

**CLAUZE CONTRACTUALE ESENTIALE**  
**AFERENTE CONTRACTULUI PRIVIND FURNIZAREA PACHETULUI DE SERVICII SI/SAU A ECHIPAMENTELOR NR. \_\_\_\_\_ din**  
**\_\_\_\_\_ [data semnarii]**

**1. Informatii generale** Tarifele sunt exprimate pe minut, iar pentru taxare apeluri voce fixa, fractiunea de minut neincheiat se rotunjeste la un minut intreg. Apelurile catre numerele pentru servicii cu valoare adaugata nu sunt incluse in Abonament; pentru aceste categorii de numere se aplica tarife mai mari decat tarifele pentru orice tip de apel in retele nationale. Apelurile catre numerele nationale scurte pentru servicii de interes public la nivel national implementate in reseaua TKR sunt incluse in Abonament, cu exceptia apelurilor catre numerele nationale scurte pentru servicii de interes general; pentru aceasta ultima categorie tarifele pot fi mai mari decat tarifele catre orice tip de apel in retele nationale. Apelurile catre numerele pentru servicii cu valoare adaugata sunt disponibile in masura in care TKR are incheiate acorduri cu furnizorii de continut. Informatii actualizate despre tarife sunt disponibile pe <https://fix.telekom.ro>, la 1930 (apel gratuit din reseaua TKR si cu tarif normal pentru apelurile din retelele nationale.) si in orice magazin TKR/ partener TKR.

**1.2 Nivelurile de calitate** privind furnizarea Serviciilor de Voce si TV si despagubirile in caz de nerespectare sunt prevazute in TC.

**1.3** In cazul in care Contractul nu prevede altfel, Serviciile TKR sunt de tip "best effort", caracteristicile tehnice si parametrii de calitate din descrierile acestor Servicii din Contract fiind masurati in conditii ideale.

**1.4 Serviciul Smart TV Stick si Serviciul Telekom TV Web & Mobile**, (1) Smart TV Stick si Telekom TV Web & Mobile este disponibil online prin intermediul website-ului [www.telekomtv.ro](http://www.telekomtv.ro) si pe dispozitivele mobile prin intermediul aplicatiilor mobile, inclusiv aplicatia Telekom TV, ce pot fi descarcate gratuit din App Store si Google Play . . (2). In situatia in care Clientul detine doar un Serviciu, Serviciul Smart TV Stick sau Telekom TV Web & Mobile se activeaza automat, iar pentru a avea acces la continut, Clientul trebuie sa foloseasca numele de utilizator si parola MyAccount si sa acceseze [www.telekomtv.ro](http://www.telekomtv.ro) sau aplicatiile mobile Telekom TV. In situatia in care Clientul are mai multe Servicii, fiecare cu cate un Serviciu Smart TV Stick sau Telekom TV Web & Mobile asociat, activarea automata conform pasilor de mai sus se face pentru Serviciul cu cele mai multe beneficii, iar Serviciul Telekom Web & Mobile sau Smart TV Stick aferent celorlalte Servicii trebuie activat de Client din contul personal MyAccount – sectiunea Telekom TV Web & Mobile si ulterior sa acceseze [www.telekomtv.ro](http://www.telekomtv.ro) sau aplicatiile mobile Telekom TV. Ca o conditie pentru functionarea Smart TV Stick sau Telekom TV Web & Mobile, minimul de capacitate de transfer al liniei suport (conectivitate la internet) este de 2 Mb/sec (3) Clientul poate accesa continutul Telekom TV Web & Mobile achizitionat(e) de pe un numar de maxim 5 dispozitive, printre care computer, laptop, smartphone, tableta, **dispozitive de streaming/mirroring**. Administrarea dispozitivelor, prin aceasta intelegandu-se adaugarea sau stergerea unui dispozitiv din lista Clientului, se poate face de catre Client din contul lui din website-ul [www.telekomtv.ro](http://www.telekomtv.ro) (4) Smart TV Stick si Telekom TV Web & Mobile poate fi utilizat in conditii optime de pe dispozitive fixe si mobile cu urmatoarele sistemele de operare: Windows 7 sau OSX> 10 si versiunile mai noi (browser-ele Chrome, Internet Explorer, Firefox si Safari), Android de la 5.0 la 10.0, IOS 7 versiunile pana la 13, inclusiv. TKR nu garanteaza functionarea Smart TV Stick, si/sau Telekom TV Web & Mobile pe alte dispozitive sau sisteme de operare decat cele mentionate anterior. (5) Lista canalelor TV disponibile in pachetele, precum si numarul acestora sunt stabilite in functie de drepturile obtinute pentru distribuirea lor online si pe mobil si poate suferi modificari. In plus, continutul canalelor TV incluse poate fi restrictionat in functie de drepturile de difuzare pentru online si mobil detinute de canalele TV.

**1.5 Inregistrari in cloud** poate fi utilizata pentru inregistrarea de emisiuni, filme, competitii sportive sau orice alt tip de continut TV pentru care TKR a obtinut drepturi de inregistrare de la furnizorii de continut. Spatiu de stocare oferit prin Functionalitatea **Inregistrari in Cloud** este calculat la un maxim de ore de continut standard definition, respectiv HD si poate varia in functie de calitatea transmisiunii canalului.

**1.6** TKR isi rezerva dreptul de a aplica restrictii asupra Serviciului de acces la internet, din motive de securitate pentru a limita sau impiedica situatiile de fraudă/abuz/limitari servicii sau pentru a evita transmiterea de mesaje nedorite prin folosirea serviciului de acces la internet al TKR de catre clientii acestuia.

1.9 Serviciul MyAccount permite Clientului, prin utilizarea contului MyAccount, accesarea informatiilor referitoare la Serviciile achizitionate de Client in baza Contractului sau a altor contracte incheiate cu TKR precum si achizitionarea de noi servicii sau modificarea celor existente, in conditiile mentionate din TC si in Termenii si conditiile utilizarii serviciului MyAccount disponibili pe <https://fix.telekom.ro>.

**1.7. Limitari valorice aferente furnizarii serviciilor cu valoare adaugata si a celor de interes general**

1.7.1 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.

1.7.2 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.

1.7.3 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.

1.7.4 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.

1.7.5 Sumele aferente limitelor valorice aplicabile se regasesc la

[https://media.fix.telekom.ro/images/docs/Legal\\_docs/Mobile/Informare\\_lege\\_servicii\\_de\\_plata\\_13122019.pdf](https://media.fix.telekom.ro/images/docs/Legal_docs/Mobile/Informare_lege_servicii_de_plata_13122019.pdf) si includ cota legala de TVA aplicabila acestora.

1.7.6 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.

1.7.7 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 TKR care contine contravaloarea consumului aferent acestor servicii.

1.8 Serviciul MyAccount permite Clientului, prin utilizarea contului MyAccount, accesarea informatiilor referitoare la Serviciile achizitionate de Client in baza Contractului sau a altor contracte incheiate cu TKR precum si achizitionarea de noi servicii sau modificarea celor existente, in conditiile mentionate din TC si in Termenii si conditiile utilizarii serviciului MyAccount disponibili pe <https://fix.telekom.ro>.

**2.LUCRARI INSTALARE SI ACTIVARE.** Tariful pentru instalarea Serviciului de Voce fixa, Serviciului de Acces la Internet, Serviciului TV este 23,8 Euro cu TVA per Serviciu, iar pentru activarea fiecaruia dintre aceste Servicii este de 47,6 Euro cu TVA; tariful pentru instalarea si activarea Serviciului Telekom Analog este de 23,8 Euro cu TVA; tariful promotional de instalare si activare este redus cu 100%. Clientul suporta contravaloarea lucrarilor si materialelor suplimentare solicitate la instalare/ulterior instalarii, conform devizului intocmit de TKR, cost ce se va regasi pe prima factura emisa de TKR ulterior instalarii Serviciului. Tariful de reconectare Servicii dupa suspendarea pentru neplata: 1,11 Euro cu TVA.

**3.TERMEN DE ACTIVARE A PACHETULUI DE SERVICII:** Maxim 30 de zile lucratoare de la semnarea Contractului (termen in care TKR face si verificarea aspectelor tehnice disponibile si in zona aferenta Locatiei pentru furnizarea Pachetului de Servicii contractat de Client) sau conform dispozitiilor TS in cazul Contractului incheiat la distanta. Daca activarea nu se poate face in acest termen din motive tehnice (ex. Conditii tehnice din Locatie/zona aferenta Locatiei nu mai sunt permise furnizarii), Contractul inceteaza automat, fara despagubiri, la expirarea termenului, fara a fi necesara o notificare prealabila. Activarea se certifica prin procesul/procesele verbale de activare a tuturor Serviciilor contractate. La data Activarii, Clientul va primi prin procesul/procesele verbale de activare si numarul de telefon serviciu fix si/sau parola si user adsl, daca este cazul.

**4.GARANTIE/PLATI INTERMEDIARE.** TKR poate solicita Clientului o garantie (nepurtatoare de dobanda, minim 3 Abonamente/Chirii) in contul TKR /plati intermediare inainte de emiterea facturii, daca Clientul se afla in cel putin una dintre urmatoarele situatii: a)nu este deja client TKR la data semnarii prezentului; b)nu a efectuat la timp platile; c)este pe liste de datornici; d)are debite la TKR la data semnarii prezentului; e)inregistreaza o crestere brusca a traficului intr-o perioada scurta; f)depaseste prin trafic limita de credit stabilita de TKR aceasta limita fiind stabilita in functie de bonitatea Clientului, valoarea Serviciilor consumate in ultimele luni, precum si de eventuala inregistrare in baza de date a debitorilor care au efectuat plati cu intarziere; g)prezinta risc financiar prin analiza TKR. TKR 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 facturile emise TKR in ultimele 5 luni de contract. Plata intermediara se face pe baza unei facturi/notificari catre Client, sumele fiind evidentiata intr-o factura ulterioara. Daca Clientul nu depune garantia/nu efectueaza plata intermediara pana la data solicitata, TKR poate sa suspende total/partial Serviciile sau sa considere Contractul incetat de drept, fara interventia instantei sau alte formalitati.

**5.PLATA.** Pachetul de Servicii si Chiria sunt facturate lunar. Factura contine contravaloarea Serviciilor furnizate in perioada de facturare anterioara, Abonamentul Pachetului de Servicii si al Serviciului/Pachetului Suplimentar pentru luna in curs si Chiria. Tarifele sunt cele din Oferta in Euro cu TVA. Plata se face in lei, la ultimul curs de vanzare EUR/RON pentru persoane juridice al ING Bank N.V. Amsterdam – Sucursala Bucuresti (ING Bank Romania) din ziua lucratoare anterioara inceputului perioadei de facturare. Informatii actualizate privind cursul de schimb valutar vor fi disponibile pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro). TKR isi rezerva dreptul sa modifice cursul de schimb valutar utilizat, cu informare prealabila, in cazul in care se afla in imposibilitate, din orice motiv, de a continua utilizarea acestuia. Clientul poate plati factura: 1)online prin MyAccount (<https://myaccount.telekom.ro>) conform <https://fix.telekom.ro>; 2)prin debit direct; 3)la bancomat; 4)in numerar in Magazinele TKR si la parteneri; 5)prin ordin de plata (intocmit conform cerintelor bancii unde Clientul are contul din care face plata). Pentru plata facturii TKR, Clientul nu datoreaza comisioane/costuri suplimentare, cu exceptia platii prin ordin de plata, care poate fi purtatoare de costuri suplimentare/comisioane bancare. TKR nu raspunde de neprimirea facturii de catre Client. Clientul care reclama ca nu a primit factura nu este exonerat de plata sumelor datorate, fiind obligat a se interesa asupra sumei de plata. Reclamatia privind factura se face in maxim 30 de zile de la emitere cf. art. 11, fara a suspenda obligatia de plata a Clientului. Daca reclamatia e justificata, TKR restituie Clientului sumele incasate in plus, prin creditare in factura urmatoare. Termenul de plata a facturii este de maxim 14 zile de la emitere. Pentru neplata facturii la scadenta Clientul este de drept in intarziere, fara vreo formalitate si datoreaza, pana la plata integrala a datoriei, penalitati de 0,5%/zi, calculate asupra valorii nechitate. Penalitatile de intarziere pot depasi cuantumul sumei asupra careia sunt calculate. Neplata totala/partiala a facturii la scadenta da dreptul TKR sa suspende furnizarea Pachetului de Servicii, iar intarzierea cu 60 zile fata de scadenta da dreptul TKR sa rezilieze Contractul de drept, fara instanta sau alte formalitati, cu notificare prealabila scrisa de 15 zile. In cazul suspendarii Pachetului de Servicii ca urmare a neplatii totale/particiale a facturii la scadenta, Clientul va avea obligatia de a achita contravaloarea Abonamentului pe perioada de suspendare. Ulterior perioadei de 60 de zile de intarziere fata de scadenta, Clientul nu va mai avea obligatia de plata a contravalorii Abonamentului aferent suspendarii ulterioare pana la rezilierea Contractului, suspendare ulterioara care va prelungi PM in mod corespunzator. Clientului care nu a achitat nicio factura in temeiul Contractului, i se va rezilia Contractul dupa minim 60 de zile de la data scadenta, ne mai existand perioade de suspendare ulterioare acestor 60 de zile. Obligatia de plata a contravalorii facturilor restante se mentine dupa rezilierea Contractului. Pana la rezilierea Contractului pentru motiv de neplata, Clientul va putea achita datoria scadenta, Contractul ramanand in vigoare in acest caz. Clientul poate solicita efectuarea de plati in avans. Clientul este de acord sa plateasca in avans DAII NUII (Marcati optiunea privind acordul la plata in avans).

**6. FUNCTIONAREA SERVICIILOR.** TKR remediază deranjamentele Serviciului, aparute exclusiv din culpa sa, in maxim 72 de ore de la

notificarea de catre Client, in caz contrar rambursand Clientului Abonamentul proportional cu durata nefunctionarii si cu numarul de Servicii afectate (ex. 2 Servicii afectate din Pachet de 3 Servicii: Abonament/zi x 2/3 x nr. zile defectiune).TKR poate suspenda total/partial furnizarea Pachetului de Servicii pentru maxim 30 de zile, pentru lucrari de intretinere/dezvoltarea retelei, rambursand Clientului Abonamentul proportional cu durata nefunctionarii si cu numarul de Servicii afectate din Pachetul de Servicii. Rambursarea se face prin creditare cu valoarea in lei in factura urmatoare.

**7. MODIFICARE.** TKR poate modifica unilateral Contractul (cum ar fi tarife, penalitati/costuri de incetare, caracteristici Servicii, incetare/suspendare Contract, despagubiri, conditii de folosire a Serviciilor, facturare/plata, garantii/plati in avans, raspundere, , procedura de reclamatii, termenele de remediere a deranjamentelor) in conformitate cu legislatia romana in vigoare la momentul respectiv, pentru motive intemeiate care depind de imposibilitatea continuarii furnizarii Serviciilor in parametrii contractati, schimbari in politica comerciala a TKR, dezvoltari tehnologice, schimbari ale parteneriatelor cu tertii, de situatii cu potential risc financiar sau alte situatii similare care conduc la un dezechilibru economic intre parti. Asemenea modificari se vor realiza cu notificarea in scris in prealabil a Clientului prin scrisoare, e-mail, prin contul de MyAccount

(<https://myaccount.telekom.ro>) insotit de SMS de avertizare la numarul furnizat de Client, mesaj pe STB (in privinta Serviciului TV), conform legii. Clientul beneficiaza de cel mult 30 de zile de la primirea notificarii pentru a decide daca denunta Contractul; daca Clientul nu este de acord cu modificarea, poate denunta unilateral Contractul, fara despagubiri, printr-o notificare scrisa trimisa TKR conform art. 8. Altfel, modificarea se aplica de drept, fara act additional. Clientul trebuie sa-si exercite dreptul de denuntare cu buna-credinta.

**8. INCETARE.** 8.1) TKR poate denunta unilateral Contractul, cu notificare prealabila scrisa de 2 zile, pentru: a)decesul Clientului; b)Clientul vinde Locatia; c)forta majora ce dureaza de mai mult de 30 de zile; d) TKR nu mai dispune de solutie tehnica pentru furnizarea Pachetului de Servicii in Locatie, cu o notificare prealabila a Clientului si fara despagubiri; e)orice alta situatie mentionata in Contract. 8.2) Clientul poate denunta unilateral Contractul: a)oricand, cu o notificare prealabila scrisa, Contractul incetand de plin drept in prima zi a lunii urmatoare celei in care se implinesc 30 de zile de la primirea notificarii de catre TKR; b)daca TKR devine insolubil, isi inceteaza activitatea/este in faliment/lichidare, cu o notificare prealabila scrisa de 2 zile;8.3) Daca o parte nu-si indeplineste obligatiile, cealalta 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, 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. 8.4) Daca Contractul inceteaza, pentru unul/toate Serviciile, inainte de expirarea PM,(daca este cazul) prin reziliere de catre TKR sau denuntare unilaterala de catre Client (altfel decat potrivit art.7 si 7.2 b) si d)), inclusiv in cazul portarii, TKR are dreptul sa solicite plata unei juste despagubiri pentru incetare prematura, in cuantumul de la art. 3 din Oferta. La calculul despagubirilor in Euro se foloseste cursul de schimb valutar mentionat in sectiunea "Plata" din CCE. . 8.5) Daca Clientul solicita portarea numarului asignat Clientului de catre TKR, Contractul inceteaza in privinta intregului Pachet de Servicii. 8.6) Clientul va trimite notificariile mentionate in art. 8 la sediul TKR, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire. TKR va trimite notificariile mentionate in acest articol la adresa Clientului din Oferta. Notificariile la alte adrese nu vor fi opozabile partii notificate.

**9. LIMITAREA RASPUNDERII.** Nicio parte nu raspunde fata de cealalta pentru daune indirecte (ex. beneficiul nerealizat, pierderi profit/abonati, pierderea unor oportunitati de afaceri). TKR raspunde pana la Punctul terminal. TKR nu raspunde pentru apelurile cu tariff 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/variatii mari de curent afectand reseaua de distributie a semnalului; c)instalarea/utilizarea de Client de echipamente neautorizate/performante inferioare ale traseului de cablu; d)interferente cu alte sisteme de comunicatie; e)lipsa de vizibilitate intre antena si satelit; f)utilizarea necorespunzatoare/frauduloasa a Serviciilor/Echipamentului TKR; 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. TKR retransmite canalele TV si SVA asa cum sunt difuzate de furnizorii lor si nu raspunde pentru continutul/calitatea semnalului acestora, daca legea nu prevede altfel. TKR nu raspunde pentru utilizarea serviciului Smart TV Stick si/sau Telekom TV Web & Mobile de o alta persoana care introduce numele si parola sa, indiferent daca o astfel de persoana a intrat in posesia datelor de identificare ale contului de utilizator ca urmare a autorizarii, neglijentei sau nepasarii Clientului (inclusiv, dar fara a se limita la, respectarea restrictiilor mentionate mai sus). Telekom va depune toate eforturile rezonabile pentru furnizarea neintrerupta a serviciului. Telekom nu raspunde si nu garanteaza, inasa, furnizarea continua a serviciului si disponibilitatea lui pentru Client, aceasta putand fi afectate de factori in afara controlului TKR. Furnizarea serviciului Smart TV Stick este conditionata de mai multi factori inclusiv, dar fara a se limita la, dispozitivele folosite de Client, calitatea serviciilor de internet furnizate de tertii contractati de Client, lipsa de capacitate a legaturilor de interconectare intre retelele acestor furnizori de internet si reseaua de livrare de continut a Telekom, transmiterea semnalului de catre furnizorii de continut audiovizual, intreruperile pentru revizie tehnica ale furnizorilor de continut audiovizual, existenta unor erori tehnice (inclusiv virusare) ale dispozitivelor Clientului, gradul de incarcare a retelei Telekom etc. Telekom este indreptatit sa intrerupa furnizarea serviciului Smart TV Stick pentru efectuarea de lucrari la acest serviciu: (i) de intretinere la website, la aplicatii si/ori la reseaua tehnica prin care se furnizeaza serviciul Smart TV Stick, (ii) de inlocuire a oricarui element al acestora si/sau (iii) de modernizare a acestora.

**10. LEGEA APLICABILA.LITIGII.** Contractul e 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 pt solutionarea litigiilor ocazionate de aplicarea OUG 111/2011 si privind clauzele referitoare la exercitarea drepturilor conferite de aceasta si prevazute in Contract/pentru executarea acestor clauze. Litigiul va fi inaintat ANCOM la sediul: Str. Delea Noua, nr. 2 Sector 3, Cod 030925, Bucuresti, Romania.

**11. PROCEDURA PRIVIND SOLUTIONAREA RECLAMATIILOR.** Deranjamentele se anunta la Asistenta Deranjamente, oricand, la 1930, apel gratuit din reseaua TKRsi cu tariff normal pentru apelurile din retelele nationale. Reclamatii: Inaintarea reclamatiei se face: a) oricand la 1930 b) pe site-ul <https://fix.telekom.ro>, sectiunea „Contact”/prin MyAccount; c)prin fax, la 0219255; d)prin e-mail, la [sesizari@telekom.ro](mailto:sesizari@telekom.ro); e)la orice magazin TKR din judetul/sectorul Clientului (<https://fix.telekom.ro/magazine/>); f)prin posta, la Calea Victoriei nr. 35, 010061, Sector 1, Bucuresti, Romania . Reclamatia trebuie sa cuprinda datele Clientului, telefonul si adresa la care asteapta raspunsul. Reclamatia se depune in 30 de zile de la evenimentul reclamat, daca nu se prevede altfel in Contract. Reclamatia se solutioneaza in maxim 30 de zile de la

inregistrare; in cazuri exceptionale (dezvoltare retea, reorientari de echipamente, implicare terti etc.), termenul este de 60 de zile. Dupa tratarea reclamatiei, Clientul e contactat la acelasi numar pentru a i se comunica modul de solutionare. Daca verificarile impun prelungirea termenului standard de raspuns, cu cel mult 3 zile inainte de expirarea acestuia, Clientul este contactat telefonic pentru a i se preciza stadiul si noul termen de raspuns. In caz de nesolutionare a reclamatiei in termen din culpa TKR, TKR va rambursa Clientului, la cerere acestuia, cu titlul de despagubiri, o cota-parte din valoarea Abonamentului lunar, proportional cu perioada de depasire a termenului mentionat, dar nu mai mult de valoarea unui Abonament lunar, conform conditiilor din Procedura privind solutionarea reclamatiiilor disponibila pe <https://fix.telekom.ro>

**12.FRAUDE/ABUZ/LIMITARI SERVICII.** 12.1) Pachetul de Servicii si Echipamentele sunt furnizate Clientului numai ca utilizator final si pentru uz privat, si nu pentru a obtine un profit sau avantaje comerciale. Sunt activitati frauduloase/abuzive, dar fara a se limita la, urmatoarele situatii: a) furnizarea de informatii/documente eronate/false pentru incheierea/pe parcursul derularii Contractului; b) mutarea Echipamentului din Locatie fara acordul TKR; c) utilizarea Pachetului de Servicii pentru furnizarea/redistribuirea de servicii de comunicatii electronice catre terti (contra cost sau gratuit) sau pentru transfer de trafic in reseaua TKR si/sau alte retele (ex. transferurile de apeluri nationale/internationale in reseaua TKR si/sau alte retele); d) expedierea de mesaje electronice nesolicitate (incluzand date, informatii, text, muzica, sunet, imagini, grafice, materiale video, programe sau alte materiale) sau afisarea de mesaje de tip pachete de reclame comerciale sau anunturi de informatii (in general mesaje de tip Spam); e) continuarea expedierii de mesaje electronice catre un adresant care a indicat ca nu doreste sa mai primeasca asemenea mesaje; f) expedierea sau afisarea de mesaje electronice care contin virusi si/sau „cai troieni”, mesaje ilegale, expedierea/afisarea de mesaje indecente, obscene sau pornografice, cu incalcarea prevederilor legale in vigoare; g) expedierea sau afisarea de mesaje electronice care violeaza dreptul de proprietate intelectuala sau industriala al TKR sau al unui tert, sau de mesaje continand informatii pentru care Clientul nu are dreptul legal de transmitere/ difuzare in orice conditii, conform legilor aplicabile; h) inducerea in eroare a altor clienti TKR sau ai altor furnizori de comunicatii electronice, parteneri ai TKR, prin transmiterea de mesaje electronice cu un continut fals (promisiune de castiguri, participari la concursuri, etc); i) utilizarea Pachetului de Servicii/Echipamentului cu incalcarea legii sau a Politicii de Internet TKR; j) redirectionarea cu titlu oneros prin intermediul Serviciilor a traficului generat de catre un tert precum si pentru ascunderea si/sau modificarea identitatii apelantului in aceste scopuri; k) folosirea numerelor cu tarif special avand ca scop generarea de venituri ilegite pentru Abonat. Orice incercare de a copia datele tehnice de identificare ale Smart Card-ului sau continutul canalelor TV/programelor din SVA e considerata activitate frauduloasa. Clientul poate utiliza Smart Card-ul numai impreuna cu Echipamentul. Receptia in afara Romaniei, retransmisia in scopuri private/comerciale si/sau copierea pentru multiplicare sau multiplicarea Serviciului de televiziune TKR sunt considerate activitati frauduloase/abuzive. De asemenea, pentru Serviciul Smart TV Stick, sunt considerate activitati frauduloase si interzise urmatoarele: (i) Orice incercare de a obtine accesul neautorizat la website-ul serviciului, la serverul pe care este stocat acest website sau pe orice alt server, computer sau baza de date conectata la acest website; (ii) atacul serviciului Smart TV Stick prin intermediul unui atac "denial-of-service" sau "distributed denial-of service"; (iii) analiza, studierea sau testarea functionarea website-ului pe care este disponibil continutul, a retelei tehnice prin care se transmite acest serviciu, a oricaror componente ale acestora (ex: hardware, software), in scopul de a determina ideile si principiile care stau la baza oricarui element al acestora, cu ocazia efectuarii oricaror operatiuni de instalare, afisare, rulare sau executare pe care este in drept sa le efectueze pentru a accesa si utiliza serviciul Smart TV Stick; Clientul intelege si accepta ca oricare dintre modulele de utilizare a Serviciilor mentionate in continuare sunt complet interzise Clientului, sub sanctiunile prevazute in Contract: (i) folosirea de echipamente neautorizate de catre legislatia in vigoare si neconforme cu standardele existente sau care nu sunt compatibile in Retea, precum si utilizarea Serviciilor in vederea testarii unor echipamente; (ii) sicanarea sau agresarea in orice fel a altor clienti TKR sau ai altor furnizori de comunicatii electronice, parteneri ai TKR sau a angajatilor TKR (inclusiv prin serviciul Relatii cu Clientii) sau a unor terte persoane, prin trimiterea de mesaje cu continut de natura sa calomnieze, hartuiasca, deranjeze, defaimaze sau prin care se dezvaluie informatii personale sau confidentiale in legatura cu o terta parte; (iii) initierea de apeluri sau utilizarea de date cu ajutorul unor sisteme care permit generarea automata si/sau rutarea automata de apeluri, in orice alte scopuri care sunt contrare utilizarii rezonabile pentru nevoi proprii a Serviciilor; iv) generarea de trafic artificial in reseaua TKR 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 TKR si/sau cu scopul de a obtine un folos material pentru sine sau pentru o terta persoana; v) activitate abuziva identificata pe baza profilului de trafic al Utilizatorului, respectiv generarea unui volum de trafic national si/sau international care nu putea fi realizat in conditiile unei utilizari normale si rezonabile a Serviciilor pentru nevoile proprii. In analiza profilului de trafic al Utilizatorului, 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 într-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 spre mai mult de 300 destinatii distincte in decurs de 30 de zile; vi) in cazul Serviciilor care includ beneficii nelimitate (apeluri și/sau mesaje scrise) se considera utilizare abuziva si identificarea unui profil de trafic al Utilizatorului discrepant, luandu-se in considerare, printre altele, apelurile în Retea sau în afara retelei, respectiv apelurile primite și cele initiate, într-o perioada scurta de timp. Se va considera, cu caracter exemplificativ dar nelimitat la, drept utilizare abuziva a Serviciilor de catre Client daca traficul cumulad de voce in Retea sau catre alte retele, nationale sau internationale, depaseste 5.000 de minute pe luna, cu un raport de minim 3 la 1 pentru traficul de voce efectuat fata de traficul de voce primit pe luna. Daca identifica o activitate frauduloasa/abuziva, TKR are dreptul: a) sa suspende Pachetul de Servicii /sa rezilieze Contractul de plin drept, fara interventia instantei sau alte formalitati; b) sa refuze furnizarea unui nou Pachet de Servicii/s-o conditioneze de depunerea unei garantii; c) sa retraga Clientului orice beneficii/promotii acordate; si/sau d) sa ia masurile din Politica de Internet TKR. In cazul suspendarii Pachetului de Servicii ca urmare a unor activitati frauduloase/abuzive ale Clientului, acesta va avea obligatia de a achita contravaloarea Abonamentului pe intreaga perioada de suspendare.

**13. Procedura de masurare a vitezelor contractuale ale 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").** (a) Indicatorii de calitate tehnici ai Serviciului de Acces la Internet sunt: (i) Intarzierea de transfer al pachetelor de date (ii) Variatia intarzierii de

transfer al pachetelor de date; (iii) Rata pierderii de pachete de date (iv) Viteza de transfer al datelor. (b) Vitezele de transfer al datelor sunt definite in TC si in Oferta. 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. (i) **Valoarea vitezei maxime** de transfer al datelor este viteza contractuala stabilita conform profilului comercial al Clientului si calificarea liniei de acces la Internet (pentru liniile de acces de tip XDSL) si se regaseste in Oferta. (ii) **Viteza de transfer al datelor disponibila in mod normal** poate fi obtinuta de catre Client in majoritatea timpului, dar cu precadere in perioada din afara orelor de varf (11:00 – 14:00 si 20:00 – 23:00), in conditiile respectarii Procedurii. Valoarea vitezei de transfer al datelor disponibila in mod normal corespunde profilului comercial al clientului si se regaseste in Oferta; pentru serviciul SmartWifi viteza de transfer al datelor este cea precizata in Oferta. (iii) **Viteza minima de transfer al datelor:** reprezinta cea mai mica rata de transmitere a datelor pe care un Client 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. Valoarea vitezei minime a vitezei de transfer al datelor corespunde profilului comercial al clientului si se regaseste in Oferta ; in situatia tehnologiei radio viteza este precizata in Oferta

; (iv) **Viteza promovata de transfer al datelor:** Viteza promovata de transfer al datelor este egala cu viteza maxima de transfer al datelor. Valorile vitezelor contractuale pot fi atinse strict in conditiile prevazute in Procedura. (c) Descrierea conditiilor în care se pot obține vitezele contractuale: Obținerea vitezelor contractuale este influentata de diversi factori obiectivi, in afara controlului si raspunderii TKR care determina o serie de conditionari: caracteristicile Echipamentului terminal utilizat, supraaglomerarea traficului de date, modul de utilizare al aplicatiilor/serviciilor de continut care implica transfer de date. 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: (i) Caracteristicile Echipamentului terminal utilizat: Viteza maxima contractuala de transfer al datelor 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. (ii) Supraaglomerarea traficului de date: Viteza maxima contractuala de transfer al datelor poate fi atinsa daca traficul de date in Retea nu este supraaglomerat, in caz contrar Clientul putand experimenta viteze scazute de transfer de date. Congestionarea locala a Serviciului de Acces la Internet poate determina, de asemenea, viteze mai lente de transfer de date. (iii) Inchiderea aplicatiilor / serviciilor de continut: Viteza maxima contractuala de transfer al datelor poate fi atinsa daca sunt inchise toate aplicatiile si serviciile de continut deoarece atunci cand Clientul descarca si incarca simultan continut de pe Internet, utilizeaza aplicatii care genereaza trafic de date (de exemplu, programe messaging, filesharing, browsing, videostreaming, videoconferinta) sau efectueaza orice alta operatiune care implica transfer de date, va experimenta viteze mai lente de transfer de date.

Pentru Serviciul SmartWiFi furnizat prin tehnologie radio

Obținerea Vitezelor Contractuale este influentata de diversi factori obiectivi, in afara controlului si raspunderii <CompanyShortName>: (i) Caracteristicile echipamentului terminal utilizat (capabilitatile tehnologice si limitarile impuse de sistemul de operare al echipamentului terminal) - Viteza Contractuala nu poate fi atinsa daca echipamentul terminal al Abonatului nu suporta viteza de transfer respectiva (de ex. un echipament terminal cu 2G nu poate atinge viteza de transfer corespunzatoare 4G) sau daca sistemele de operare nu sunt actualizate la ultima versiune valabila la momentul efectuării măsurătorilor. Echipamentele cu care se fac măsurătorile trebuie să aibă capabilități 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 sau ceruculete pline ale indicatorului de semnal al terminalului să fie maxim. (iii) Supraaglomerarea sau gestionarea traficului se poate produce atunci când mai mulți utilizatori finali accesează simultan serviciul de acces la internet, de regulă la ore de varf 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 aplicatiilor/serviciilor de continut. Viteza de transfer se va reduce în cazul descărcării și încărcării simultane de continut de pe internet, utilizării de aplicatii care generează trafic de date (de exemplu, programe messaging, filesharing, browsing, videostreaming, videoconferinta); (v) Condițiile meteorologice nefavorabile (vânt puternic, furtună, ninsoare etc.) pot afecta semnificativ viteza de transfer al datelor, 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 ex. interferențe și perturbații eventuale produse de alți operatori de comunicații electronice sau operatori radio/TV, clădiri, tunele, denivelări accentuate ale solului, în prezența lacurilor, mării, locațiilor cu anomalii geomagnetice etc.), inclusiv din cauza caracteristicilor topografice ale terenului (obstrucții, văi, defileu etc. ce pot perturba recepția într-o anumită locație) sau alți factori, calitatea serviciului de acces la internet poate fi afectată și poate duce la scăderea vitezei de transfer. (vii) Mobilitatea echipamentului pe durata unei sesiuni de date poate duce la întreruperi ale serviciului de Date, dar și la viteze de transfer mai scăzute datorită limitărilor legate de tehnologie. (viii) Viteza proprie a paginilor web accesate de utilizatorul final. Viteza de transfer va fi viteza celui mai încet segment din lanțul de legatură dintre utilizatorul final și continutul accesat. (ix) Conexiunea la internet a serverelor accesate, calculatoarelor accesate (de exemplu, calculatoare dotate cu porturi USB 1.0 având o rată de transfer a datelor limitată la 1,5 Mbps, prin standardul constructiv); (x) Situația adresei și/sau locației de utilizare a echipamentului în altă arie de acoperire decât cea pentru tehnologia a cărei viteza face obiectul măsurătorilor; (xi) poziționarea echipamentului în interiorul spațiului de locuit – dacă echipamentul este poziționat astfel încât nivelul semnalului radio este nul sau foarte mic; în caz contrar vitezele menționate nu pot fi atinse; vitezele maxime precizate în Oferta pot fi atinse numai în condiții de semnal maxim. Incidența oricăreia dintre factorii menționați mai sus poate duce la diferențe între vitezele efective și Viteza Contractuală, impactul asupra condițiilor de furnizare a Serviciilor de Date fiind cel menționat în secțiunea 2.6.3 de mai sus. Diferențele nesemnificative între valorile vitezelor efective și Viteza Contractuală nu sunt de natură a afecta experiența utilizării Serviciului de Date oferit.

Incidența oricăreia dintre condițiile menționate mai sus poate duce la diferențe între vitezele reale și vitezele contractuale. Diferențele nesemnificative între valorile vitezelor reale și vitezele contractuale nu sunt de natură a afecta experiența utilizării Serviciului de Acces la Internet contractat. Clientul care dorește să efectueze măsurători ale vitezelor Serviciului de Acces la Internet și să transmită o reclamație în cazul în care, din măsurătorile valid efectuate, reiese o diferență importantă, permanentă sau care se repetă la intervale regulate, este necesar să îndeplinească în mod cumulativ toate condițiile prevăzute mai jos, precum și să respecte, în ordinea în care sunt menționați, pașii descriși mai jos: **13.1. Condiții prealabile efectuării măsurătorilor:** 13.1.1. Condiții privind Echipamentul: (a) toate măsurătorile utilizate

pentru sustinerea unei reclamatii se vor efectua prin intermediul aceluiasi Echipament (laptop/desktop) conectat la modem cu cablu de retea; **(b)** Echipamentul trebuie 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](http://www.telekom.ro), respectiv de sistem de operare original (care nu a fost modificat, Open source sau instalat fara licenta) si sa functioneze in parametrii normali; **(c)** toate aplicatiile care ruleaza pe Echipament si toate sesiunile de transfer de date trebuie sa fie oprite pe parcursul efectuării masuratorilor. 13.1.2. Conditii care tin de mediul in care sunt efectuate masuratorile: masuratorile nu trebuie sa fie efectuate pe perioada existentei unor deranjamente sau lucrari planificate la Retea, comunicate ca atare. 13.1.3. Conditii care tin de utilizarea Serviciului de Acces la Internet contractat: **(a)** pe perioada masuratorilor Clientul nu va utiliza serviciile care sunt optimizate pentru a indeplini nivelul de calitate necesar functionarii. Neindeplinirea oricareia dintre conditiile prealabile necesare pentru ca masuratorile sa fie considerate valide conduce la respingerea ca neintemeiata a reclamatiei respective. **13.2. Pasii necesari pentru efectuarea masuratorilor**: **(a)** Clientul trebuie sa-si creeze si sa fie titularul unui cont de utilizator in aplicatia Netograf.ro cu numele sau astfel incat Clientul sa fie identificabil (prin asigurarea concordantei intre contul din aplicatia Netograf si IP/MAC router – titular contract de furnizare al Serviciului de Acces la Internet, obiect al reclamatiei); **(b)** Clientul trebuie 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 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 cel mult 30 de zile (interval inregistrat intre prima si ultima zi de efectuare a masuratorilor), in cel putin 5 zile lucratoare si in cel putin 5 zile nelucratoare, realizandu-se cel putin 20 de masuratori, in intervalul mentionat; **(e)** in fiecare dintre zilele in care sunt efectuate masuratorile (00:00 – 23:59) se vor efectua minim 4 masuratori, la interval de minim 4 ore; pentru evaluarea vitezei maxime de transfer al datelor se vor efectua cel putin 2 masuratori in perioada de trafic scazut ( 00:00 am -10:00 am);”

**(f)** masuratorile efectuate in cadrul unui interval unic de masuratoare de 30 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 <https://fix.telekom.ro/netograf>. **13.3 Transmiterea reclamatiei** In cazul in care, in urma efectuării masuratorilor conform prezentei Proceduri, Clientul doreste sa depuna o reclamatie, acesta trebuie sa urmeze pasii detaliiati mai jos, astfel incat aceasta sa fie valida: **(a)** reclamatia se depune doar de catre Client; **(b)** reclamatia sa fie primita de TKR in termen de maximum 30 de zile de la data la care Clientul a finalizat efectuarea tuturor masuratorilor, in caz contrar reclamatia urmand a fi considerata ca fiind tardiv formulata si, drept consecinta, respinsa; **(c)** in reclamatie se vor mentiona numele si prenumele Clientului, impreuna cu elementele de identificare (adresa, numar contract, cod abonat, numar de telefon); **(d)** mentionarea vitezelor contractuale contestate si a vitezelor constatate in urma efectuării 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 TKR, in magazinele TKR, online pe <https://fix.telekom.ro/contact>; **(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 TKR sau la sediul TKR, fie vor fi incarcate, impreuna cu reclamatia, pe pagina de reclamatii de pe <https://fix.telekom.ro/contact>. **13.4 Solutionarea reclamatiei** Termenul de raspuns este de maximum 60 zile de la depunerea reclamatiei si a tuturor documentelor necesare. In scopul solutionarii reclamatiei, Clientul va furniza informatiile suplimentare solicitate de TKR si va coopera pentru efectuarea verificarilor de catre TKR. 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, TKR va putea realiza masuratori proprii. In cazul in care Clientul nu este multumit de modul de solutionare are dreptul de a utiliza caile de atac prevazute in sectiunea Procedura TKR privind solutionarea reclamatilor, inclusiv pentru obtinerea unor masuri reparatorii disponibile conform legislatiei nationale. **13.5 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 de transfer al datelor contractata; in caz contrar TKR va verifica situatia in vederea remedierii din punct de vedere tehnic. **b) Pentru viteza normala**: cel putin 50% din masuratori ating viteza normala de transfer al datelor contractata; in caz contrar TKR va verifica situatia in vederea remedierii ei din punct de vedere tehnic. **c) Pentru viteza minima**: Pentru viteza minima: cel putin 3 din totalul masuratorilor sunt peste valoarea minima a Vitezei minime contractate. In caz de neconformitate, Abonatul va primi despagubiri egale cu valoarea pretului lunar al abonamentului pentru perioada in care s-au efectuat masuratorile. Despagubirile vor fi evidentiate pe factura/facturile urmatoare. **d)** O noua reclamatie cu privire la contestarea unei viteze contractuale poate fi valid facuta pe baza unui nou set de masuratori realizate conform Procedurii. În cazul în care Clientul experimentează diferente permanente sau care se repetă la intervale regulate \$ depune cel puțin 4 reclamatii valide având ca obiect aceeasi neconformitate, în decursul a cel mult 4 luni de la data transmiterii primei reclamatii, poate considera Contractul reziliat de plin drept, fara interventia instantei. Rezilierea opereaza printr-o notificare prealabila scrisa, Contractul incetand de plin drept in prima zi a lunii urmatoare celei in care termenul de 30 de zile se implineste. Exclusiv in scopul acestei clauze, vor fi considerate reclamatii valide cu privire la viteza minima doar reclamatiiile ale caror masuratori indica faptul ca minim 50% din masuratori sunt sub valoarea Vitezei minime contractate.

**14. INFORMATII CLIENTI:** Serviciul de asistenta tehnica TKR este gratuit, pentru solutionarea deranjamentelor privind Serviciile furnizate, conform art. 12. Pentru asistenta tehnica sau reclamatii cu privire la Serviciile furnizate, puteti apela Serviciul de Relatii cu Clientii la 1930 - apel gratuit din reseaua TKR , Serviciul de suport Premium la 0903904903 - numar disponibil NUMAI clientilor aflati pe teritoriul tarii ce apeleaza de la un numar de telefon fix / mobil din reseaua TKR (apelul este tarifat cu 1.92 EUR (cu TVA inclus)/apel - tarifierea se face pe apel si nu in functie de durata convorbirii), pe pagina de internet <https://fix.telekom.ro> prin completarea formularului de contact, pe e-mail la

[info\\_TKR@telekom.ro](mailto:info_TKR@telekom.ro), prin adresa scrisa transmisa la TKR, Calea Victoriei nr. 35, 010061, Sector 1, Bucuresti, Romania , prin adresa transmisa pe fax la numarul de telefon 021.9255 (apel gratuit din retea TKR).

CLIENT

Telekom Romania Communications S.A.