parti la semnarea Contractului; Perioada minima se calculeaza de la Data Activarii Serviciului.

Punct terminal- inseamna punctul fizic la care Clientului ii este furnizat accesul la Retea, si care demarcheaza proprietatea si domeniul de responsabilitate al TK, de cele al Clientului; Punctul terminal este determinat in functie de conditiile tehnice de furnizare a fiecarui Serviciu.

Serviciu- inseamna fiecare serviciu furnizat de TK in baza Contractului prin intermediul Retelei, sau prin intermediul retelelor partenerilor TK (ex.: o singura linie telefonica; un singur serviciu acces la Internet, un singur serviciu mobil de voce/date, un singur Pachet Suplimentar).

Serviciu/Pachetul Suplimentar- inseamna un serviciu/extraoptiune/optiune/pachet de minute/pachet de canale TV, furnizat/a suplimentar, contra abonamentelor/tarifelor aferente.

Serviciul de Continut- reprezinta serviciile de acces la informatii si/sau servicii informationale si de divertisment oferite de TK sau de partenerii acestuia.

Serviciu suport- inseamna orice Serviciu de furnizarea caruia depinde furnizarea unui alt Serviciu (ex. linia telefonica principala este suport pentru serviciul de acces la internet prin tehnologia ADSL).

Smart Card- inseamna cardul de acces conditionat furnizat de TK ce permite accesul la Serviciul TV prin decodarea canalelor TV retransmise. Clientul va utiliza orice Smart Card numai impreuna cu STB-ul aferent.

STB(Receiver) - inseamna receptor digital impreuna cu telecomanda aferenta care prin activarea Smart Card-ului si conectat la o sursa de curent electric, la televizorul Clientului si la antena, face posibila receptia.

SVA- sunt serviciile suplimentare cu valoare adaugata furnizate de TK, la cererea Clientului (ex. serviciile pay-per-view), in schimbul unui tarif suplimentar per SVA, in afara Abonamentului, care contin programe de televiziune si/sau evenimente neincluse in Serviciu sau in Pachetele Suplimentare.

Teritoriu- inseamna teritoriul Romaniei.

Termenul de activare - insemna termenul maxim intre data semnarii Contractului si Data Activarii Serviciului.

TDM (Eng. Time division multiplexing) - insemna un tip de multiplexare digitala in care doua sau mai multe fluxuri de biti sau semnale sunt transmise aparent simultan ca sub-canale intr-un canal de comunicare, dar apar pe rand in cadrul canalului.

VoIP (Eng. Voice over Internet Protocol) - insemna tehnologia de transmisie a serviciului de Voce in format IP, pe suportul retelei de date. **4G (fourth generation)** - insemna o tehnologie de generatia a 4-a, care permite conectarea permanenta la internet prin intermediul retelei radio.

Utilizator final - este reprezinta persoana fizica desemnata de Client sa beneficieze, in tot sau in parte, de Serviciile de voce mobila/date mobile contractate de Client prin Contract, aflate de regula intr-o relatie de prepusenie fata de Client.

Zi - insemna zi calendaristica, daca prin Contract nu se prevede altfel.

Secure Backup & Recovery - ofera Clientului posibilitatea de a realiza in mod automat si/sau manual copii de siguranta pe echipamentele puse la dispozitie de catre TK, in conditii de maxima securitate, pentru datele critice, precum si recuperarea rapida a acestora in caz de necesitate.

2. Durata. Durata Contractului este prevazuta in CS.

3. Plata.

3.1 Serviciul si Chiria/rata de plata se vor factura lunar.

Factura va contine contravaloarea Serviciilor din luna anterioara, Abonamentul Lunar pentru luna in curs, abonamentul pentru SLA, pentru optiuni si extraoptiuni, si pretul/Chiria/rata de plata pentru Echipamente. Tari fele sunt cele indicate in Conditiiile Speciale si/sau Lista de tarife, sunt exprimate in Euro si nu includ TVA. Plata se face in lei, la ultimul curs de vânzare EUR/RON pentru persoane juridice al ING Bank N.V. Amsterdam –Sucursala Bucuresti (ING Bank România) din ziua anterioara primei zile a perioadei de prestatii (in privinta Echipamentelor, cursul este cel scris pe factura) . Cursul va fi publicat zilnic pe site-ul www.telekom.ro.

3.2. Telekom Romania pune la dispozitie in mod gratuit factura in format electronic. In cazul in care Clientul doreste primirea facturii in format hartie, se va aplica un tarif de 0,75 Euro (fara TVA) pentru fiecare factura astfel comunicata. Clientul poate plati factura: 1) online prin MyAccount conform www.telekom.ro; 2) prin debit direct; 3) la bancomat; 4) in numerar in magazinele Telekom Romania si la parteneri; 5) prin ordin de plata (intocmit conform cerintelor bancii unde Clientul are contul platitor). Detalii si informatii actualizate pe verso-ul facturii TK si pe www.telekom.ro. Pentru plata contravalorii facturii TK, Clientul nu datoreaza comisioane/costuri suplimentare, cu exceptia platii prin ordin de plata, care poate fi purtatoare de costuri suplimentare/comisioane bancare.

3.3. TK nu raspunde de neprimirea facturii de catre Client din motive neimputabile TK. Clientul care reclama ca nu a primit factura nu este exonerat de la plata sumelor datorate, avand obligatia de a se interesa cu privire la sumele de plata.

3.4. Termenul de plata a facturii este de maxim 22 de zile de la data emiterii acesteia. Obligatia de plata se considera realizata la data creditarii contului TK sau la data la care Clientul achita factura la magazinele Telekom Romania.

3.5. Pentru sumele neplatite la termen, Telekom Romania isi rezerva dreptul de a aplica penalitati, cu titlu de daune moratorii, in valoare de 0,5% calculate la aceste sume datorate, pentru fiecare zi de intarziere, incepand cu ziua urmatoare datei scadentei pana la data platii integrale a sumei datorate. Totalul penalitatilor pentru intarziere poate depasi cuantumul sumei asupra careia sunt calculate.

3.6. Neplata totala/partiala a facturii peste termenul scadent da dreptul Telekom Romania sa suspende furnizarea tuturor serviciilor contractate de Client de la Telekom Romania in baza oricarui contract, inclusiv a celor contractate in baza prezentului Contract.

3.7. Neplata totala sau partiala a facturii peste 60 zile fata de termenul scadent da dreptul Telekom Romania de a declara unilateral rezilierea Contractului si a tuturor contractelor incheiate de Client cu Telekom Romania, fara interventia instantei sau alte formalitati prealabile.

3.8 Orice reclamatie privind factura se face in termen de maximum 30 de zile de la emiteria facturii, fara a suspenda obligatia de plata a Clientului. Daca reclamatia este justificata, Telekom Romania restituie Clientului sumele incasate in plus, prin creditare cu evidentiere in factura urmatoare.

3.9 In functie de prevederile Conditiiile Speciale, Telekom Romania expediază factura in plic, fara confirmare de primire sau, prin mijloace electronice, respectiv, prin intermediul aplicatiei MyAccount la adresa <http://www.telekom.ro>, in conditiile prevazute de Codul Fiscal. Detaliile privind inregistrarea Clientului in MyAccount si prevederile referitoare la transmiterea facturilor prin mijloace electronice, sunt mentionate in Termenii si Conditiiile de furnizare a Serviciului MyAccount.

4. Functionarea Serviciului. Echipamente

4.1. Clientul va obtine toate autorizariile necesare furnizarii Serviciilor care ii incumba potrivit legii. Clientul va pune la dispozitia Telekom Romania toate documentele si informatiile solicitate de Telekom Romania in vederea activarii Serviciului; termenul de activare prevazut in CS se va prelungi automat cu termenul de furnizare a unor astfel de documente si informatii.

4.2. Daca Serviciul nu poate fi activat in termenul prevazut in CS, din motive tehnice, oricare parte poate denunta unilateral Contractul, cu o notificare prealabila scrisa de 5 zile, fara despagubiri.

4.3. Pe durata Contractului, Telekom Romania remediază deranjamentele tehnice ale Serviciului, aparute exclusiv din culpa sa, in conformitate cu acordul privind nivelul calitatii serviciilor ("SLA") mentionat in CS si parte din Contract, sau in conformitate cu conditiile din CS. In caz contrar, Telekom Romania va despagubi Clientul in conformitate cu prevederile SLA. TK nu este tinut la respectarea obligatiilor privind remedierea deranjamentelor tehnice ale Serviciului in situatii care sunt in afara controlului Telekom Romania, care pot fi, fara a se limita la: (i) deranjamente cauzate de alimentarea cu energie a locatiilor in care Telekom Romania are instalate echipamente de semnal, ca urmare a avariilor retelei electrice; (ii) deranjamente rezultate din imposibilitatea de a accesa locatiile in care Telekom Romania are instalate echipamente de semnal (cauzate de drumuri impracticabile, de conditiile impuse de locatorii/proprietarii locatiilor unde Telekom Romania are instalate echipamente de semnal); (iii) deranjamente pentru remedierea carora este necesara interventia in alte retele de comunicatii electronice interconectare cu Reteaua cu privire la care Telekom Romania nu poate primi informatii privind remedierea deranjamentului; (iv) deranjamente cauzate de interferente si perturbatii produse de alti operatori de comunicatii electronice sau operatori radio sau TV; (v) deranjamente pe arii geografice extinse, cauzate de evenimente meteo sau alte situatii speciale, conditii in care Telekom Romania 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.

4.4. In cazul nerespectarii termenului de remediere asumat, Telekom Romania va rambursa Clientului, la cererea acestuia, Abonamentul, in cota fractionara, corespunzator perioadei efective de nefunctionare, conform prevederilor din SLA; acordarea despagubirii este conditionata si de dovada in evidentele Telekom Romania a existentei defectiunii notificate in aria geografica indicata de catre Client si a conditiei ca sediul sau punctele de lucru ale Clientului sunt in zonele afectate, Telekom Romania avand dreptul de a cere actele doveditoare in acest sens. Prin derogare de la acordarea de despagubiri, daca activarea in Retea a unui Client portat nu poate fi realizata sau se realizeaza cu intarziere, din motive ce nu se afla sub controlul Telekom Romania (de exemplu din motive tehnice sau din motive ce se afla sub controlul furnizorului din a carui retea se face portarea), Clientul nu va fi indreptatit sa solicite despagubiri din partea Telekom Romania.

4.5. Fara a contraveni altor prevederi contrare din Contract, Telekom Romania are dreptul de a suspenda in tot sau in parte furnizarea Serviciilor, pe o perioada de maxim 15 zile, cu notificarea prealabila a Clientului (inclusiv prin SMS in cazul Serviciului de voce mobila/date mobile), in vederea efectuarii de lucrari de intretinere sau dezvoltare a Retelei si va rambursa Clientului, la cererea acestuia, Abonamentul aferent Serviciului afectat, in cota fractionara, corespunzator perioadei efective de nefunctionare. In toate cazurile de rambursare, aceasta se face prin creditare cu valoarea in lei, cu evidentiere in factura emisa in luna urmatoare.

4.6. Clientul nu poate interveni asupra lucrarilor realizate de Telekom Romania in vederea furnizarii Serviciului.

4.7. Telekom Romania poate suspenda accesul la anumite numere nationale si/sau internationale in cazuri bine justificate (ex. abuz in apelarea numerelor cu tarif special). Daca, conform politicii Telekom Romania, pentru instalarea Echipamentelor si activarea Serviciului, Clientul trebuie sa semneze un proces-verbal ("**PV**"), in lipsa PV, Serviciul va fi considerat activat daca Telekom Romania nu a inregistrat, in 3 (trei) zile de la punerea in functiune a Echipamentelor, o reclamatie de nefunctionare transmisa de Client. Clientul va realiza, pe cheltuiala sa, amenajarea spatiului si aducerea lui in starea initiala, daca este cazul, dupa efectuarea lucrarilor pentru instalarea/dezinstalarea Echipamentelor. Clientul va suporta si va plati contravaloarea energiei electrice consumate de Echipamente.

4.8. Telekom Romania va executa contra-cost instalarea Echipamentelor, la solicitarea Clientului. Taxele aplicabile sunt:

Serviciul TR corespunzator Echipamentului instalat	Taxa (Euro fara TVA)
VOCE	0
INTERNET	0*
STB-urile 1, 2, 3 si 4 pentru Serviciul TV prin tehnologia DTH /IPTV, daca se instaleaza simultan cu instalarea Serviciului TV	0
STB-urile 2, 3 si 4 pentru Serviciul TV prin tehnologia DTH, daca se instaleaza ulterior instalarii Serviciului TV prin tehnologia DTH	0
STB-urile 2, 3 si 4 pentru Serviciul TV prin tehnologia IPTV, daca se instaleaza ulterior instalarii Serviciului TV prin tehnologia IPTV	15 fara TVA

*Instalare realizata odata cu activarea Serviciului Voce TK; in cazul in care Clientul solicita ulterior asistenta tehnica pentru instalarea modemului aferent furnizarii Serviciului de acces la Internet, aceasta operatiune se tarifeaza cu 20 Euro fara TVA.

4.9. Clientul se obliga: sa preia Echipamentul TK, sa plateasca Chiria, sa nu deterioreze Echipamentul TK, sa nu mute Echipamentul TK din Locatie, sa suporte riscurile legate de distrugerea sau pierrea lui, inclusiv pentru caz fortuit, si sa-l restituie Telekom Romania in maximum 5 zile de la incetarea, din orice motiv, a inchirierii, altfel Telekom Romania fiind in drept a ridica Echipamentul TK din Locatie contra unei taxe de 5 Euro, fara TVA. In cazul in care TK este impiedicat in orice fel sa ridice Echipamentul TK de la Client, Clientul va avea obligatia platii, catre Telekom Romania, a valorii Echipamentului TK indicata in tabelul de mai jos (Clientul datoreaza aceleasi sume in caz de pierdere, deterioare sau cand ii este furat Echipamentul TK):

Tehnologie terminal	Descriere	Valoare 1 - 6 luni (Euro fara TVA)	Valoare dupa 6 luni (Euro fara TVA)	Valoare dupa 12 luni (Euro fara TVA)	Valoare dupa 18 luni (Euro fara TVA)	Valoare dupa 24 luni (Euro fara TVA)	Valoare dupa 36 luni (Euro fara TVA)
ADSL VDSL si FTTB	HG655b (ADSL/VD SL/FTTB)	42	26	21,00	15,75	10,50	5,25
FTTH	HG850a, HG8247 (optical network terminal)	144	90	72,00	54,00	36,00	18,00
IPTV	IPTV HD Zapper	102	64	51,00	38,25	25,50	12,75
	IPTV HD PVR	179	112	89,40	67,05	44,70	22,35

DTH	STB DTH SD	42	26	21	15,75	10,50	5,25
	STB DTH HD Zapper	83	52	41,40	31,05	20,70	10,35
	STB DTH HD PVR	172	107	85,80	64,35	42,90	21,45
	Smart Card*	8					
Voce	Telefon fix	30	19	15,00	11,25	7,50	3,75
CDMA	Vertex Wireless VW210	142	88,88	71,1	53,33	35,55	17,78
	Adaptor de CDMA voce (include SIM card, antena)	52	33	26,01	19,51	13,01	6,50

*In cazul in care obligatia de a returna Smart Card-ul nu este respectata, precum si in situatia in care Clientul a pierdut, a deteriorat sau i-a fost furat Smart Card-ul si nu a informat serviciul Relatii cu Clientii, Clientul va plati TK valoarea Echipamentului.

4.10. **Inchirierea poate inceta**, independent de incetarea Contractului pentru Serviciu, in urmatoarele cazuri: (1) prin denuntare unilaterala a Contractului in privinta inchirierii, formulata de una din parti printr-o notificare scrisa cu acordarea unui termen de preaviz de 30 de zile, inchirierea incetand la expirarea acestui termen de preaviz sau (2) (2) daca o parte nu-si indeplineste obligatiile, cealalta parte poate considera Contractul reziliat de plin drept, fara interventia instantei, putand solicita daune. Daca nu se prevede altfel in Contract, rezilierea opereaza printr-o notificare prealabila scrisa de 30 de zile, Contractul incetand de plin drept in prima zi a lunii urmatoare celei in care termenul de 30 de zile se implineste, daca partea in culpa nu a inlaturat in cele 30 de zile situatia ce a atras notificarea.

4.11. Daca Telekom Romania inchiriaza, preda in custodie sau vinde (integral sau in rate Echipamentele TK, Telekom Romania este proprietarul Echipamentelor TK pe durata inchirierii/custodiei, respectiv pana la data achitarii integrale a pretului si a penalitatilor aferente, iar Clientul nu va transfera catre terti dreptul de a folosi Echipamentele TK.

Daca Clientul nu achita la termen valoarea ratei Echipamentelor TK, Telekom Romania poate solicita returnarea lor, iar ratele deja achitate sunt nerambursabile, fiind retinute de Telekom Romania cu titlu de despagubiri.

4.12. Clientul suporta toate riscurile legate de pierderea Echipamentelor TK pe durata inchirierii/custodiei, respectiv pana la data achitarii integrale a pretului si a penalitatilor aferente, inclusiv pentru cazuri fortuite.

4.13. Remedierea/inlocuirea Echipamentelor vandute Clientului sunt asigurate conform conditiilor din certificatul de garantie aferent emis de producatorul acestora. Daca Clientului ii este furnizat un software pentru utilizarea Serviciului, Telekom Romania acorda Clientului un drept de utilizare neexclusiv si netransferabil a acestuia, exclusiv in scopul utilizarii Serviciului. In toate cazurile de suspendare a Serviciului/, pe perioada suspendarii Clientul ramane obligat la plata Abonamentului, a consumului si a tuturor tarifelor aferente acestuia.

4.14. Clientul se obliga sa nu cedeze altei persoane numele de cont si/sau parola primite in executarea Contractului.

4.15. In cazul in care Clientul incheie un Contract care ofera promotional Echipamente cu reducere, raspunderea Telekom Romania potrivit Contractului poate fi angajata exclusiv in legatura cu furnizarea Serviciului, si Clientul poate rezilia Contractul exclusiv pentru culpa Telekom Romania in furnizarea Serviciului. Clientul nu poate rezilia Contractul pentru motive care tin de Echipamentul care face parte din oferta promotionala. Accesarea ofertei promotionale restrictioneaza schimbarea titularului (cesiunea Contractului) pentru Serviciu. Echipamentul care face parte din oferta promotionala va fi livrat Clientului in maxim 14 zile de la semnarea CS; proprietatea asupra echipamentului se transfera de la Telekom Romania la Client la data livrării catre Client a Echipamentului din oferta promotionala.

4.16. POLITICA DE UTILIZARE A SERVICIILOR IN ROAMING ("Politica")

4.16.1. Clientul beneficiaza de "Roaming Grupa 0" in conditiile unei utilizari normale in contextul calatoriilor periodice in tarile din Grupa 0 si nu in conditiile utilizarii preponderent in roaming. Scopul Politicii este de a preveni utilizarea abuziva sau anormala a dreptului de a beneficia de "Roaming Grupa 0".

4.16.2. Tarile incluse in Grupa 0 sunt: Austria, Belgia, Bulgaria, Cehia, Cipru, Croatia, Danemarca, Estonia, Finlanda (inclusiv insula Aland), Franta, Germania, Grecia, Irlanda, Islanda, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburg, Malta, Marea Britanie (inclusiv Gibraltar), Norvegia, Olanda, Polonia, Portugalia (inclusiv insulele Azore si Madeira), Slovacia, Slovenia, Spania (inclusiv insulele Canare), Suedia, Ungaria. Telekom Romania nu ofera Serviciul de Roaming in urmatoarele teritorii: Guyana Franceza, Guadelupa, Martinica, Mayotte, Reunion, Saint-Martin ("Teritorii"). Cu toate acestea, daca un Client conectat la rețeaua unui partener de roaming al Telekom Romania din oricare dintre tatarile incluse in Grupa 0 efectueaza apeluri/transmite SMS-uri/primește apeluri catre/de la un utilizator al unui operator dintr-unul dintre Teritorii, tarifele aplicabile sunt cele aferente Grupei 0. Informatii privind componenta Grupelor 1-6 sunt disponibile pe www.telekom.ro.

4.16.3. "Roaming Grupa 0" este disponibil Clientilor care au resedinta pe teritoriul Romaniei sau care au legaturi stabile in Romania determinand prezenta frecventa si substantiala a Clientului pe teritoriul Romaniei, in baza declaratiei Clientului in acest sens la incheierea/modificarea Contractului pentru Servicii compatibile cu "Roaming Grupa 0". Orice modificare a situatiei Clientului trebuie sa fie

adusa la cunostinta TK in termen de 2 zile lucratoare de la data la care a intervenit si va determina automat aplicarea unei suprataxe pentru Serviciul Roaming in Grupa 0 dupa cum urmeaza: 0,038 Euro/min apel initiat, 0,0108 Euro/min apel primit, 0,0119 Euro/SMS, 0,0053 Euro/MB, TVA inclus.

4.16.4. In scopul prevenirii utilizarii abuzive sau anormale, pe parcursul Contractului, TK are dreptul sa solicite Clientului, prezentarea de dovezi privind resedinta pe teritoriul Romaniei sau existenta unor legaturi stabile in Romania, cum ar fi: prezentarea certificatului de inregistrare la Registrul Comertului, documente atestand locul efectiv de desfasurare a activitatii economice principale sau locul unde angajatii persoanei juridice identificati ca folosind o anumita cartela SIM isi indeplinesc atributiile de serviciu.

4.16.5. Chiar si in conditiile existentei unei declaratii a Clientului privind resedinta pe teritoriul Romaniei sau legaturi stabile in Romania, in acele cazuri in care TK detine dovezi temeinice ca profilul de trafic al Clientului indica utilizarea abuziva sau anormala a Serviciului Roaming pentru alte scopuri decat calatoriile periodice in strainatate, TK are dreptul sa aplice o suprataxa Serviciului Roaming pentru care se constata utilizarea abuziva sau anormala, cu respectarea mecanismului de avertizare descris in Politica.

4.16.6. In scopul prevenirii utilizarii abuzive sau anormale TK va aplica mecanisme de control bazate pe indicatori obiectivi care sa determine daca Clientul are consum preponderent national fata de Roaming Grupa 0 (mai mare de 50% din consumul total pentru fiecare tip de Serviciu Roaming – voce, date sau SMS -, in perioada monitorizata; in calculul consumului national va fi inclus si traficul efectuat in roaming in alte Grupe decat Grupa 0) sau daca are prezenta preponderent pe teritoriul Romaniei (mai mult de 50% din totalul perioadei monitorizate). Perioada minima de monitorizare a consumului si prezentei Clientului, inainte de determinarea profilului de trafic in roaming si aplicarea suprataxei, este de 4 luni.

4.16.7. Alti indicatori obiectivi care pot indica utilizarea abuziva sau anormala a Serviciului Roaming sunt: perioada lunga de inactivitate nationala a unei cartele SIM insotita de utilizare preponderenta sau chiar exclusiva in roaming sau abonarea la Serviciile TK urmata de utilizarea succesiva a mai multor cartele SIM de catre acelasi Client in roaming.

4.16.8. Daca in urma monitorizarii profilului de trafic al Clientului pe o durata de cel putin 4 luni TK constata ca Clientul are consum preponderent in roaming sau prezenta preponderent in tarile din Grupa 0, atunci TK are dreptul sa considere ca Clientul utilizeaza abuziv sau anormal Serviciul respectiv de Roaming. In acest caz, TK va avertiza Clientul prin SMS, e-mail, mesaj etc., ca Clientul are un profil de trafic care indica o utilizare abuziva sau anormala a Serviciului Roaming, iar in lipsa modificarii acestuia, in termen de 14 zile de la data transmiterii avertismentului, in sensul evidentierii unui consum sau prezente nationale prevalente, TK va aplica suprataxa mentionata la art. 4.11.2 de mai sus retroactiv de la data transmiterii avertismentului catre Client.

4.16.9. In urma primirii avertismentului, Clientul are dreptul ca in 14 zile sa furnizeze dovezi ca nu foloseste Serviciul Roaming in alte scopuri decat pentru calatorii periodice in tarile din Grupa 0. Daca aceste dovezi sunt temeinice, atunci TK nu va aplica suprataxa mentionata in 4.16.3. Nu va constitui dovada temeinica in scopul acestei Politici simpla furnizare a documentatiei care indica resedinta pe teritoriul Romaniei sau legaturi stabile in Romania.

4.16.10. TK are dreptul de a aplica suprataxa pana la data la care constata schimbarea profilului de trafic al Clientului in sensul in care acesta nu mai indica o utilizare abuziva sau anormala a Serviciului Roaming pentru care s-a aplicat suprataxa sau pana la data la care Clientul furnizeaza dovezile temeinice mentionate la 4.3.8 de mai sus. Clientul va fi informat cu privire la incetarea aplicarii suprataxei.

4.16.11. In cazul in care TK constata ca exista cartele SIM, utilizate in baza Contractului, ce au facut obiectul unei revanzari organizate catre persoane care nu au resedinta sau legaturi stabile pe teritoriul Romaniei, TK are dreptul de a lua masurile necesare opririi unei astfel de utilizari abuzive, inclusiv suspendarea furnizarii Serviciilor sau incetarea Contractului, imediat si fara notificare prealabila.

4.16.12. Prevederile Politicii nu exclud aplicabilitatea pentru Serviciul Roaming a prevederilor din Contract cu privire la utilizare abuziva si limitari. Orice reclamatie a Clientului cu privire la Politica se va putea face conform Procedurii de reclamatii, parte a Contractului.

4.17. LIMITARI VALORICE AFERENTE FURNIZARII SERVICIILOR CU VALOARE ADAUGATA SI A CELOR DE INTERES GENERAL

4.17.1. Furnizarea serviciilor cu valoare adaugata si a celor de interes general este supusa unei limitari valorice pe apel/SMS/MMS si unei limitari valorice pe perioada lunara de facturare.

4.17.2 In situatia in care Clientul incearca sa achizitioneze prin SMS sau prin MMS servicii cu valoare adaugata sau de interes general a caror valoare conduce la atingerea limitei valorice pe perioada lunara de facturare aplicabila, Clientul va fi instiintat printr-un SMS ca tranzactia nu se poate efectua.

4.17.3 In cazul atingerii limitei valorice pe apel, precum si in cazul in care, in cursul apelului, se atinge limita valorica pe perioada lunara de facturare aplicabila, apelul va fi intrerupt. Daca s-a atins limita valorica pe perioada lunara de facturare aplicabila, Clientul va putea initia un nou apel numai dupa inceperea urmatoarei perioade lunare de facturare. Daca nu s-a atins limita valorica pe perioada lunara de facturare aplicabila, Clientul poate initia un nou apel care va fi supus atat limitarii valorice pe apel, cat si limitarii valorice pe perioada lunara de facturare.

4.17.4 In cazul atingerii limitei valorice pe perioada lunara de facturare, accesul general la serviciile cu valoare adaugata si la serviciile de interes general furnizate prin apel/SMS/MMS va fi suspendat pana la inceperea urmatoarei perioade lunare de facturare, cu exceptia cazului in care sunt incidente alte restrictii, conform Contractului.

4.17.5 Sumele aferente limitelor valorice aplicabile se regasesc la

https://media.telekom.ro/images/docs/Legal_docs/Mobile/Informare_lege_servicii_de_plata_13122019.pdf si includ cota legala de TVA aplicabila acestora.

4.17.6 Aplicarea limitarilor valorice mentionate mai sus intervine din constrangeri legale si este destinata asigurarii conformitatii cu cadrul legislativ. Aplicarea nu are ca scop limitarea gradului de acces al Clientului la serviciile cu valoare adaugata si la cele de interes general, astfel

incat Clientul va avea obligatia de plata integrala a contravalorii serviciilor cu valoare adaugata si a celor de interes general de care a beneficiat, in raport cu consumul realizat, indiferent de incidenta acestor limitari valorice.

4.17.7 Inclusiv in cazul serviciilor cu valoare adaugata si a celor de interes general, obligatia de plata a Clientului se stinge la momentul efectuarii platii facturii emise de catre Telekom Romania care contine contravaloarea consumului aferent acestor servicii.

5. Serviciu-suport. Portare

5.1. Suspendarea Serviciului-suport (ex. serviciul telefonic este Serviciu-suport pentru Serviciul ADSL, pentru optiunile de voce, etc.) atrage de drept suspendarea furnizarii Serviciilor/Pachetului de Servicii/optiunilor /extraoptiunilor a caror furnizare depinde de furnizarea Serviciului-suport, in aceleasi conditii in care opereaza suspendarea Serviciului-suport. Incetarea Contractului in privinta unui Serviciu-suport va atrage incetarea de drept a Contractului si in privinta Serviciilor a caror furnizare depinde de furnizarea Serviciilor-suport, la data incetarii Contractului in privinta Serviciului-suport, cu exceptia cazului in care Serviciul se furnizeaza, la cererea Clientului, pe o alta linie suport (daca incetarea Contractului in privinta Serviciului-suport are loc din culpa Clientului, acesta este obligat la plata despagubirilor pentru incetare prematura).

5.2. Daca Clientul doreste sa se porteze din Retea, in reseaua unui alt furnizor de servicii de comunicatii electronice, Clientul va solicita acest lucru direct furnizorului in a carui retea doreste sa aiba loc portarea, incetarea Contractului privind Serviciul portat/Pachetului de Servicii (dupa caz) intervenind la data realizarii portarii, cu respectarea tuturor conditiilor prevazute in Contract. Pentru evitarea oricarui dubiu, incetarea Contractului privind Serviciul portat/Pachetului de Servicii (dupa caz) intervenita la data realizarii portarii nu inlatura obligatia Clientului de a achita toate sumele datorate in baza Contractului, precum si eventualele despagubiri de incetare prematura, conform Formularului. In masura in care cererea de Portare a Clientului in reseaua unui alt furnizor de servicii de comunicatii electronice nu se finalizeaza cu realizarea portarii, prezentul Contract isi va produce efectele in continuare in aceeasi termeni si conditii.

6. Modificarea unilateral a Contractului.

6.1. TK poate modifica unilateral Contractul pentru termeni precum tarife, penalitati, despagubiri pentru inceare, alte taxe si costuri, caracteristici Pachet de Servicii, incetare/suspendare Contract, conditii de folosire a Serviciilor, facturare/plata/garantii/plati in avans/plati intermediare, raspundere, prelucrare date cu caracter personal, procedura de reclamatii, termene de remediere deranjamente, beneficii, notificand in scris in prealabil Clientul, prin scrisoare, e-mail, contul de client de pe pagina de Internet TK insotit de SMS de avertizare la numarul furnizat de Client, mesaj pe STB (in privinta Serviciului TV), conform legii. Clientul beneficiaza de cel putin 30 de zile de la primirea notificarii pentru a decide daca denunta unilateral Contractul; daca Clientul nu este de acord cu modificarea, poate denunta unilateral Contractul, fara despagubiri, printr-o notificare scrisa trimisa TK conform art. 7.6. Altfel, modificarea se aplica de drept, fara act aditional.

6.2. In cazul modificarii unilaterale a Contractului pentru termeni precum tarife, penalitati, despagubiri pentru inceare, alte taxe si costuri, caracteristici Serviciu/, incetare/suspendare Contract, conditii de folosire a Serviciului, facturare/plata/garantii/plati intermediare, raspundere, prelucrare date cu caracter personal, procedura de reclamatii, termene de remediere deranjamente, beneficii), aceasta se va face conform legislatiei in vigoare, Clientul putand uza de drepturile sale conform legilor in vigoare.

6.3. Daca, pe durata Contractului, un Serviciu nu mai poate fi furnizat la parametrii contractati, a) fie partile vor agreea furnizarea unui Serviciu inferior calitativ cu modificarea Abonamentului Lunar in mod corespunzator, fara despagubiri, b) fie Contractul inceteaza de plin drept, fara despagubiri, in privinta Serviciului. Prevederi specifice Serviciilor TV: In primele 3 luni de la data activarii unui/mai multor Pachet(e) Suplimentar(e), Clientul nu are dreptul sa renunte la/sa solicite mai multe Pachete Suplimentare, decat daca o astfel de solicitare include si Pachetele Suplimentare contractate anterior. Daca TK majoreaza tarifele Pachetelor Suplimentare si Clientul nu este de acord, are dreptul doar sa solicite sa nu i se mai furnizeze respectivele Pachete Suplimentare.

7. Incetarea Contractului.

7.1. Denuntarea unilaterala a Contractului. (1) Cu exceptia Portarii, cand se va urma procedura legala, Contractul poate inceta prin denuntare unilaterala formulata de Client, cu acordarea unui termen de preaviz de 30 de zile, printr-o notificare scrisa transmisa Telekom Romania, Contractul incetand de plin drept in prima zi a lunii urmatoare celei in care termenul de 30 de zile se implineste. Contractul se considera denuntat unilateral de Client si atunci cand Clientul care a facut o cerere de Portare in Reteaua TK, a solicitat in scris anularea cererii sale de portare, in conditiile si termenul stabilit de lege. Daca cererea de portare a Clientului in reseaua altui furnizor nu se finalizeaza cu rezilierea portarii, Contractul isi produce in continuare efectele in aceiasi termeni si conditii. (2) Telekom Romania poate denunta unilateral Contractul, printr-o notificare scrisa de 2 zile si fara despagubiri, daca: a) Clientul vinde Locatia in care se furnizeaza Serviciul si nu detine un alt titlu pentru Locatia respectiva ; b) in caz de forta majora care dureaza de mai mult de 30 de zile; c) Telekom Romania nu mai are solutie tehnica pentru furnizarea Serviciului in Locatie; d) in orice alta situatie mentionata in Contract.

7.2. Rezilierea Contractului. Daca o parte nu-si indeplineste obligatiile contractuale, cealalta parte poate declara unilateral rezilierea Contractului, fara interventia instantei judecatoresti sau arbitrare. Daca nu se prevede altfel in Contract, rezilierea va opera pe baza unei notificari prealabile scrise cu acordarea unui termen de remediere de 30 de zile. Contractul va inceta de plin drept in prima zi a lunii urmatoare celei in care termenul de 30 de zile se implineste, daca partea in culpa nu a inlaturat, pana la implinirea termenului, situatia ce a atras declaratia unilaterala de reziliere.

7.3. Contractul mai poate inceta: prin acordul scris al partilor, cu indicarea datei de incetare a Contractului, sau ca urmare a imposibilitatii Telekom Romania de furnizare a Serviciului, notificata in scris Clientului, fara obligatie de plata de despagubiri.

7.4. Despagubiri. In cazul in care este aplicabila Perioada minima, daca Contractul inceteaza inainte de expirarea Perioadei minime, din culpa Clientului sau prin denuntare unilaterala de catre Client, Clientul va fi obligat la plata despagubirilor pentru incetare prematura conform prevederilor din Conditiiile Speciale. La calculul despagubirilor exprimate in Euro se va folosi cursul de schimb Leu/Euro valabil la data emiterii facturii. Clientul nu datoreaza despagubirile in cazul schimbarii Locatiei sau a liniei telefonice suport, daca Telekom Romania nu are solutie tehnica pentru furnizarea Serviciului la noua locatie/pe noua linie telefonica suport.

7.5. Daca conform si in conditiile prevazute de lege, incheierea Contractului se realizeaza in afara spatiilor comerciale sau Contractul este un contract la distanta, Clientul poate denunta unilateral Contractul, fara despagubiri, in termen de maximum 14 zile de la incheierea Contractului (denuntarea trebuie sa ajunga la TK in maxim 14 zile de la semnarea Contractului), in privinta Serviciului, respectiv de la primirea echipamentului achizitionat in baza Contractului. Denuntarea unilaterală a Contractului va fi facuta in scris, prin recomandata cu confirmarea primirii trimisa la sediul TK, sub forma unei declaratii neechivoce de exprimare a intentiei de retragere din Contract, suportand costul aferent returnarii echipamentului terminal si costurile rezonabile asociate (detalii se pot obtine la numarul 1921). In cazul in care prin dreptul de retragere Clientul solicita si returnarea echipamentului achizitionat in baza Contractului, acesta trebuie predat in maxim 14 zile de la exprimarea dreptului de retragere. In cazul avarierii, deteriorarii, defectarii echipamentului sau a livrării cu accesorii sau componente lipsa, Clientul va plati o taxa de degradare a echipament. Aceasta taxa variaza in functie de Echipament (min. 50 Euro – max. 3000 Euro), iar valoarea ei concreta se regasesc pe site-ul www.telekom.ro. In cazul in care Clientul isi exprima dreptul de retragere pentru Serviciu, acesta va trebui sa plateasca contravaloarea Abonamentului Lunar proportional cu perioada de folosire a Serviciului, precum si consumul suplimentar realizat in aceasta perioada.

7.6. Clientul va trimite notificările din acest articol la sediul TK, prin recomandata cu confirmare de primire. TK va trimite notificările din acest articol la adresa Clientului mentionata in Conditiiile Speciale. Notificarile la alte adrese nu vor fi opozabile partii notificate.

8. Alte clauze:

Serviciul de voce fixa. La activarea Serviciului, Clientului ii va fi atribuit in mod aleator un numar de telefon pentru fiecare LTP/ acces VoIP. Clientul va beneficia de acest numar pana la data incetării furnizării Serviciului, exceptand situatiile in care: (i) Clientul va beneficia de serviciul de portabilitate a numerelor; (ii) Telekom Romania va modifica numerotatia din motive tehnice, cu conditia informării prealabile a Clientului sau (iii) Clientul solicita schimbarea numarului de telefon, in schimbul tarifului aferent (schimbarea numarului de telefon va fi operata in limita posibilitatilor tehnice ale Telekom Romania). c) Un abonament telefonic contine: (1) Un numar de apel pentru fiecare LTP/acces VoIP; (2) Servicii de asistenta; (3) Nivel de disponibilitate a Serviciului in versiunea „Standard” (in tehnologia TDM); (4) Alte servicii (in masura in care tipul aparatului telefonic folosit de catre Client pentru receptionarea Serviciului permite activarea acestor servicii): repetarea ultimului numar format (pe baza de cerere); apel in asteptare (pe baza de cerere); redirijarea imediata a apelurilor (pe baza de cerere); apel programat (pe baza de cerere); restrictionarea cu parola a apelurilor de plecare (implicit); restrictionarea prezentării identitatii liniei telefonice apelante (CLIR-A), permanent (pe baza de cerere) sau apel cu apel (implicit) (pentru apelurile catre serviciile de urgenta (112), identitatea liniei telefonice principale a Clientului se transmite automat); (5) Serviciul de mesagerie vocala si fax: Clientul poate solicita dezactivarea acestui Serviciu fara a datora despagubiri pentru incetare prematura. d) Serviciul suplimentar de prezentare a identitatii liniei telefonice apelante (CLIP-A) poate fi furnizat numai pentru apelurile de la linii telefonice apelante care nu au activata restrictionarea prezentării identitatii. In cazul in care apelul este originat din retea a altui operator, identitatea liniei telefonice apelante va fi prezentata numai in cazul in care operatorul respectiv permite transmitia numerelor spre retea fixa Telekom Romania.

Serviciul de voce mobila este accesibil Clientului numai prin intermediul Cartelei SIM, predata Clientului dupa intrarea in vigoare a Contractului. Accesul la Cartela SIM este protejata de doua coduri secrete, PIN (Numar personal de identificare) si PUK (Numar personal de deblocare), care nu pot fi dezvaluite catre terti si care vor fi folosite de Client numai conform instructiunilor transmise de TK, in caz contrar TK nefiind responsabila pentru eventuale prejudicii produse printr-o dezvaluire/folosire neautorizate. Clientul nu dobandeste drept de proprietate asupra Cartelei SIM sau a informatiilor pe care aceasta le contine, cu exceptia informatiilor pe care Clientul le-a inregistrat pe Cartela SIM si de care este singur raspunzator. Clientul se angajeaza sa nu vanda, inchirieze, distruga sau deterioreze Cartela SIM. Clientul va lua toate masurile necesare pentru a evita utilizarea Cartelei SIM in mod neadecvat. Responsabilitatea, atat fata de Telekom Romania, cat si fata de terte parti privind utilizarea Cartelei SIM revine in intregime Clientului, indiferent de tipul de echipament folosit pentru Cartela SIM. Orice tentativa de copiere sau modificare a oricaror date de identificare tehnica a Cartelei SIM este interzisa, va fi sanctionata conform legii si va da dreptul TK sa rezilieze Contractul, de indata, fara interventia instantei sau alte formalitati, Clientul fiind de drept in intarziere, Contractul incetand prin deconectare, la data constatarii, sau la o data ulterioara constatarii de catre TK. Clientul este obligat sa informeze imediat TK, telefonic sau in scris, despre pierderea, furtul sau deteriorarea Cartelei SIM si sa solicite restrictionarea. In toate cazurile, Clientul este responsabil pentru apelurile si Serviciile initiate de pe Cartela SIM, pana la momentul restrictionării. Daca Clientul nu anunta asupra incidentului si nu cere restrictionarea, Clientul va fi responsabil pentru consecintele rezultate din folosirea Cartelei SIM pierdute sau furate. Obligatia Clientului de a achita Abonamentul Lunar nu este suspendata pe durata in care Cartela SIM este restrictionata. Inlocuirea Cartelei SIM pierdute, furate sau deteriorate va fi tarificata de TK conform politicii comerciale din acel moment. La cerere, Clientul poate beneficia de serviciul de restrictionare a apelurilor de plecare (cu sau fara parola – cel din urma contra unei taxe de 0,47 Euro fara TVA) catre destinatii internationale, SVA, alte retele fixe si mobile, numere pt acces la internet (vezi www.telekom.ro).

Serviciul de Date mobile este furnizat in conformitate cu respectarea parametrilor de calitate. Clientul poate avea acces la Serviciu 24 de ore pe zi, 7 zile pe saptamana, cu exceptia cazurilor de suspendare a furnizării Serviciului. Accesul poate fi ingreunat in orele de utilizare maxima, datorita capacitatii limitate a Ariei de Acoperire. Serviciul este accesibil Clientului numai prin intermediul Cartelei SIM, predata Clientului dupa intrarea in vigoare a Contractului. Accesul la Cartela SIM este protejata de doua coduri secrete, PIN (Numar personal de identificare) si PUK (Numar personal de deblocare), care nu pot fi dezvaluite catre terti si care vor fi folosite de Client numai conform instructiunilor transmise de TK, in caz contrar TK nefiind responsabila pentru eventuale prejudicii produse printr-o dezvaluire/folosire neautorizate. Clientul nu dobandeste drept de proprietate asupra Cartelei SIM sau a informatiilor pe care aceasta le contine, cu exceptia informatiilor pe care Clientul le-a inregistrat pe Cartela SIM si de care este singur raspunzator. Clientul se angajeaza sa nu vanda, inchirieze, distruga sau deterioreze Cartela SIM. Clientul va lua toate masurile necesare pentru a evita utilizarea Cartelei SIM in mod neadecvat. Responsabilitatea, atat fata de Telekom Romania, cat si fata de terte parti privind utilizarea Cartelei SIM revine in intregime Clientului, indiferent de tipul de echipament folosit pentru Cartela SIM. Orice tentativa de copiere sau modificare a oricaror date de identificare tehnica a Cartelei SIM este interzisa, va fi sanctionata conform legii si va da dreptul TK sa rezilieze Contractul, de indata, fara interventia instantei sau

alte formalitati, Clientul fiind de drept in intarziere, Contractul incetand prin deconectare, la data constatarii, sau la o data ulterioara constatarii de catre TK. Clientul este obligat sa informeze imediat TK, telefonic sau in scris, despre pierderea, furtul sau deteriorarea Cartelei SIM si sa solicite restrictionarea. In toate cazurile, Clientul este responsabil pentru Serviciile initiale de pe Cartela SIM, pana la momentul restrictionarii. Daca Clientul nu anunta asupra incidentului si nu cere restrictionarea, Clientul va fi responsabil pentru consecintele rezultate din folosirea Cartelei SIM pierdute sau furate. Obligatia Clientului de a achita Abonamentul Lunar nu este suspendata pe durata in care Cartela SIM este restrictionata. Inlocuirea Cartelei SIM pierdute, furate sau deteriorate va fi tarifata de TK conform politicii comerciale din acel moment. Telekom Romania este raspunzatoare de furnizarea Serviciului pana la echipamentul Clientului. Telekom Romania nu raspunde decat pentru serviciile sale, asa incat nu raspunde pentru pierderile/distrugerile de orice natura cauzate Clientului prin lipsa de acces la Serviciu sau o calitate necorespunzatoare a Serviciului datorate unor factori in afara controlului Telekom Romania (ex. actiunea unor terte persoane, echipamentul propriu al clientului). Clientul va folosi pentru receptionarea Serviciului numai echipamente compatibile cu Serviciul si a caror conformitate este recunoscuta potrivit legii, responsabilitatea pentru folosirea echipamentelor Clientului fiind exclusiv in sarcina Clientului. Telekom Romania nu va raspunde in niciun caz pentru defectiunile aparute la echipamentul Clientului, in timpul folosirii Serviciului. Fara a contraveni altor dispozitii din Contract, Telekom Romania nu este responsabila de programele software instalate de Client prin folosirea Serviciului, si nici de efectele pe care le au acestea asupra Cartelei SIM si/sau a echipamentului Clientului sau in legatura cu volumului de trafic efectuat in plan secund (trafic in „background”). Telekom Romania nu este responsabila de pierderea/deteriorarea informatiilor stocate in echipamentul Clientului, urmare a defectiunii Cartelei SIM. Serviciul conex de inlocuire a Cartelei SIM pierdute/furate/deteriorate se va tarifa conform politicii comerciale a Telekom Romania.

Serviciul de televiziune furnizat prin tehnologia DTH. SVA sunt mentionate pe site-ul Telekom Romania si in materialele publicitare ale Telekom Romania. In cazul in care Clientul doreste sa primeasca SVA, le va putea comanda prin ghidul electronic TV, daca aceasta facilitate este disponibila, sau va suna la serviciul relatii cu clientii. Pe baza acestei solicitari si a identificarii Clientului, Telekom Romania va acorda acces Clientului la respectivele SVA, conform grilei Telekom Romania. Clientul are acces la SVA urmand procedura autorizata si anuntata de Telekom Romania. Setari/setari interdictii/restrictionari: **Interdictie pentru copii** – meniu STB (setarea de catre Client a unui cod de acces pentru canale in functie de rating-ul emisiunii difuzate); **Restrictionare canale** – meniu STB (setarea de catre Client a unui cod de acces pentru anumite canale selectate) – se face de catre utilizator. Acelasi cod de acces se utilizeaza pentru anumite subsectiuni din meniu (“selectati-va semnalul”, “configurare stb”, etc.); **Restrictie la neplata Abonamentului Lunar** – in caz de suspendarea Serviciului pentru neplata se afiseaza pe ecranul TV-ului un mesaj de atentionare; **Restrictie acces pentru canalele inexistente in Pachetul de Servicii** – in caz de accesare a unui canal necontractat de Client, se va afisa un mesaj de atentionare.

Serviciul de televiziune furnizat prin tehnologia IPTV. (a) SVA sunt mentionate pe site-ul Telekom Romania si in materialele publicitare ale Telekom Romania. In cazul in care Clientul doreste sa primeasca SVA, le va putea comanda prin Ghidul Electronic TV, daca aceasta facilitate este disponibila, sau va suna la serviciul Relatii cu Clientii. Pe baza acestei solicitari si a identificarii Clientului, Telekom Romania va acorda acces Clientului la respectivele SVA, conform grilei Telekom Romania. Clientul are acces la SVA urmand procedura autorizata si anuntata de Telekom Romania prin intermediul meniului disponibil pe ecranul televizorului si/sau prin intermediul site-ului www.telekom.ro. **Facilitatile tehnice** de care poate beneficia Clientul Pachetului Principal: Opreste si revino, Reluare, Ghid TV si Inregistreaza. 1) **Opreste si Revino** da posibilitatea de a opri si derula programele in timp ce le vizionezi in direct. Acest serviciu este disponibil doar clientilor ce achitioneaza STB-ul cu hard disk. 2) **Reluare** da posibilitatea de a revedea emisiunile difuzate in urma cu pana la 7 zile de canalele TV mentionate distinct in Ghidul Electronic TV. 3) **Ghidul Electronic TV** este ghidul interactiv ce poate fi consultat direct pe televizor si ce contine date precum orele de difuzare si optiunile de difuzare (subtitrari, posibilitatea de revizionare – Reluare). 4) **Inregistreaza** da posibilitatea de a inregistra emisiunile preferate pentru a fi vizionate la o data ulterioara. Acest serviciu este disponibil doar clientilor ce achitioneaza STB-ul cu hard disk. (b) **Suplimentul.**

Suplimentul este considerat Serviciu cu valoare adaugata (SVA). Supliment da posibilitatea de a viziona oricare din evenimentele disponibile in biblioteca Suplimentului, oricand si de cate ori se doreste avand posibilitatea de a opri, relua sau derula. (c) **Filmoteca** este SVA-ul ce da posibilitatea de a inchiria un eveniment (film, documentar etc) pentru a fi vizionat pe o durata de maxim 24 de ore. In acest interval Clientul va putea opri, relua sau derula. Evenimentul va putea fi cautat si comandat din cadrul libreriei de evenimente prin intermediul interfeței puse la dispozitie de Telekom Romania, sub forma unui meniu disponibil pe ecranul televizorului si accesat si controlat cu ajutorul telecomenzii STB-ului. Validarea cumpararii fiecarui eveniment in parte se va face prin tastarea unui PIN setat prin intermediul meniului disponibil pe ecranul televizorului si accesat si controlat cu ajutorul telecomenzii STB-ului de catre Client. Tarifarea se face de Telekom Romania la fiecare eveniment comandat. Tarifele individuale pentru fiecare eveniment vor fi disponibile Clientului prin intermediul meniului disponibil pe ecranul televizorului, accesat si controlat cu ajutorul telecomenzii STB-ului pusa la dispozitia lui de catre Telekom Romania. Setari/setari interdictii/restrictionari: **Clasificare – Rating** (blocarea anumitor canale in functie de rating-ul (categorii varsta) emisiunii difuzate – setat automat la 00000, se poate re-seta de catre Client si se poate dezactiva din meniu cu optiune da/nu; **Restrictie la neplata Abonamentului Lunar** – in caz de suspendarea Serviciului pentru neplata se afiseaza pe ecranul TV-ului un mesaj de atentionare; **Restrictie acces pentru canalele inexistente in Pachetul de Servicii** – in caz de accesare a unui canal necontractat de Client, se va afisa un mesaj de atentionare. La deconectarea serviciului de acces la Internet sau a curentului electric, Serviciul se reporneste doar prin restart STB, chiar daca accesul la internet devine functional. La cadere de tensiune care dureaza mai mult de 2-3 minute, STB-ul IPTV Pirelli se inchide, fiind necesara apasarea butonului de power on/off.

Serviciul de televiziune furnizat prin tehnologia CATV. Serviciul este furnizat fara sa fie necesara utilizarea unui STB pentru receptie. Telekom Romania nu raspunde pentru nefunctionarea Serviciului in urmatoarele cazuri: (1) intreruperea Serviciului cauzata de lucrarile furnizorilor de utilitati publice, de bruiaje electrice exterioare, de perturbatii datorate interferentelor radioelectrice; (2) receptia necorespunzatoare datorata performantelor inferioare ale traseului de cablu aflat in proprietatea sau folosinta Clientului. Telekom Romania nu este responsabila pentru perturbatiile cauzate de calitatea semnalului preluat, pentru receptia si implicit retransmisia de semnal slab, urmare a propagarii defectuoase a semnalului receptionat de la statii terestre, din cauza conditiilor meteorologice nefavorabile sau din cauza unor defectiuni pe lantul de

transmisie terestra. Clientul nu are drept de redistribuire a Serviciului ce face obiectul prezentului Contract si nu are dreptul de a se bransa singur, acest drept aparinand exclusiv personalului autorizat de catre Telekom Romania.

Serviciul de televiziune furnizat prin tehnologia DVB-C. SVA sunt mentionate pe site-ul Telekom Romania si in materialele publicitare ale Telekom Romania. In cazul in care Clientul doreste sa primeasca SVA, le va putea comanda prin ghidul electronic TV, daca aceasta facilitate este disponibila, sau va suna la serviciul relatii cu clientii. Pe baza acestei solicitari si a identificarii Clientului, Telekom Romania va acorda acces Clientului la respectivele SVA, conform grilei Telekom Romania. Clientul are acces la SVA urmand procedura autorizata si anuntata de Telekom Romania. Setari/setari interdictii/restrictionari: **Interdictie pentru copii** – meniu STB (setarea de catre Client a unui cod de acces pentru canale in functie de rating-ul emisiunii difuzate); **Restrictionare canale** – meniu STB (setarea de catre Client a unui cod de acces pentru anumite canale selectate) – se face de catre utilizator. Acelasi cod de acces se utilizeaza pentru anumite subsectiuni din meniu (“selectati-va semnalul”, “configurare stb” etc.); **Restrictie la neplata Abonamentului Lunar** – in caz de suspendarea Serviciului pentru neplata se afiseaza pe ecranul TV-ului un mesaj de atentionare; **Restrictie acces pentru canalele inexistente in Pachetul de Servicii** – in caz de accesare a unui canal necontractat de Client, se va afisa un mesaj de atentionare.

Serviciul de Continut. Telekom Romania poate furniza Clientului, prin echipamentul terminal compatibil, acces la Serviciul de Continut ale Telekom Romania sau ale oricarei terte parti. Serviciul de Continut este furnizat "asa cum este" si nu sunt permise modificari sau alte interventii ale Clientului. Clientul accepta si consimte ca va folosi in mod legal si util Serviciul de Continut. Orice reclamatii ale Clientului privind folosirea Serviciului de Continut respectiv, vor fi adresate furnizorilor de continut. Telekom Romania are dreptul sa modifice termenii de acces si folosire ai Serviciului de Continut, cat si sa intrerupa sau sa modifice orice Serviciu de Continut. Orice folosire si accesare a Serviciului de Continut de catre Client, implica acceptarea neconditionata a termenilor generali si/sau specifici ai fiecarui Serviciu de Continut.

In cazul in care opteaza pentru furnizarea facturii prin MyAccount, Clientul trebuie sa furnizeze in Contract un numar de telefon mobil la care ii vor fi transmise informatii despre factura. Adresa de e-mail folosita la crearea contului My Account si numarul de telefon mobil pot fi actualizate prin intermediul aplicatiei MyAccount.

La solicitarea Clientului, Telekom Romania poate furniza servicii suport de natura tehnica (ex. asistenta instalare, lucrari TV speciale), contra cost. Clientul poate solicita astfel de servicii la numarul 1921 (numar apelabil din toate retelele nationale fixe si mobile gratuit din retelele fixe si mobile Telekom Romania/Telekom Romania Mobile si la tarif national din celelalte retele fixe si mobile nationale), si in magazinele Telekom Romania.

In situatii deosebite (ex. cutremur, inundatii, incidente, amenintari, vulnerabilitati privind securitatea retelei, etc.) exista posibilitatea ca traficul/furnizarea Serviciului sa fie restrictionat(a) sau intrerupt(a) pentru o perioada limitata de timp, cat amenintarea asupra retelei persista. In cazul intervenirii unor incidente, amenintari si vulnerabilitati privind securitatea sau integritatea Retelei si Serviciilor/Pachetului de Servicii, Telekom Romania va lua, fara a se limita la, urmatoarele categorii de masuri: (i) aplicarea unor mecanisme de protejare fata de amenintari ale furnizarii Serviciilor cum ar fi, fara a se limita la: mesaje de tip spam, cazuri de frauda, etc; (ii) metode de securitate standardizate in vederea protejarii informatiilor confidentiale transmise prin intermediul Serviciilor; (iii) rerutarea traficului din zona afectata catre o alta zona si/sau transmiterea traficului pe alte linii, pentru situatiile in care incidentele, amenintarile sau vulnerabilitatile afecteaza echipamentele Telekom Romania sau ale partenerilor, necesare furnizarii Serviciilor.

9. Niveluri de calitate privind furnizarea Serviciilor

9.1. Daca nu se prevede altfel in documentele contractuale, serviciul de telefonie la puncte fixe si puncte mobile, precum si serviciul de televiziune furnizate prin tehnologiile DTH si IPTV sunt servicii de tip "best effort", caracteristicile tehnice si parametrii de calitate comunicati in descrierile acestor servicii in Contract fiind masurati in conditii ideale. Caracteristicile acestor Servicii pot diferi de la caz la caz, indeosebi in functie de gradul de incarcare a retelei/starea tehnica infrastructurii fizice de acces/LTP suport si in functie de conditiile meteorologice. Niciuna dintre obligatiile privind accesul, viteza si calitatea acestor servicii nu reprezinta o obligatie de rezultat a Telekom Romania. Daca nu se prevede altfel in documentele contractuale, neindeplinirea parametrilor de calitate sau a caracteristicilor comunicate pentru serviciile contractate nu atrage plata niciunei penalitati de catre Telekom Romania sau acordarea vreunei reduceri la Abonamentul Lunar, Clientul acceptand furnizarea acestor servicii in aceste conditii.

Serviciul de televiziune prin CATV este transmis conform standardelor din Ordinul MCTI nr. 366/2002.

9.2. Nivelurile de calitate oferite pentru Serviciul de Voce mobila sunt cele prevazute de reglementarile si standardele in vigoare. Aria de acoperire difera in functie de tipul de serviciu mobil oferit si se poate modifica in functie de dezvoltarea retelelor, de specificul propagarii undelor radio si de existenta obstacolelor naturale (munti, paduri, lacuri, precipitatii etc) sau factori artificiali, (constructii etc) precum si de specificatiile tehnice ale Retelei si ale Echipamentelor folosite de Client, care pot determina variatii fata de harta prezentata. Telekom Romania va face publice si va comunica pe orice cale Clientului conditiile specifice de oferire a oricarui nou serviciu Telekom Romania (reviziile, reparatiile si intretinerile Retelei sunt suportate de Telekom Romania). Clientul se poate informa asupra ariei de acoperire, prin intermediul 1921 sau accesand pagina de Internet www.telekom.ro. Clientul declara ca accepta aria de acoperire cu toate aceste variatii si ca harta are o valoare informativa.

9.3. Conditii de furnizare a Serviciului de acces la Internet

9.3.1. Conditii de furnizare a Serviciului de acces la Internet fix

A. Gestionarea traficului de date fixe in Retea

1. Masuri rezonabile de gestionare a traficului de date fixe

Conform legislatiei in vigoare, masurile de gestionare a traficului de date fixe pe care TK le poate aplica sunt (i) masuri rezonabile in scopul utilizarii eficiente a resurselor Retelei si optimizarii calitatii globale de transmitere a datelor fixe, precum si (ii) masuri aplicate exclusiv in urmatoarele scopuri: a) respectarea dreptului Uniunii Europene (UE) sau legislatia nationala conforma cu dreptul UE, sub incidenta careia intra TK sau masurile conforme cu dreptul UE menite sa puna in aplicare acte legislative ale UE sau legislatia nationala, inclusiv hotararile

judecatoresti sau ale autoritatilor publice investite cu competente in materie; b) protejarea integritatii si securitatii Retelei, a serviciilor si a echipamentelor terminale ale Clientilor; c) pentru a evita congestionarea iminenta a Retelei si a atenua efectele acesteia.

TK poate aplica urmatoarele masuri de gestionare a traficului de date fixe:

- **Multiplexare statistica a traficului de date fixe:** pentru pastrarea eficientei in furnizarea serviciilor prin rețeaua de acces la Internet se ia in considerare un anumit grad de simultaneitate a folosirii serviciului de catre utilizatori, dimensionandu-se capacitatea maxima disponibila pe diferite segmente ale Retelei, Clientii putand experimenta o degradare a calitatii Serviciului de acces la Internet, uniforma pentru toti utilizatorii, in situatia in care se inregistreaza o sincronizare in utilizarea acestui serviciu de un numar foarte mare de utilizatori fata de cel luat in considerare in dimensionarea Retelei.
- **Management-ul congestiei: (a) Prevenirea congestiei:** pentru a preveni aparitia congestiei severe sunt aplicate masuri de reducere a fluxului de pachete de date fixe. Masurile de prevenire a congestiei se bazeaza pe mecanismele protocolului TCP/IP de a adapta rata de transfer a pachetelor de date fixe la banda disponibila. Acest mecanism presupune folosirea unei prioritati de eliminare a pachetelor de date fixe care creste exponential cu gradul de incarcare a interfetei. In acest fel toate sesiunile de date fixe vor fi incetinite uniform si se vor adapta conditiilor din Retea, inainte de aparitia congestiei severe. **(b) Gestionarea congestiei:** In cazul aparitiei congestiei are loc eliminarea automata de pachete de date fixe, ceea ce va genera incetinirea uniforma a tuturor sesiunilor de date fixe. In cazul in care congestia apare brusc, aceasta poate genera fenomene adiacente de amplificare datorate retransmisilor de pachete de date fixe. Pentru managementul congestiei, TK monitorizeaza fiecare link din punct de vedere al incarcarii sale, fiind configurata o limita de incarcare a link-ului, exprimata in procente ("Limita de incarcare"). La atingerea Limitei de incarcare se vor deschide automat noi link-uri care vor transporta acelasi trafic de date fixe ca link-ul afectat de congestie, fara a altera parametrii de functionare ai traficului de date fixe transportat (de exemplu, intarzierea medie a pachetelor de date fixe, timp mediu dus-intors al pachetelor de date). Monitorizarea traficului de date fixe se realizeaza in vederea mentinerii calitatii Serviciului de acces la Internet, astfel incat sa fie mentinut constant nivelul indicatorilor de calitate tehnici.
- **Utilizarea de categorii de trafic cu QoS diferit care beneficiaza de tratament diferit in Retea:** rezervare de banda, intarziere minima de transfer al pachetelor de date fixe, rata minima a pierderii de pachete de date fixe.
- **Cresterea capacitatii Retelei in concordanta cu utilizarea curenta si estimarea cresterii traficului de date fixe.** Dimensionarea fiecarui domeniu de Retea in parte se realizeaza prin luarea in considerare a unei capacitati maxime necesare in vederea sustinerii unui profil de trafic normal la care se adauga o capacitate de rezerva pentru crestere neprevizionate ale traficului de date fixe sau aparitia unor defectiuni.
- **Redirectionarea sesiunii web** - in cazul solicitarii de accesare a unui domeniu inexistent, se redirectioneaza catre o pagina web in care Clientul este informat explicit asupra imposibilitatii de rezolvare a solicitarii.

2. **Efectele gestionarii traficului de date fixe.** Masurile de gestionare a traficului de date fixe pot duce la: (i) degradarea conditiilor de accesare a anumitor continuturi, aplicatii sau servicii; (ii) scaderea vitezei de transfer a datelor fixe; (iii) transmiterea de date cu caracter personal sau a unor date de trafic ale Clientului/Utilizatorului final catre autoritatile competente, in baza unei solicitari transmise de acestea. Pentru cazurile de la litera i) si ii) se poate experimenta o crestere a timpului de incarcare la acces browsing sau imposibilitatea accesarii la o calitate inalta/imposibilitatea accesarii pentru aplicatiile video streaming si pentru aplicatiile conversationale audio si/sau video altele decat serviciile VoIP furnizate de TK.

B. **Indicatori de calitate tehnici ai serviciului de date fixe** ("Indicatori tehnici")

1. Indicatorii tehnici sunt: (i) **Intarzierea de transfer a pachetelor de date fixe:** reprezinta intervalul de timp, calculat in milisecunde, dintre momentul in care primul bit al pachetului de date fixe trece in linia de acces a echipamentului terminal-sursa spre serverul de test si momentul in care ultimul bit al aceluiasi pachet revine de la serverul de test la echipamentul terminal-sursa; (ii) **Variatia intarzierii de transfer al pachetelor de date fixe:** reprezinta diferenta, calculata in milisecunde, intre intarzierile de transfer al pachetelor de date fixe realizate de doua pachete de test consecutive; (iii) **Rata pierderii de pachete de date fixe:** reprezinta raportul procentual dintre numarul de pachete de date fixe expediate, dar nereceptionate sau incomplet receptionate la destinatie si numarul total de pachete de date fixe expediate de sursa; (iv) **Viteza de transfer al datelor fixe:** reprezinta rata de transmitere a datelor fixe, masurata in megabiti/secunda (Mbps), realizata separat pentru transmiterea fisierelor de test specificate pentru sensul de descarcare (downstream), respectiv incarcare (upstream), intre Echipamentul terminal si un server de test.

2. **Impactul Indicatorilor tehnici asupra Serviciului de acces la Internet, in special in utilizarea continutului, a aplicatiilor si a serviciilor.** Unele aplicatii pot fi sensibile la degradari ale Indicatorilor tehnici, pe cand altele le pot compensa foarte usor. Astfel, aplicatiile in timp real, voce si video, cer o viteza de transmisie ridicata si au cerinte foarte stricte referitoare la intarzierea de transfer a datelor fixe. In cazul aplicatiilor tip streaming audio si video comunicarea se face intr-un singur sens si de aceea, pentru a atenua cerintele de intarziere, pot fi folosite buffere. Alte aplicatii (HTTP, e-mail, transfer de fisiere) sunt mai tolerante la intarziere.

Degradarea Indicatorilor tehnici poate influenta in ponderi variabile calitatea Serviciului de acces la Internet si, in special, utilizarea continutului, a aplicatiilor si a serviciilor (de exemplu, viteza mica de transfer a fisierelor si a imaginilor, cresterea timpului de incarcare a paginilor web, functionarea incompleta sau chiar imposibilitatea accesarii anumitor aplicatii sau servicii pentru care este necesara o anumita valoare minima a vitezei de transfer cum ar fi serviciile de audio si video streaming, serviciile de videoconferinta, plati online. Unele aplicatii pot fi afectate semnificativ la degradari ale Indicatorilor tehnici, cum sunt aplicatiile in timp real, voce si video care necesita o viteza de transfer ridicata si au cerinte foarte stricte referitoare la intarzierea de transfer. Alte aplicatii (HTTP, e-mail, transfer de fisiere de dimensiuni mici) au un grad de afectare mai redus in cazul degradarii Indicatorilor tehnici.

In cazul in care pe aceeasi conexiune se acceseaza atat Serviciul de acces la Internet, cat si unul sau mai multe servicii specializate (servicii care sunt optimizate pentru a indeplini nivelul de calitate necesar functionarii), utilizarea in mod simultan a acestora poate afecta parametrii de calitate ai Serviciului de acces la Internet. Ca urmare, se poate experimenta o crestere a timpului de incarcare la aplicatii de tip browsing sau imposibilitatea accesarii la o calitate inalta/imposibilitatea accesarii pentru aplicatiile video streaming si pentru aplicatiile conversationale audio/video altele decat serviciile VoIP furnizate de TK. Serviciile specializate furnizate in rețeaua TK sunt IPTV, FON si VoIP, iar descrierea

conditiilor de utilizare a acestora se regasesc la nivelul sectiunilor relevante din Contract.

C. Vitezele de transfer al datelor fixe (definitii si valori, metodologie determinare viteze si factorii care influenteaza obtinerea vitezelor, procedura masurare, masuri reparatorii)

1. Definitii. Valori

Viteza maxima de transfer al datelor ("Viteza maxima") reprezinta rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta cel putin o data intr-un interval de timp definit. Din ratiuni ce tin de supraaglomerarea traficului (mai multi utilizatori finali acceseaza simultan Serviciul de acces la Internet), probabilitatea atingerii vitezei maxime este mai mare in intervalul 00:00 am si 10:00 am, in conditiile respectarii conditiilor din procedura pentru efectuarea masuratorilor (punctul 3 din prezenta sectiune). Valoarea vitezei maxime este viteza contractuala stabilita conform profilului comercial al Clientului si calificarea liniei de acces la Internet (pentru liniile de acces de tip XDSL). Vitezele maxime oferite de TK pentru Serviciul de acces la Internet, in functie de tehnologia utilizata, sunt:

- Internet S – FTTH 50 Mbps descarcare, 6 Mbps incarcare; FTTB 50 Mbps descarcare, 6 Mbps incarcare; VDSL 20 Mbps descarcare, 1 Mbps incarcare; ADSL VDSL 20 Mbps descarcare, 1 Mbps incarcare
- Internet M – FTTH 500 Mbps descarcare, 200 Mbps incarcare; FTTB 100 Mbps descarcare ,25 Mbps incarcare; VDSL 70 Mbps descarcare, 24 Mbps incarcare;
- Internet L - FTTH 1Gbps descarcare 300Mbps incarcare;

Viteza de transfer al datelor disponibila in mod normal ("Viteza normala") reprezinta rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta in cea mai mare parte a timpului de accesare a serviciului, pe o perioada de timp definita. Viteza normala poate fi obtinuta de catre Client in majoritatea timpului, dar cu precadere in perioada din afara orelor de varf (13:30 – 15:0 si 20:00 – 23:00), in conditiile respectarii procedurii pentru efectuarea masuratorilor (punctul 3 din prezenta sectiune) si poate fi intre 60% si 100% din Viteza maxima contractuala.

Viteza minima de transfer al datelor ("Viteza minima") reprezinta cea mai mica rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta in accesarea Serviciului de acces la Internet, chiar si in conditiile cele mai defavorabile: orele cu trafic de varf, conditii atmosferice deosebite, interferente electromagnetice, cu respectarea conditiilor din procedura pentru efectuarea masuratorilor (punctul 3 din prezenta sectiune). In principiu, valoarea vitezei minime este de 1% din valoarea vitezei maxime contractuale.

Viteza promovata de transfer al datelor: reprezinta rata de transmitere a datelor pe care TK o utilizeaza in informarile cu scop comercial, in promovarea ofertelor comerciale. Viteza promovata de transfer al datelor este egala cu Viteza maxima contractuala.

Valorile vitezelor contractuale pot fi atinse strict in conditiile prevazute in sectiunea 2 de mai jos.

2. Descrierea conditiilor in care se pot obtine vitezele contractuale

Obtinerea vitezelor contractuale este influentata de diversi factori obiectivi, in afara controlului si raspunderii TK care determina o serie de conditionari: caracteristicile Echipamentului terminal utilizat, supraaglomerarea traficului de date fixe, modul de utilizare al aplicatiilor/Serviciilor de continut care implica transfer de date fixe. Astfel, vitezele contractuale pot fi obtinute in cazul in care Serviciul de acces la Internet nu este influentat de niciunul dintre factorii mentionati mai sus si sunt indeplinite urmatoarele conditii aferente acestora:

➤ **Caracteristicile Echipamentului terminal utilizat:** Viteza maxima contractuala poate fi atinsa daca Echipamentul suporta aceasta viteza (se vor lua in considerare atat capabilitatile tehnologice, cat si limitarile impuse de sistemul de operare al Echipamentului) si daca Echipamentul ruleaza sisteme de operare in ultima versiune actualizata.

➤ **Supraaglomerarea traficului de date:** Viteza maxima contractuala poate fi atinsa daca traficul de date fixe in Retea nu este supraaglomerat, in caz contrar Clientul/Utilizatorul final putand experimenta viteze scazute de transfer de date fixe. Congestionarea locala a Serviciului de acces la Internet poate determina, de asemenea, viteze mai lente de transfer de date fixe.

➤ **Inchiderea aplicatiilor/Serviciilor de continut.** Viteza maxima contractuala poate fi atinsa daca sunt inchise **toate** aplicatiile si Serviciile de continut deoarece atunci cand Clientul/Utilizatorul final descarca si incarca simultan continut de pe Internet, utilizeaza aplicatii care genereaza trafic de date fixe (de exemplu, programe messaging, filesharing, browsing, videostreaming, videoconferinta) sau efectueaza orice alta operatiune care implica transfer de date fixe, va experimenta viteze mai lente de transfer de date fixe.

Incidenta oricareia dintre conditiile mentionate mai sus poate duce la diferente intre vitezele reale si Vitezele Contractuale, efectele asupra utilizarii Serviciului de acces la Internet fiind cele mentionate in Sectiunea B de mai sus.

Diferentele nesemnificative intre valorile vitezelor reale si vitezele contractuale nu sunt de natura a afecta experienta utilizarii Serviciului de acces la Internet contractat.

3. Procedura pe care Clientul o poate urma pentru a masura performanta reala a Serviciului de acces la Internet si pentru a constata eventuale diferente importante, permanente sau care se repeta la intervale regulate intre vitezele reale de transfer de date si vitezele contractuale ("Procedura")

Clientul care doreste sa efectueze masuratori ale vitezelor Serviciului de acces la Internet si sa transmita o reclamatie in cazul in care, din masuratorile valid efectuate, reiese o diferenta importanta, permanenta sau care se repeta la intervale regulate, este necesar sa indeplineasca in mod cumulativ toate conditiile prevazute mai jos, precum si sa respecte, in ordinea in care sunt mentionati, pasii descrisi mai jos:

3.1. Conditii prealabile efectuării masuratorilor:

3.1.1. **Conditii privind Echipamentul:** (a) toate masuratorile utilizate pentru sustinerea unei reclamatii se vor efectua prin intermediul aceluiasi Echipament (laptop/desktop) conectat in modem cu cablu de retea; (b) Echipamentul sa aiba caracteristicile minime hardware, in functie de tehnologie, conform instructiunilor prevazute in Conditii tehnice masurare a vitezelor serviciului de date fixe, disponibile pe www.telekom.ro, respectiv de sistemul de operare original (care nu a fost modificat, Open source sau instalat fara licenta) si sa functioneze in parametri normali; (c) toate aplicatiile care ruleaza pe Echipament si toate sesiunile de download si upload sa fie oprite pe parcursul efectuării masuratorilor.

3.1.2. **Conditii care tin de mediul in care sunt efectuate masuratorile:** masuratorile sa nu fie efectuate pe perioada existentei unor deranjamente sau lucrari planificate la Retea, comunicate ca atare.

3.1.3. **Conditii care tin de utilizarea Serviciului de acces la Internet contractat:** (a) Clientul sa fi utilizat Serviciul de acces la Internet obiect al

reclamatiei cel putin 60 de zile inainte de data de inceput a perioadei de efectuare a masuratorilor; (b) pe perioada masuratorilor Clientul/Utilizatorul final nu va utiliza serviciile care sunt optimizate pentru a indeplini nivelul de calitate necesar functionarii.

Neindeplinirea oricareia dintre conditiile prelabile necesare pentru ca masuratorile sa fie considerate valide conduce la respingerea ca neintemeiata a reclamatiei respective.

3.2. Pasii necesari pentru efectuarea masuratorilor: (a) Clientul trebuie sa-si creeze si sa fie titularul unui cont de utilizator in aplicatia **Netograf.ro** cu denumirea sa astfel incat Clientul sa fie identificabil (prin asigurarea concordantei intre contul din aplicatia Netograf si IP/MAC router – titular contract in baza caruia este furnizat Serviciului de acces la Internet, obiect al reclamatiei); (b) sa efectueze masuratorile prin aplicatia Netograf (rezultatele masuratorilor vor fi descarcate de catre Client in format Excel din Netograf/Rezultate/Istoric); (c) masurarea vitezei de transfer al datelor fixe consta in initierea descarcarii de date (pentru masurarea vitezei de descarcare), respectiv initierea incarcarii de date (pentru masurarea vitezei de incarcare). Realizarea masuratorii poate dura cateva zeci de secunde; (d) masuratorile se vor efectua intr-un interval de 60 zile (interval inregistrat intre prima si ultima zi de efectuare a masuratorilor), in cel putin 7 zile lucratoare, realizandu-se cel putin 28 de masuratori, in intervalul mentionat; (e) in fiecare dintre zilele in care sunt efectuate masuratorile (00:00 am – 23:59 pm) se vor efectua minim 4 masuratori, la interval de minim 4 ore; pentru evaluarea Vitezei maxime contractuale se vor efectua cel putin 2 masuratori in perioada de trafic scazut (21:00 am - 9:00 am); (f) masuratorile efectuate in cadrul unui interval unic de masuratoare de 60 de zile pot fi utilizate de Client pentru sustinerea unei singure reclamatii; in cazul in care un Client reclama probleme de performanta ale Serviciului de acces la Internet contractat in mai multe locatii, va efectua masuratori si va depune cate o reclamatie, cu respectarea Procedurii, pentru fiecare din locatii; (g) sa salveze rezultatele masuratorilor din aplicatia Netograf, Sectiunea 'Rezultate/Istoric Rezultate' in format Excel (xls, xlsx). **Instructiuni detaliate pentru utilizarea Netograf se regasesc si pe www.telekom.ro/netograf.** Traficul in aplicatia Netograf este gratuit.

3.3. Transmiterea reclamatiei

In cazul in care, in urma efectuarii masuratorilor conform prezentei Proceduri, Clientul doreste sa depuna o reclamatie, acesta trebuie sa urmeze pasii detaliiati mai jos, astfel incat reclamatia sa fie valida: (a) reclamatia se depune doar de catre Client (titularul contractului in baza caruia este furnizat Serviciul de acces la Internet obiect al reclamatiei); (b) reclamatia sa fie primita de TK in termen de maximum 30 de zile de la data la care Clientul a finalizat efectuarea tuturor masuratorilor necesare conform prezentei Proceduri in vederea sustinerii reclamatiei, in caz contrar reclamatia urmand a fi considerata ca fiind tardiv formulata si, drept consecinta, respinsa; (c) in reclamatie se vor mentiona denumirea Clientului, impreuna cu elementele de identificare (adresa sediu social, numar contract, cod abonat, numar de telefon, numar de inregistrare la Registrul Comertului, Cod de Inregistrare Fiscala, nume si calitatea persoanei care semneaza reclamatia (numele si prenumele reprezentantului legal al Clientului (conform inregistrarilor de la Oficiul National al Registrul Comertului) sau a persoanei imputernicita de catre reprezentantul legal al Clientului (in baza documentelor doveditoare))); (d) mentionarea vitezelor contractuale contestate si a vitezelor constatate in urma efectuarii masuratorilor conform prevederilor prezentei Proceduri; (e) indicarea adresei unde au fost realizate masuratorile (nume si numar strada, localitate); (f) reclamatia se poate depune la sediul TK, in magazinele TK, online pe www.telekom.ro/contact sau trimisa la adresa business@telekom.ro; (g) reclamatia va fi insotita de rezultatele tuturor masuratorilor efectuate conform prezentei Proceduri, fie in forma tiparita (pe suport hartie) daca reclamatia se depune in magazinele TK sau la sediul TK, fie vor fi incarcate, impreuna cu reclamatia, pe pagina de reclamatii de pe www.telekom.ro/contact sau trimise, impreuna cu reclamatia, la adresa business@telekom.ro.

3.4. Solutionarea reclamatiei

Termenul de raspuns (cu respectarea prevederilor acestei Proceduri) este de maximum 60 zile de la momentul la care toate informatiile si documentele necesare au fost furnizate de catre Client. In scopul solutionarii reclamatiei, Clientul va furniza informatiile suplimentare solicitate de TK si va coopera pentru efectuarea verificarilor de catre TK. Raspunsul va fi oferit prin intermediul canalului de comunicare indicat de catre Client in cadrul reclamatiei. Clientul are posibilitatea de a solicita informatii cu privire la stadiul reclamatiei prin intermediul aceluiasi canal de comunicare utilizat pentru depunerea acesteia.

Inregistrarea unor viteze inferioare atunci cand nu sunt indeplinite conditiile din Procedura nu echivaleaza cu o neconformitate intre performanta efectiva a Serviciului de acces la Internet si valorile indicate in Contract.

In vederea furnizarii raspunsului la reclamatie, TK va putea realiza masuratori proprii.

In cazul in care Clientul nu este multumit de modul de solutionare a reclamatiei, are dreptul de a utiliza caile de atac prevazute in sectiunea relevanta privind procedura TK privind solutionarea reclamatiiilor din Contract, inclusiv pentru obtinerea unor masuri reparatorii disponibile conform legislatiei nationale.

4. Efectele reclamatiei. Masuri reparatorii

Furnizarea Serviciului de Acces la Internet este considerata ca fiind in conformitate cu vitezele contractate daca, in urma verificarii reclamatiei si a masuratorilor valid efectuate, se constata urmatoarele: **a) Pentru Viteza maxima:** cel putin una din masuratori atinge Viteza maxima contractata; in caz contrar TK va verifica situatia in vederea remedierii din punct de vedere tehnic. **b) Pentru Viteza normala:** cel putin 50% din masuratori ating Viteza normala contractata; in caz contrar TK va verifica situatia in vederea remedierii ei din punct de vedere tehnic. **c) Pentru Viteza minima:** cel putin 50% din masuratori sunt peste valoarea minima a Vitezei minime contractate; in caz contrar TK acorda o reducere de 100% din contravaloarea Abonamentului Lunar la Serviciul de acces la Internet obiect al reclamatiei pe o durata incepand cu data primei masuratori si pana la remedierea situatiei, dar nu mai mult de 90 zile.

O noua reclamatie cu privire la contestarea unei viteze contractuale poate fi valid facuta pe baza unui nou set de masuratori realizate conform Procedurii.

5. Prevederile de mai sus se completeaza cu prevederile procedurii de reclamatii din Contract, in caz de contradictie, prevederile de mai sus prevaleaza.

9.3.2. Conditii de furnizare a Serviciului de date mobile

A. Gestionarea traficului de date mobile in Retea

1. Conform legislatiei in vigoare, **masurile de gestionare a traficului de date mobile** pe care TK le poate aplica sunt (i) masuri rezonabile in scopul

utilizării eficiente a resurselor Rețelei și optimizării calității globale de transmitere a datelor mobile, precum și (ii) măsuri aplicate exclusiv în următoarele scopuri: a) respectarea dreptului Uniunii Europene (UE) sau legislația națională conformă cu dreptul UE, sub incidența careia intra TK sau măsurile conforme cu dreptul UE menite să pună în aplicare acte legislative ale UE sau legislația națională, inclusiv hotărârile judecătorești sau ale autorităților publice investite cu competențe în materie; b) protejarea integrității și securității Rețelei, a Serviciilor și a echipamentelor terminale ale utilizatorilor finali; c) pentru a evita congestiunea iminentă a Rețelei și a atenua efectele acesteia.

2. TK poate aplica următoarele **masuri de gestionare a traficului de date mobile**: (i) Interconectarea multiplă. TK asigură Clientului aceeași calitate a Serviciului de date mobile în Rețeaua până la punctele de interconectare cu furnizorii de servicii de acces la internet ai TK. Prin interconectarea multiplă între TK și furnizorii săi de servicii de acces la internet, TK evită situația în care ar fi în imposibilitate de a oferi acces Clientului la internet din cauza indisponibilității link-urilor oferite de un anumit furnizor de servicii de acces la internet. (ii) Asigurarea căii optime de acces la internet. Presupune alocarea discreționară a resurselor Rețelei, fără a avea ca scop diferențierea utilizatorilor sau serviciilor ori discriminarea unor aplicații sau categorii de aplicații în detrimentul altora. (iii) Limitarea vitezei de transfer a datelor mobile după consumarea traficului recomandat. În cazul planurilor tarifare sau a extraopțiunilor cu trafic recomandat într-un anumit volum lunar, în situația în care acest volum este depășit, se aplică reducerea automată a vitezei de transfer a datelor mobile pentru tot traficul de date mobile realizat ulterior de către Client până la următoarea dată de reincărcare a beneficiilor lunare. (iv) Limitarea vitezei de transfer al datelor mobile pentru o anumită categorie obiectivă de trafic, cum ar fi de exemplu traficul de videostreaming, în cazul ofertelor care implică o astfel de caracteristică tehnică. (v) Redirecționarea traficului de date mobile în caz de avarie. În situația în care un echipament sau un link devine nefuncțional, traficul de date mobile care trece prin acel punct poate fi afectat în totalitate. TK va asigura o nouă cale de acces la internet pentru Utilizatorii finali prin redirecționarea traficului de date mobile prin echipamente (situat chiar în locații geografice diferite) funcționale. (vi) Inspectia traficului de date mobile presupune contorizarea traficului de date mobile realizat de Utilizatorul final prin folosirea anumitor aplicații. Inspectarea traficului de date mobile se realizează pe diferite nivele ale protocoalelor de comunicație, ajungând până la nivelul la care se pot identifica adresele IP sursă /destinație din respectiva comunicație, precum și adresele URL destinației ale traficului de date mobile. Pentru anumite aplicații sau categorii de aplicații (identificabile prin adrese IP și/sau prin adrese URL) TK contorizează volumul de date realizat de Utilizatorul final și raportează acest volum de date mobile specific sub forma distinctă față de restul traficului de date mobile realizat de respectivul Utilizator final prin intermediul fișierelor de tip "Call Data Records" (CDR). Pentru evitarea oricărui dubiu, TK nu inspectează și nu înregistrează conținutul specific aplicațiilor (de exemplu, text, imagini sau alte elemente care pot duce la identificarea conținutului sau a utilizatorului final), ci doar volumul realizat de Utilizatorul final prin intermediul acestor aplicații. (vii) Redirecționarea sesiunii web - se poate întâmpla fie în cazul solicitării de accesare a unui domeniu inexistent, caz în care se redirecționează către o pagină web în care Clientul este informat explicit asupra imposibilității de rezolvare a solicitării, fie în cazul consumării beneficiilor de date mobile incluse în planul tarifar, caz în care Clientul este redirecționat către o pagină web în care este informat cu privire la posibilitățile de achiziționare a beneficiilor de date mobile suplimentare; (viii) Mecanismul "header enrichment". Furnizarea Serviciilor de Conținut implică un mecanism de control și verificare în vederea autorizării accesului și tarifierii conținutului respectiv. În acest scop, TK transmite către furnizorul de conținut independent, sub formă codată ce nu permite identificarea Utilizatorului final, un identificator temporar al sesiunii respectivului utilizator (user-ID) printr-un mecanism numit "header enrichment". Corespondența dintre user-ID și orice informație ce ar putea duce la identificarea Utilizatorului final este stocată strict în echipamentele TK, nefiind transferată către furnizorii de conținut independent. (ix) Management-ul congestiei: (a) Prevenirea - pentru a preveni apariția congestiei severe pot fi aplicate măsuri de reducere a fluxului de pachete de date mobile. Măsurile de prevenire a congestiei se bazează pe mecanismele protocolului TCP/IP de a adapta rata de transfer a pachetelor de date mobile la banda disponibilă. (b) Gestionare - în cazul apariției congestiei are loc eliminarea automată de pachete de date mobile. În cazul în care congestia apare brusc, aceasta poate genera fenomene adiacente de amplificare datorate retransmisilor de pachete de date mobile. (x) Utilizarea de categorii de trafic cu QoS diferit care beneficiază de tratament diferit în Rețea: întârziere minimă de transfer al pachetelor de date mobile, rată minimă a pierderii de pachete de date mobile. (xi) Creșterea capacității Rețelei în concordanță cu utilizarea curentă și estimarea creșterii traficului de date mobile. Dimensionarea fiecărui domeniu de tehnologie în parte se realizează prin luarea în considerare a unei capacități maxime necesare în vederea susținerii unui profil de trafic normal la care se adaugă o capacitate de rezervă pentru creșteri neprevizionate ale traficului sau apariția unor defectiuni.

3. **Efectele gestionării traficului de date mobile**. Măsurile de gestionare a traficului pot duce la: (i) blocarea posibilității de accesare a anumitor conținuturi, site-uri aplicații sau servicii; (ii) întreruperea temporară a sesiunii de date mobile sau imposibilitatea realizării unei sesiuni de date mobile; (iii) degradarea Indicatorilor tehnici și chiar imposibilitatea realizării anumitor acțiuni (de ex. descărcare de fișiere cu volum mare); (vi) transmiterea de date cu caracter personal, inclusiv a unor date de trafic/localizare ale Clientului/Utilizatorului final către autoritățile competente, în baza unei solicitări transmise de acestea. Pentru cazurile de la literele i) - iii) se poate experimenta o creștere a timpului de încărcare la acces browsing sau imposibilitatea accesării la o calitate înaltă/imposibilitatea accesării pentru aplicațiile video streaming și pentru comunicarea interactivă audio și/sau video altele decât serviciile VoIP furnizate de TK.

B. Indicatori de calitate tehnici ai Serviciului de date mobile

Indicatorii de calitate tehnici ai Serviciului de date mobile ("Indicatori tehnici") sunt: (i) întârzierea de transfer al pachetelor de date mobile, respectiv intervalul de timp, calculat în milisecunde, dintre momentul în care primul bit al pachetului de date mobile trece în linia de acces a echipamentului terminal-sursă spre serverul de test și momentul în care ultimul bit al aceluiași pachet revine de la serverul de test la echipamentul terminal-sursă; (ii) variația întârzierii de transfer al pachetelor de date mobile, respectiv diferența, calculată în milisecunde, între întârzierile de transfer al pachetelor de date mobile realizate de două pachete de test consecutive; (iii) rata pierderii de pachete de date mobile, respectiv raportul procentual dintre numărul de pachete de date expediate, dar nereceptionate sau incomplet receptionate la destinație și numărul total de pachete de date mobile expediate de sursă; (iv) viteza de transfer al datelor mobile, respectiv rata de transmitere a datelor mobile, măsurată în megabiti/secundă (Mbps), realizată

separat pentru transmiterea fișierelor de test specificate pentru sensul de descărcare (downstream), respectiv încărcare (upstream), între echipamentul terminal al Utilizatorului final și un server de test.

Impactul Indicatorilor tehnici asupra furnizării Serviciului de date mobile, în special în utilizarea conținutului, aplicațiilor și serviciilor.

Degradarea Indicatorilor tehnici poate influența în ponderi variabile calitatea Serviciului de date mobile și, în special, utilizarea conținutului, a aplicațiilor și a serviciilor (de exemplu, viteza mică de transfer a fișierelor și imaginilor, creșterea timpului de încărcare a paginilor web, funcționarea incompletă sau chiar imposibilitatea accesării anumitor aplicații sau servicii pentru care este necesară o anumită valoare minimă a vitezei de transfer cum ar fi serviciile de audio și video streaming, serviciile de videoconferință, plăți online, televiziune pe mobil). Unele aplicații pot fi afectate semnificativ la degradări ale Indicatorilor tehnici, cum sunt aplicațiile în timp real, voce și video care necesită o viteză de transfer ridicată și au cerințe foarte stricte referitoare la întârzierea de transfer. Alte aplicații (HTTP, e-mail, transfer de fișiere de dimensiuni mici) au un grad de afectare mai redus în cazul degradării Indicatorilor tehnici.

C. Vitezele de transfer al datelor mobile (definiții valori, metodologie determinare factorii care influențează obținerea, procedura măsurare, măsuri reparatorii)

1. Definiții. Valori.

Viteza maximă estimată de transfer al datelor mobile ("Viteză maximă estimată") reprezintă rata de transmitere a datelor mobile pe care un utilizator final o poate experimenta în condiții reale. Viteza maximă estimată de transfer al datelor mobile este viteza calculată la nivel IP.

Viteza promovată de transfer al datelor mobile reprezintă rata de transmitere a datelor mobile pe care TK o utilizează în informările cu scop comercial, în promovarea ofertelor comerciale. Viteza promovată este egală cu Viteza maximă estimată.

Tehnologiile utilizate pentru furnizarea Serviciului de date mobile sunt: (i) 4G (LTE): tehnologie de generația a 4-a ce permite conectarea la internet prin intermediul rețelei radio, precum și orice evoluție tehnologică a acesteia cum ar fi 4G+, LTE+ sau LTE Advanced (carrier aggregation); (ii) 3G (UMTS): tehnologie ce permite conectarea permanentă la internet prin intermediul rețelei radio, precum și orice evoluție tehnologică a acesteia, de exemplu HSDPA, HSDPA+, DC-HSDPA sau HSUPA; (iii) 2G (GPRS): tehnologie ce permite conectarea permanentă la internet prin intermediul rețelei radio, precum și orice evoluție tehnologică a acesteia, de exemplu EDGE.

Vitezele maxime estimate oferite de TK pentru Serviciul de date mobile, în funcție de tehnologia utilizată pentru furnizarea Serviciului de date mobile ("Viteze Contractuale") sunt: (i) 4G: 150 Mbps descărcare (downstream) și 50 Mbps încărcare (upstream); (ii) 3G: 21,1 Mbps descărcare (downstream) și 4,6 Mbps încărcare (upstream); (iii) 2G: 200 kbps descărcare (downstream) și 100 kbps încărcare (upstream). Valorile Vitezelor Contractuale au fost determinate și pot fi atinse strict în condițiile prevăzute în secțiunea 2 de mai jos.

TK nu garantează o viteză minimă a transferului de date mobile specifică fiecărui tip de tehnologie.

2. Descrierea metodologiei de determinare a Vitezelor Contractuale și a factorilor care influențează obținerea acestora

2.1. Metodologia de determinare a Vitezelor Contractuale

Viteza maximă estimată se determină ca valoarea maximă a tuturor vitezelor măsurate într-un set de măsurători efectuate într-o anumită locație. Toate măsurătorile se efectuează în condiții de exterior (nu în interiorul clădirilor, subteran sau orice altă locație ingradită întrucât pot exista diferențe între parametrii de calitate determinați în exteriorul sau interiorul clădirilor, în special în zonele în care semnalul din interior este perturbat de un obstacol), în locuri degajate de obstacole (de exemplu nu între clădiri înalte apropiate), la interval orare diferite (noaptea deoarece sunt mai puțini utilizatori de date mobile activi este mai probabil să se atingă Viteza Contractuală). Măsurătorile se vor efectua cu un echipament de tip terminal smartphone care are specificații tehnice ce îi permit să atingă Viteza Contractuală conform capacităților tehnice ale Rețelei. Pentru 4G, Echipamentul trebuie să permită 4G+ pentru a putea atinge Viteza Contractuală de descărcare de 150 Mbps și capacitate 64QAM la uplink pentru a putea atinge Viteza Contractuală de încărcare de 50 Mbps, pentru 3G, Echipamentul terminal trebuie să fie capabil să utilizeze două purtătoare HSDPA, iar pentru 2G, Echipamentul terminal trebuie să aibă capacitate EDGE. În plus, pentru a se putea atinge Viteza Contractuală, Echipamentele terminale cu care se fac măsurătorile trebuie să aibă capacități compatibile cu standardul de cumulare a capacității pe mai multe frecvențe (carrier aggregation). În cazul în care Echipamentele terminale au aceste capacități, iar Utilizatorul final se află în aria de acoperire aferentă tehnologiei a cărei Viteză maximă estimată este măsurată (pentru 4G trebuie să fie aria de acoperire corespunzătoare 4G+ carrier aggregation), la momentul efectuării măsurătorilor pe ecran va apărea afișat LTE+ sau 4G+ (pentru 4G), respectiv HSDPA+ sau DC-HSDPA în cazul 3G și UMTS sau EDGE în cazul 2G).

Hartile de acoperire a Rețelei în funcție de tehnologie, disponibile pe www.telekom.ro, contin predicții ale ariei de acoperire estimată prin modele matematice. În efectuarea măsurătorilor s-a avut în vedere și lipsa incidentei factorilor menționați la capitolul 2.2 de mai jos.

2.2. Factorii care influențează obținerea Vitezei Contractuale

Obținerea Vitezei Contractuale este influențată de diverși factori obiectivi, în afara controlului și răspunderii TK: (i) Caracteristicile Echipamentului terminal utilizat (capacitățile tehnologice și limitările impuse de sistemul de operare al Echipamentului terminal) - Viteza Contractuală nu poate fi atinsă dacă Echipamentul terminal al Utilizatorului final nu suportă viteza de transfer respectivă (de ex. un echipament terminal cu 2G nu poate atinge viteza de transfer corespunzătoare 4G) sau dacă sistemele de operare nu sunt actualizate la ultima versiune valabilă la momentul efectuării măsurătorilor. Utilizarea Echipamentului terminal în modul „economisire baterie” poate impacta în mod negativ valoarea vitezei de transfer a datelor mobile. În plus, Echipamentele cu care se fac măsurătorile trebuie să aibă capacități compatibile cu standardul de cumulare a capacității pe mai multe frecvențe (carrier aggregation). (ii) Distanța dintre Echipamentul terminal și stația de bază. Pentru atingerea Vitezei Contractuale este necesar ca numărul de liniute (ceruculete sau liniute pline ale indicatorului de semnal al Echipamentului terminal) să fie maxim. (iii) Supraaglomerarea sau congestiunea traficului de date mobile se poate produce atunci când mai mulți utilizatori finali accesează simultan serviciul de acces la internet, de regulă la ore de vârf în intervalul 9:30 am - 21:00 pm. Prin urmare probabilitatea atingerii Vitezei Contractuale este mai mare în intervalul 22:30 pm și 7:00 am; (iv) Modul de utilizare al aplicațiilor /Serviciilor de conținut. Viteza de transfer a datelor mobile se va reduce în cazul descărcării și încărcării simultane de conținut de pe internet, utilizării de aplicații care generează trafic de date mobile (de exemplu, programe messaging, filesharing, browsing, videostreaming, videoconferință); (v) Condițiile meteorologice nefavorabile (vant puternic, furtună, ninsoare etc.) pot afecta semnificativ viteza de transfer al datelor mobile, deoarece aceste condiții afectează calitatea legăturilor la serviciul de acces la internet prin intermediul rețelelor mobile; (vi) Condițiile de propagare a semnalului radio. Transmiterea semnalelor radio electrice poate fi perturbată de surse

radio electrice externe, de diferite obstacole (de exemplu, interferente si perturbatii eventuale produse de alti operatori de comunicatii electronice sau operatori radio/TV, cladiri, tunele, denivelari accentuate ale solului, in prezenta lacurilor, marii, locatiilor cu anomalii geomagnetice etc.), inclusiv din cauza caracteristicilor topografice ale terenului (obstructii, vai, defileu etc., ce pot perturba receptia intr-o anumita locatie) sau alti factori, calitatea serviciului de acces la internet poate fi afectata si poate duce la scaderea vitezei de transfer a datelor mobile. (vii) Mobilitatea Utilizatorului final pe durata unei sesiuni de date poate duce la intreruperi ale Serviciului de date mobile, dar si viteze de transfer mai scazute datorita limitarilor legate de tehnologie. (viii) Viteza proprie a paginilor web accesate de Utilizatorul final. Viteza de transfer va fi viteza celui mai incet segment din lantul de legatura dintre Utilizatorul final si continutul accesat. (ix) Conexiunea la internet a serverelor accesate, calculatoarelor accesate (de exemplu, calculatoare dotate cu porturi USB 1.0 avand o rata de transfer a datelor mobile limitata la 1,5 Mbps, prin standardul constructiv); (x) Situarea in alta arie de acoperire decat cea pentru tehnologia a carei viteza face obiectul masuratorilor.

Incidenta oricarua dintre factorii mentionati mai sus poate duce la diferente intre vitezele efective si Viteza Contractuala, efectele asupra utilizarii Serviciului de date mobile fiind cele mentionate in Sectiunea B de mai sus. Diferentele nesemnificative intre valorile vitezelor efective si Viteza Contractuala nu sunt de natura a afecta experienta utilizarii Serviciului de date mobile contractat.

3. Procedura pe care Clientul o poate urma pentru a masura performanta reala a Serviciului de date mobile si pentru a constata eventuale diferente importante, permanente sau care se repeta la intervale regulate intre Viteza maxima estimata reala si Viteza Contractuala ("Procedura"). In cazul in care Clientul doreste sa masoare Viteza maxima estimata si sa transmita o reclamatie este necesar sa respecte urmatoorii pasi, in ordinea in care sunt mentionati mai jos. Procedura nu se aplica serviciului de Date mobile in roaming.

3.1. Sa verifice indeplinirea urmatoarelor conditii prelabile efectuarii masuratorilor:

3.1.1. Conditii care tin de Echipament si pe care Clientul trebuie sa le indeplineasca in mod cumulativ pentru ca masuratorile sa fie valide: (a) toate masuratorile utilizate pentru sustinerea unei reclamatii se vor efectua prin intermediul aceluiasi Echipament terminal mobil si utilizand aceeasi cartela SIM; (b) Echipamentul terminal trebuie sa aiba sistem de operare licentiat actualizat si sa functioneze in parametri normali; (c) cerinte minime privind configuratia hardware pentru atingerea Vitezei Contractuale aferente 3G/4G: Ecran 4" cu rezolutie minima 480x854 pixeli, procesor Quad-Core cu frecventa minima de 1.1 GHz/nucleu Cortex-A53, memorie interna minim 8GB (initiala, nu disponibila la momentul efectuarii masuratorilor), memorie RAM minim 1GB; (d) sa utilizeze o cartela SIM compatibila cu tehnologia aferenta Vitezei Contractuale contestate; (e) Echipamentul terminal sa nu fie setat sa functioneze doar in tehnologii care permit atingerea unor viteze maxime inferioare celei contestate; (f) toate aplicatiile care ruleaza pe Echipamentul terminal si toate sesiunile de descarcari sunt oprite pe parcursul efectuarii masuratorilor; (g) numarul de liniute (cerculete sau liniute pline ale indicatorului de semnal al Echipamentului terminal) sa fie maxim; (h) Pentru 4G Echipamentul terminal trebuie sa permita 4G+ pentru a putea atinge Viteza Contractuala de descarcare de 150Mbps si capabilitate 64QAM la uplink pentru a putea atinge Viteza Contractuala de incarcare de 50Mbps, pentru 3G Echipamentul terminal trebuie sa fie capabil sa utilizeze doua purtatoare HSDPA, iar pentru 2G Echipamentul terminal trebuie sa aiba capabilitate EDGE. Echipamentele terminale trebuie sa aiba capabilitati compatibile cu standardul de cumulare a capacitatii pe mai multe frecvente (carrier aggregation). In acest scop, la momentul efectuarii masuratorilor si sub conditia ca Utilizatorul final sa se afle in aria de acoperire corespunzatoare 4G+ ("carrier aggregation"), pe ecran este afisat LTE+ sau 4G+ (pentru 4G), respectiv HSDPA+ sau DC-HSDPA in cazul 3G si UMTS sau EDGE in cazul 2G.

3.1.2. Conditii care tin de mediul in care sunt efectuate masuratorile si pe care Clientul trebuie sa le indeplineasca in mod cumulativ pentru ca masuratorile sa fie valide: (a) toate masuratorile se vor efectua din aceeasi locatie, respectiv de la aceleasi coordonate GPS - WGS84 (grade, minute, secunde - latitudine / longitudine); (b) sa se afle in exteriorul oricaror constructii (nu in interiorul cladirilor, in subteran sau in orice alta locatie ingradita); (c) sa se afle in aria de acoperire aferenta tehnologiei a carei Viteze Contractuale este contestata; pentru 4G Utilizatorul final trebuie sa se afle in aria de acoperire corespunzatoare 4G+ ("carrier aggregation"), conform hartilor de acoperire disponibile pe www.telekom.ro; (d) sa se asigure ca in momentul efectuarii masuratorilor nu sunt conditii meteorologice defavorabile de natura sa influenteze negativ vitezele reale; (e) masuratorile sa nu fie efectuate pe perioada existentei unor Deranjamente sau lucrari planificate la Retea, comunicate ca atare.

3.1.3. Conditii care tin de caracteristicile Serviciului de date mobile contractat si pe care Clientul trebuie sa le indeplineasca in mod cumulativ pentru ca masuratorile sa fie valide: (a) sa fie un utilizator activ al Serviciului de date mobile, respectiv sa fi utilizat Serviciul de date mobile obiect al reclamatiei cel putin 60 de zile inainte de data de inceput a perioadei de efectuare a masuratorilor in dovedirea reclamatiei; (b) in cazul planurilor tarifare cu trafic de date mobile recomandat, masuratorile se vor efectua numai utilizand date mobile din volumul recomandat; (c) pe perioada masuratorilor Clientul/Utilizatorul final va dezactiva serviciile/ofertele active care implica masuri de gestionare a traficului si care pot fi dezactivate de catre Client/Utilizatorul final.

Neindeplinirea oricareia dintre conditiile prelabile din aceasta sectiune, necesare pentru ca masuratorile sa fie considerate valide, are ca efect respingerea ca neintemeiata a reclamatiei Clientului.

3.2. Pasii necesari pentru efectuarea masuratorilor si pe care Clientul trebuie sa ii urmeze pentru ca masuratorile sa fie valide: (a) Clientul trebuie sa-si creeze si sa fie titularul unui cont de utilizator in aplicatia Netograf.ro cu denumirea sa astfel incat Clientul sa fie identificabil (prin asigurarea concordantei intre contul din aplicatia Netograf si IMSI - titular contract in baza caruia este furnizat Serviciul de date mobile); (b) Sa efectueze masuratorile prin aplicatia Netograf (rezultatele masuratorilor vor fi descarcate de catre Client in format Excel din Netograf/Rezultate/Istoric); traficul in aplicatia Netograf este gratuit (nu se tarifeaza si nu consuma din beneficiile de date mobile incluse in Contract); (c) masurarea Vitezei maxime estimate consta in initierea descarcarii de date mobile (pentru masurarea vitezei de descarcare), respectiv initierea incarcarii de date mobile (pentru masurarea vitezei de incarcare). Realizarea masuratorii poate dura cateva zeci de secunde. (d) Pentru a fi considerate valide, masuratorile se vor efectua intr-un interval de 60 zile (interval inregistrat intre prima si ultima zi de efectuare a masuratorilor), in cel putin 7 zile lucratoare, realizandu-se cel putin 28 de masuratori, in intervalul mentionat; (e) in fiecare dintre zilele in care sunt efectuate masuratorile (0:00 am - 23:59 am) se vor efectua minim 4 masuratori, la interval de minim 4 ore si, daca este posibil, si masuratori in intervalul orar 21:00 am - 9:00 am; (f) Masuratorile efectuate in cadrul unui interval unic de masuratoare de 60 de zile pot fi utilizate de Client pentru sustinerea unei singure reclamatii (o noua reclamatie cu privire la contestarea aceleiasi Viteze Contractuale poate fi valid facuta pe baza unui nou set de masuratori realizate conform Procedurii); in cazul in care un Client reclama probleme de performanta sub aspectul Vitezei maxime estimate a Serviciului de date mobile contractat in mai multe locatii sau

pentru mai multe SIM-uri in aceeași locație, va efectua măsuratori și va depune câte o reclamație, cu respectarea Procedurii, pentru fiecare din locații și fiecare dintre SIM-uri; (g) să salveze rezultatele măsurătorilor din aplicația Netograf, Secțiunea 'Rezultate/Istoric Rezultate' în format Excel (xls, xlsx). Instrucțiunile detaliate pentru utilizarea Netograf se regăsesc și pe www.telekom.ro/netograf.

3.3. Transmiterea reclamației. În cazul în care, în urma efectuării măsurătorilor conform prezentei Proceduri, Clientul dorește să depună o reclamație, Clientul trebuie să urmeze următorii pași pentru ca reclamația să fie validă: (a) reclamația se depune doar de către Client (titularul contractului în baza căruia este furnizat Serviciul de date mobile obiect al reclamației) (b) reclamația să fie primită de TK în termen de maximum 30 de zile de la data la care Clientul a finalizat efectuarea tuturor măsurătorilor necesare conform prezentei Proceduri în vederea susținerii reclamației, în caz contrar reclamația urmând a fi considerată ca fiind tardiv formulată și, drept consecință, respinsă; (c) în reclamație se vor menționa denumirea Clientului, elementele de identificare ale acesteia (adresa sediului social, cod abonat, număr de telefon mobil, număr de înregistrare la Registrul Comerțului, Cod de înregistrare Fiscală, numele și calitatea persoanei care semnează reclamația (numele și prenumele reprezentantului legal al Clientului (conform înregistrărilor de la Oficiul Național al Registrului Comerțului) sau a persoanei împuternicite de către reprezentantul legal al Clientului (în baza documentelor doveditoare)); (d) menționarea vitezelor Contractuale contestate și a vitezelor constatate în urma efectuării măsurătorilor conform prevederilor prezentei Proceduri; (e) indicarea locației în care au fost realizate măsurătorile (nume și număr stradă, localitate sau coordonatele GPS – latitudine /longitudine) și tehnologia prin care se furnizează Serviciul de date mobile la momentul efectuării măsurătorilor; (f) reclamația se poate depune la sediul TK, în magazinele TK, sau la adresa business@telekom.ro; (g) reclamația va fi însoțită de rezultatele tuturor măsurătorilor efectuate conform prezentei Proceduri, fie în formă tipărită (pe suport hârtie) dacă reclamația se depune în magazinele TK sau la sediul TK, fie vor fi trimise, împreună cu reclamația, la adresa business@telekom.ro.

3.4. Soluționarea reclamației. Termenul de răspuns la o reclamație (cu respectarea prevederilor acestei Proceduri) este de maximum 60 zile de la momentul la care toate informațiile și documentele necesare au fost furnizate de Client. În scopul soluționării reclamației, Clientul va furniza informațiile suplimentare solicitate de TK și va coopera pentru efectuarea verificărilor de către TK. Răspunsul va fi oferit prin intermediul canalului de comunicare indicat de către Client în cadrul reclamației. Clientul are posibilitatea de a solicita informații cu privire la stadiul reclamației prin intermediul aceluși canal de comunicare utilizat pentru depunerea acesteia. În vederea furnizării răspunsului la reclamație, TK va putea realiza măsurători proprii. Înregistrarea unor viteze inferioare atunci când nu sunt îndeplinite condițiile respective nu echivalează cu o neconformitate între vitezele rezultate în urma măsurătorilor și Viteza Contractuală. În situația în care Clientul nu este mulțumit de modul de soluționare a reclamației, are dreptul de a utiliza calea de atac prevăzută în secțiunea "*Deranjamente.Reclamații*" din Contract, inclusiv pentru obținerea unor măsuri reparatorii disponibile conform legislației naționale.

4. Efectele reclamației. Măsuri reparatorii.

Dacă, în urma verificărilor reclamației și a măsurătorilor valid efectuate conform prezentei Proceduri, se constată că rezultatul a cel puțin 50% dintre măsurători nu indică atingerea unei viteze maxime estimate cu o valoare de minim 1% din Viteza Contractuală, TK va verifica situația în vederea remedierii ei din punct de vedere tehnic; în caz contrar, Clientul este îndreptățit să primească despăgubiri care se acordă prin reducerea cu 100% a pretului lunar al abonamentului proporțional cu perioada în care s-au efectuat măsurătorile.

Prevederile Procedurii se completează cu prevederile procedurii de reclamații din Contract, în caz de contradicție, prevederile Procedurii prevalează.

10. Fraude/Abuz

10.1. Serviciile și Echipamentele TK sunt furnizate Clientului numai ca utilizator final. Sunt activități frauduloase/abuzive, fiind complet interzise Clientului, Clientul fiind singurul răspunzător față de TKR, autorități sau terțe persoane pentru expedierea sau afișarea unor astfel de mesaje:

- a) furnizarea de informații/documente eronate/false pentru încheierea Contractului;
- b) mutarea Echipamentului TK din Locație fără acordul TK;
- c) utilizarea Serviciului pentru furnizarea/redistribuirea de servicii de comunicații electronice către terți (contra cost sau gratuit) sau pentru transfer de trafic în Rețea și/sau alte rețele (ex. transferurile de apeluri naționale/internationale în Rețea și/sau alte rețele);
- d) 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 sau expedierea de mesaje de tip reclame comerciale, anunțuri comerciale cu privire la serviciile ce fac obiectul de activitate al Clientului (în general mesaje de tip Spam); pentru astfel de nevoi proprii ale Clientului, TK oferă servicii speciale;
- e) continuarea expedierii de mesaje electronice către un adresant care a indicat că nu dorește să mai primească asemenea mesaje;
- f) 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;
- g) expedierea sau afișarea de mesaje care violează dreptul de proprietate intelectuală sau industrială al Telekom Romania sau al unui terț, sau de mesaje conținând informații pentru care Clientul nu are dreptul legal de transmitere sau difuzare în orice condiții, conform oricărei legi aplicabile;
- h) utilizarea Serviciului/Echipamentului TK cu încălcarea legii sau a politicii de Internet TK.
- i) orice încercare de a copia datele tehnice de identificare ale Smart Card-ului sau conținutul canalelor TV/programele din SVA. Clientul poate utiliza Smart Card-ul numai împreună cu Echipamentul TK. Recepția în afara României, retransmisia în scopuri private/comerciale și/sau copierea pentru multiplicare sau multiplicarea serviciului de televiziune TK sunt considerate activități frauduloase/abuzive.
- j) folosirea de echipamente neautorizate de către legislația în vigoare și neconforme cu standardele existente sau care nu sunt compatibile în Rețea, precum și utilizarea serviciilor contractate în vederea testării unor echipamente;
- k) sicanarea sau agresiunea în orice fel a altor clienți Telekom Romania sau ai altor furnizori de comunicații electronice, parteneri ai Telekom Romania sau a angajaților Telekom Romania (inclusiv prin serviciul Relații cu Clienții) sau a unor terțe persoane, prin trimiterea de mesaje cu conținut de natură să calomnieze, hartuiască, deranjeze, defaimeze sau prin care se dezvăluie informații personale sau confidentiale în

legatura cu o terta parte;

l) initierea de apeluri sau utilizarea de date cu ajutorul unor sisteme care permit generarea automata si/sau rutarea automata de apeluri/SMS-uri/MMS-uri/apeluri video, in orice alte scopuri care sunt contrare utilizarii rezonabile pentru nevoi proprii a serviciilor contractate;

m) generarea de trafic artificial in Retea sau catre alte retele, nationale sau internationale sau a unui volum de trafic care nu putea fi realizat in conditiile unei utilizari normale a serviciilor in dauna Telekom Romania si/sau cu scopul de a obtine un folos material pentru sine sau pentru o terta persoana;

n) activitate abuziva identificata pe baza profilului de trafic al Utilizatorului final, respectiv generarea unui volum de trafic national si/sau international care nu putea fi realizat in conditiile unei utilizari normale si rezonabile a serviciilor contractate pentru nevoile proprii. In analiza profilului de trafic al Utilizatorului final, se vor avea in vedere, fara a se limita la, de exemplu, obiceiurile de comunicare neobisnuite, apelurile regulate de scurta durata, apelurile catre mai multe numere intr-o perioada scurta de timp, apelurile simultane catre aceeasi destinatie sau catre mai multe destinatii, sau apeluri consecutive cu durata mare generate permanent sau cvasipermanent pe perioada unei zile sau generarea de trafic voce /SMS spre mai mult de 300 destinatii distincte;

o) in cazul serviciilor contractate care includ beneficii nelimitate (apeluri si/sau mesaje scrise) se considera utilizare abuziva si identificarea unui profil de trafic al Utilizatorului final discrepant, luandu-se in considerare, printre altele, apelurile in Retea sau in afara Retelei, respectiv apelurile primite si cele initiate, intr-o perioada scurta de timp. Se va considera, cu caracter exemplificativ, dar nelimitat la, drept utilizare abuziva a serviciilor contractate de catre Client daca traficul cumulat de voce/SMS in Retea sau catre alte retele, nationale sau internationale, depaseste 5.000 de minute/SMS-uri pe luna, cu un raport de minim 3 la 1 pentru traficul de voce/SMS efectuat fata de traficul de voce/SMS primit pe luna.

10.2. Daca identifica o activitate frauduloasa/abuziva a Clientului (de ex. pe baza analizei profilului de trafic: trafic permanent, catre destinatii distincte etc.), Telekom Romania are dreptul:

a) sa suspende furnizarea Serviciului si a oricarei Optiuni/Pachet Suplimentar sau sa declare unilateral rezilierea Contractului si/sau orice alte contracte incheiate cu Clientul, de plin drept, fara interventia instantei judecatoresti sau arbitrale, printr-o simpla notificare trimisa Clientului

b) sa refuze furnizarea unui nou Serviciu sau a unei noi Optiuni/Pachet Suplimentar sau sa o conditioneze de depunerea unei garantii/plati in avans/plati intermediare;

c) sa retraga Clientului orice beneficii oferite acestuia; si/sau

d) sa ia masurile din politica de Internet Telekom Romania, in cazul serviciilor de acces la Internet.

10.3. Telekom Romania poate suspenda accesul Clientului la anumite numere nationale si/sau internationale in cazuri bine justificate (ex. abuz in apelarea numerelor cu tarif special).

10.4. Clientul este responsabil pentru daunele rezultate din neindeplinirea obligatiilor asumate prin prezentul articol, inclusiv pentru daunele cauzate unor terte parti.

10.5. Abonamentele cu minute nelimitate nu pot fi folosite pentru desfasurarea activitatilor de tip call center/telesales/telemarketig. In cazul in care este detectata utilizarea serviciilor in astfel de activitati Telekom Romania isi rezerva dreptul de a modifica unilateral planul tarifar al Clientului, conform procedurii de modificare unilaterala.

11. Garantie/Plati in avans/Plati intermediare

11.1. In ceea ce priveste analiza TK in urma careia se determina riscul financiar al Clientului, in efectuarea acestei analize se tine cont de criterii precum (dar fara a se limita la acestea): istoricul de plati al Clientului, tipul si numarul Serviciilor/Abonamentelor/ Echipamentelor solicitate de Client, traficul facturat si nefacturat, inregistrările existente in bazele de date publice privind debitori care au inregistrat intarzieri la efectuarea oricaror plati de orice natura.

11.2. TK poate solicita Clientului, in vederea activarii oricarui Serviciu, precum si oricand, pe parcursul derularii contractului, o garantie (nepurtatoare de dobanda, minim 3 Abonamente Lunare/Chirii) in contul TK/efectuarea de plati in avans/intermediare inainte de emiterea facturii, printre altele, daca Clientul: a) nu este deja client TK la data semnarii prezentului document; b) nu a efectuat la timp platile; c) este pe liste de datornici; d) are debite la TK la data semnarii prezentului document; e) are o crestere brusca a traficului intr-o perioada scurta; f) depaseste prin trafic limita de credit stabilita de TK; g) prezinta risc financiar prin analiza TK; h) in ultimul an, Clientul si-a exercitat dreptul legal de retragere din contract pentru cel putin doua contracte incheiate cu TK in afara spatiilor comerciale/la distanta (inclusiv contracte de vanzare echipamente), producand prejudicii TK.

11.3. TK poate deduce din garantie datoriile scadente ale Clientului. Garantia este returnata Clientului la cerere, dupa minim 6 luni de la depunere, daca la data solicitarii Clientul a platit integral la termen facturile TK emise in ultimele 5 luni inaintea cererii (cu conditia ca aceste facturi sa fi fost emise cu o valoare pozitiva).

11.4. Plata in avans/intermediara se face pe baza unei facturi/notificari catre Client, sumele fiind evidentiata intr-o factura ulterioara. Suma platita de Client cu titlu de plata in avans va stinge, pana la epuizare, sumele datorate de Client (cu orice titlu: debit principal, penalitati, etc) conform facturilor emise de TK.

11.5. Daca Clientul nu depune garantia/nu efectueaza plata in avans/intermediara pana la data indicata, TK poate sa suspende total/partial Pachetul de Servicii sau sa considere Contractul incetat de drept, fara interventia instantei sau alte formalitati, Clientul nefiind indreptatit la nicio despaguire.

11.6 Crearea si consultarea unei baze de date referitoare la bonitatea Clientului. In scopul reducerii riscurilor de datorii si preintampinarii fraudelor, Telekom Romania utilizeaza un sistem de schimb de informatii (Preventel) cu alti parteneri si furnizori de servicii de comunicatii electronice care, fie au ca obiect de activitate gestionarea unor asemenea date, fie pot intra in contact cu astfel de persoane prin natura activitatii desfasurate. In cazul neachitarii datoriilor la termenele scadente sau in cazul savarsirii unei fraude, datele furnizate de Client precum si informatiile cu privire la datoriile Clientului sau cazurile de fraudă pot fi transferate catre sistem, cu informarea prealabila a Clientului si pot fi accesate de catre alti furnizori de comunicatii electronice sau de catre partenerii Telekom Romania sau institutii care au drept de acces la

sistem.

12. Securitatea si sanatate in munca; obligatiile privind protejarea mediului. Telekom Romania si Clientul se angajeaza sa respecte si sa implementeze prevederile legale de SSM si protectia mediului, aplicabile activitatilor desfasurate, in conformitate cu Legea 319/2006, H.G. 1425/2006, O.U. 195/2005, Legea 265/2006, Legea 211/2011, H.G 1037/2010, H.G 1132/2008, H.G 621/2005, cu ultimele modificari si completari. Prevederile legale se aplica atat pentru activitatile curente desfasurate, cat si in cazul aparitiei unor accidente de munca, imbolnaviri profesionale sau poluari accidentale. Deseurile de echipamente electrice si electronice, precum si cele de baterii si acumulatori rezultate de la echipamentele achizitionate de la Telekom Romania se pot preda in magazinele Telekom Romania, pe baza contractului de achizitie a echipamentelor sau facturii de achizitie. Deseurile de ambalaje vor ramane in proprietatea Clientului, iar deseurile rezultate din activitatile tehnologice se vor colecta de catre echipele Telekom Romania. Prezentul articol se completeaza cu prevederile privind securitatea si sanatatea in munca, si protejarea mediului disponibile pe www.telekom.ro.

13. Transferul drepturilor. Clientul are dreptul de a transfera unui tert oricare din drepturile si obligatiile sale din Contract, cu acordul prealabil scris al Telekom Romania.

14. Despagubiri. Limitarea raspunderii.

14.1. Telekom Romania va acorda despagubiri Clientului exclusiv in cazurile si limitele prevazute in documentele contractuale. Telekom Romania nu raspunde fata de Client pentru daune indirecte (ex. beneficiul nerealizat, pierderi profit/abonati, pierderea unor oportunitati de afaceri). Telekom Romania raspunde pana la Punctul terminal. Telekom Romania nu raspunde pentru apelurile cu tarif mare (international, SVA) generate prin fenomenul de „modem hijacking” sau „VoIP hacking”, nici daca transmiterea si/sau receptionarea Serviciilor sunt alterate de factori ca: a) fenomene naturale; b) intreruperi/bruiaje/variati mari de curent care afecteaza reseaua de distributie a semnalului; c) instalarea/utilizarea de Client de echipamente neautorizate/performante inferioare ale traseului de cablu al Clientului; d) interferente cu alte sisteme de comunicatie; e) lipsa de vizibilitate intre antena si satelit; f) utilizarea necorespunzatoare/frauduloasa a serviciilor contractate/Echipamentului TK sau a echipamentului Clientului; g) actiunea unor terti, nici pentru software-ul instalat de Client prin Serviciu sau defectarea/pierderea informatiilor din echipamentul(ui) Clientului; h) lucrarile furnizorilor de utilitati publice. Telekom Romania retransmite canalele TV si SVA-urile asa cum sunt difuzate de furnizorii lor si nu raspunde pentru continutul/calitatea semnalului, daca legea nu prevede altfel. Telekom Romania nu raspunde pentru serviciile oferite de terte parti, care fac uz, in orice forma, de serviciile sale. Pentru evitarea oricarui dubiu, Telekom Romania nu raspunde pentru prejudiciile, de orice natura, suferite de Client in legatura cu serviciile terților. Telekom Romania nu raspunde pentru functionarea necorespunzatoare a Retelei in zonele in care aceasta este in dezvoltare sau in situatii in care Telekom Romania face lucrari de imbunatatire a Retelei. Telekom Romania nu raspunde de actiunile sau inactiunile sale fata de terte persoane sau pentru prejudiciile create unor terte persoane care beneficiaza de Serviciile Telekom Romania in afara prezentului Contract, sau chiar in absenta unui contract intre acestea si Telekom Romania. De asemenea, Telekom Romania nu este raspunzator decat fata de Client in limitele prezentului Contract, iar raspunderea sa nu se intinde si asupra Utilizatorilor finali ai Serviciilor, asa cum au fost acestia desemnati de Client. Clientul este singurul responsabil de actiunile oricaror terte persoane care utilizeaza Serviciile prin intermediul Contractului, inclusiv cu privire la utilizarea Serviciilor de catre Utilizatorii finali desemnati de Client. Telekom Romania nu raspunde fata de Client in cazul in care portarea Clientului din reseaua unui alt furnizor de servicii de comunicatii electronice in Retea nu se poate realiza din motive ce nu depind de sau nu se afla sub controlul Telekom Romania si Clientul nu a cerut, prin selectarea optiunii corespunzatoare prevazuta in cererea de portare, continuarea furnizarii serviciilor de comunicatii electronice prin intermediul numerelor temporare; in acest caz, Contractul va inceta.

14.2. Prevederi specifice Serviciului de Roaming. (a) Telekom Romania va pune la dispozitia Clientului Serviciul de Roaming si nu este raspunzator de calitatea Serviciilor de Roaming, de tipul de Servicii de Roaming sau de gradul de acoperire al acestora, toate acestea depinzand de retele si/sau sisteme de telecomunicatii ale furnizorilor de comunicatii electronice din afara tarii. (b) Telekom Romania nu este raspunzator pentru utilizarea accidentala a Serviciului de Roaming de catre Client atunci cand acesta se afla pe teritoriul Romaniei, in zone de granita. Clientul este obligat sa se asigure, prin verificarea terminalului sau, ca reseaua utilizata, in momentul initierii apelului, este cea a Telekom Romania, pentru a evita utilizarea accidentala a Serviciului de Roaming pe teritoriul Romaniei. (c) Telekom Romania nu poate controla si prin urmare nu va fi tinut raspunzator fata de Client in cazurile in care Clientul primeste apeluri din afara Romaniei cu identitate incompleta, ascunsa sau modificata, inclusiv prin folosirea unei identitati care apartine numerotatiei nationale.

15. Deranjamente.

15.1. Deranjamentele se anunta la Asistenta Deranjamente, oricand, la 1921 (numar apelabil din toate retelele nationale fixe si mobile gratuit din retelele fixe si mobile Telekom Romania/Telekom Romania Mobile si la tarif national din celelalte retele fixe si mobile nationale).

16. Reclamatii

16.1. Inaintarea reclamatiei: a) la 1921, numar apelabil din toate retelele nationale fixe si mobile gratuit din retelele fixe si mobile Telekom Romania/Telekom Romania Mobile si la tarif national din celelalte retele fixe si mobile nationale; b) pe site-ul www.telekom.ro, sectiunea „Contact”; c) prin fax, la 0219255 pt Bucuresti+Ilfov si 02 prefix judet 925 pentru celelalte judete; d) prin e-mail, la business@telekom.ro; e) la orice magazin TK din judetul/sectorul Clientului*; f) prin posta, la Calea Victoriei nr. 35, Sector 1, Bucuresti, Romania, cod postal 010061, Bucuresti. Reclamatia trebuie sa cuprinda datele Clientului, telefonul si adresa la care asteapta raspunsul, si trebuie depusa in 30 de zile de la cazul reclamat, daca nu se prevede altfel in Contract. Reclamatia se solutioneaza in maxim 60 de zile (1440 ore) de la inregistrarea la TK, telefonic, in scris, pe email, prin fax sau prin orice alte mijloace legale de comunicare; daca verificarile impun prelungirea termenului maxim de raspuns, cu cel mult 3 zile inainte de expirare Clientul este contactat telefonic pentru a i se preciza stadiul solutionarii si noul termen de raspuns. Dupa tratarea reclamatiei, Clientul este contactat la acelasi numar pentru a se comunica modul de solutionare. In caz de nesolutionare a reclamatiei in termenul maxim, din culpa exclusiva a TK, TK va rambursa Clientului, la cererea acestuia, cu titlu de despagubiri, o cota-parte din Abonamentul Lunar, proportional cu perioada de depasire a termenului, dar nu mai mult de un Abonament

Lunar. Rambursarea se face prin creditare in factura de servicii. Orice neintelegere privind reclamatia se rezolva amiabil; daca nu este posibil, Clientul poate face o plangere la ANCOM sau poate formula o actiune la instanta competenta. *Lista magazinelor TK este pe site-ul www.telekom.ro. Serviciul de asistenta tehnica furnizat de TK este gratuit si este aferent solutionarii deranjamentelor privind Serviciile, conform acestui articol; serviciul de asistenta tehnica este disponibil la numarul 1921 (numar apelabil din toate retelele nationale fixe si mobile gratuit din retelele fixe si mobile Telekom Romania/Telekom Romania Mobile si la tarif national din celelalte retele fixe si mobile nationale).

17. NULITATEA UNEI CLAUZE.

17.1. Nulitatea unei clauze nu afecteaza valabilitatea celorlalte clauze ale Contractului.

18. LEGEA.LITIGII. Contractul este guvernata de legea romana. Orice neintelegere privind executarea Contractului va fi rezolvata amiabil, iar daca nu este posibil, litigiul va fi inaintat instantelor judecatoresti. Clientul se poate adresa ANCOM pentru solutionarea litigiilor ocazionate de aplicarea OUG nr.111/2011 si privind clauzele referitoare la exercitarea drepturilor conferite de aceasta si prevazute in Contract, pentru executarea acestor clauze, si care nu au fost rezolvate amiabil cu TK. Litigiul va fi inaintat ANCOM la sediul: Str. Delea Noua, nr. 2 Sector 3, Cod 030925, Bucuresti, Romania.

Incheiat astazi, _____, in doua exemplare originale, unul pentru Client si unul pentru Telekom Romania.

CLIENT

Prin: _____

(nume si prenume in clar)

In calitate de: _____

Semnatura si stampila

TELEKOM ROMANIA

TELEKOM ROMANIA COMMUNICATIONS S.A.

Prin: _____

(nume si prenume in clar)

In calitate de: _____

Semnatura si stampila
