

CLAUZE CONTRACTUALE ESENTIALE

AFERENTE CONTRACTULUI PRIVIND FURNIZAREA PACHETULUI DE SERVICII SI/SAU A ECHIPAMENTELOR NR.

din

1. 1.1 Informatii generale Tarifele sunt exprimate pe minut, iar pentru taxare apeluri voce fixa, fractiunea de minut neinceiat 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 www.telekom.ro, la 1234 (apel gratuit din reseaua TKR si TKRM.) 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 Telekom TV Web & Mobile (1) Telekom TV Web & Mobile este disponibil online prin intermediul website-ului 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 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 sau aplicatiile mobile Telekom TV. In situatia in care Clientul are mai multe Servicii, fiecare cu cate un Serviciu 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 aferent celorlalte Servicii trebuie activat de Client din contul personal MyAccount - sectiunea Telekom TV Web & Mobile si ulterior sa acceseze www.telekomtv.ro sau aplicatiile mobile Telekom TV. Ca o conditie pentru functionarea 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 3 dispozitive, printre care computer, laptop, smartphone si tableta. 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 (4) 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 7.0 (pe dispozitivele Samsung Galaxy Tab 7/10", Samsung Galaxy Tab 2, Samsung Galaxy S4 / S5/S6/S7/S8 /Note 3 Nexus 3/Nexus 5), IOS 7 (pe dispozitivele Ipad 3, Ipad Retina, Iphone 4 /4s/5s/6/7/8/X. TKR nu garanteaza functionarea 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 anumite restrictii asupra Serviciului de acces la internet, fie din motive de securitate (in acest caz TKR va bloca porturile 23 si 80 in cazul in care Clientul beneficiaza de Serviciul de acces la Internet prin tehnologia ADSL - cu posibilitatea deblocarii la cererea Clientului), fie pentru a evita transmiterea de mesaje nedorite de pe statia Clientului (spam) (in acest caz Telekom Romania va bloca portul 25, in cazul in care Clientul beneficiaza de Serviciul de acces la Internet prin tehnologia ADSL cu IP dinamic).

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 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, după minim 6 luni de la depunere, dacă la data solicitării, Clientul a plătit integral facturile emise TKR în ultimele 5 luni de contract. Plata intermediară se face pe baza unei facturi/notificări către Client, sumele fiind evidențiate într-o factură ulterioară. Dacă Clientul nu depune garanția/nu efectuează plata intermediară până la data solicitată, TKR poate să suspende total/partial Serviciile sau să considere Contractul încetat de drept, fără intervenția instanței sau alte formalități.

5. PLATA. Pachetul de Servicii și Chiria sunt facturate lunar. Factura conține contravaloarea Serviciilor furnizate în perioada de facturare anterioară. Abonamentul Pachetului de Servicii și al Serviciului/Pachetului Suplimentar pentru luna în curs și Chiria. Tarifele sunt cele din Oferta în Euro cu TVA. Plata se face în lei, la ultimul curs de vânzare EUR/RON pentru persoane juridice al ING Bank N.V. Amsterdam – Sucursala București (ING Bank România) din ziua lucrătoare anterioară începutului perioadei de facturare. Informații actualizate privind cursul de schimb valutar vor fi disponibile pe www.telekom.ro. TKR își rezervă dreptul să modifice cursul de schimb valutar utilizat, cu informare prealabilă, în cazul în care se află în imposibilitate, din orice motiv, de a continua utilizarea acestuia. Clientul poate plăti factura: 1) online prin MyAccount conform www.telekom.ro; 2) prin debit direct; 3) la bancomat; 4) în numerar în Magazinele TKR și la parteneri; 5) prin ordin de plată (întocmit conform cerințelor bancii unde Clientul are contul din care face plata). Pentru plata facturii TKR, Clientul nu datorează comisioane/costuri suplimentare, cu excepția plății prin ordin de plată, care poate fi purtătoare de costuri suplimentare/comisioane bancare. TKR nu răspunde de neprimirea facturii de către Client. Clientul care reclamă că nu a primit factura nu este exonerat de plata sumelor datorate, fiind obligat să se intereseze asupra sumei de plată. Reclamația privind factura se face în maximum 30 de zile de la emitere cf. art. 11, fără a suspenda obligația de plată a Clientului. Dacă reclamația este justificată, TKR restituie Clientului sumele încasate în plus, prin creditare în factura următoare. Termenul de plată a facturii este de maximum 14 zile de la emitere. Pentru neplata facturii la scadență Clientul este de drept în întârziere, fără vreo formalitate și datorează, până la plata integrală a datoriei, penalități de 0,5%/zi, calculate asupra valorii neachitate. Penalitățile de întârziere pot depăși cuantumul sumei asupra căreia sunt calculate. Neplata totală/partială a facturii la scadență da dreptul TKR să suspende furnizarea Pachetului de Servicii, iar întârzierea cu 60 zile față de scadență da dreptul TKR să rezilieze Contractul de drept, fără instanță sau alte formalități, cu notificare prealabilă scrisă de 15 zile. În cazul suspendării Pachetului de Servicii ca urmare a neplății totale/particiale a facturii la scadență, Clientul va avea obligația de a achita contravaloarea Abonamentului pe perioada de suspendare. Ulterior perioadei de 60 de zile de întârziere față de scadență, Clientul nu va mai avea obligația de plată a contravalorii Abonamentului aferent suspendării ulterioare până la rezilierea Contractului, suspendare ulterioară care va prelungi PM în mod corespunzător. Clientului care nu a achitat nicio factură în temeiul Contractului, i se va rezilia Contractul după minim 60 de zile de la data scadenței, ne mai existând perioade de suspendare ulterioare acestor 60 de zile. Obligația de plată a contravalorii facturilor restante se menține după rezilierea Contractului. Până la rezilierea Contractului pentru motiv de neplată, Clientul va putea achita datoria scadenței, Contractul rămânând în vigoare în acest caz. Clientul poate solicita efectuarea de plăți în avans. Clientul este de acord să plătească în avans

DA NU (Marcați opțiunea privind acordul la plata în avans).

Clientul consimte să primească factura:

Gratuit prin myaccount.telekom.ro conform Codului Fiscal (detalii în TC MyAccount); SAU

În format tipărit, prin poșta, fără confirmare de primire, și Clientul va achita un tarif de 0,89 Euro, pe luna, cu TVA.

6. FUNCTIONAREA SERVICIILOR. TKR remediază deranjamentele Serviciului, aparute exclusiv din culpa sa, în maximum 72 de ore de la notificarea de către Client, în caz contrar rambursând Clientului Abonamentul proporțional cu durata nefuncționării și cu numărul de Servicii afectate (ex. 2 Servicii afectate din Pachet de 3 Servicii: Abonament/zi x 2/3 x nr. zile defectușe). TKR poate suspenda total/partial furnizarea Pachetului de Servicii pentru maximum 30 de zile, pentru lucrări de întreținere/dezvoltarea rețelei, rambursând Clientului Abonamentul proporțional cu durata nefuncționării și cu numărul de Servicii afectate din Pachetul de Servicii. Rambursarea se face prin creditare cu valoarea în lei în factura următoare.

7. MODIFICARE. TKR poate modifica unilateral Contractul (cum ar fi tarife, penalități/costuri de încetare, caracteristici Servicii, încetare/suspendare Contract, despăgubiri, condiții de folosire a Serviciilor, facturare/plată, garanții/plăți în avans, răspundere, prelucrare date cu caracter personal, procedura de reclamații, termenele de remediere a deranjamentelor) în conformitate cu legislația română în vigoare la momentul respectiv, pentru motive întemeiate care depind de imposibilitatea continuării furnizării Serviciilor în parametrii contractați, schimbări în politica comercială a TKR, dezvoltări tehnologice, schimbări ale parteneriatelor cu terți, de situații cu potențial risc financiar sau alte situații similare care conduc la un dezechilibru economic între părți. Asemenea modificări se vor realiza cu notificarea în scris prealabil Clientului prin scrisoare, e-mail, prin contul de MyAccount însoțit de SMS de avertizare la numărul furnizat de Client, mesaj pe STB (în privința Serviciului TV), conform legii. Clientul beneficiază de cel mult 30 de zile de la primirea notificării pentru a decide dacă denunță Contractul; dacă Clientul nu este de acord cu modificarea, poate denunță unilateral Contractul, fără despăgubiri, printr-o notificare scrisă trimisă TKR conform art. 8. Altfel, modificarea se aplică de drept, fără act adițional. Clientul trebuie să-și exercite dreptul de denunțare cu bunăcredință.

8. ÎNCETARE. 8.1) TKR poate denunță unilateral Contractul, cu notificare prealabilă scrisă de 2 zile, pentru: a) decesul Clientului; b) Clientul vinde Locația; c) forța majoră ce durează de mai mult de 30 de zile; d) TKR nu mai dispune de soluție tehnică pentru furnizarea Pachetului de Servicii în Locație, cu o notificare prealabilă a Clientului și fără despăgubiri; e) orice altă situație menționată în Contract. 8.2) Clientul poate denunță unilateral Contractul: a) oricând, cu o notificare prealabilă scrisă, Contractul încetând de plin drept în prima zi a lunii următoare celei în care se împlinesc 30 de zile de la primirea notificării de către TKR; b) dacă TKR devine insolubil, își încetează activitatea/este în faliment/lichidare, cu o notificare prealabilă scrisă de 2 zile; c) Retragerea consimțământului cu privire la prelucrarea codului numeric personal sau a altor date cu caracter personal necesare executării Contractului de către TKR echivalează cu rezilierea contractului de către Client, TKR fiind în imposibilitate de a mai continua furnizarea serviciilor și executarea Contractului, încetarea Contractului intervenind la data procesării

cererii de reziliere a Clientului. 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 notificari mentionate in art. 8 la sediul TKR, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire. TKR va trimite notificari mentionate in acest articol la adresa Clientului din Oferta. Notificarile 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 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/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.

10. LEGEA APLICABILA.LITIGII. Contractul e guvernat 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 1234, apel gratuit din retelele TKR SI TRKM. Reclamatii: Inaintarea reclamatiei se face: a) oricand la 1234 b) pe site-ul www.telekom.ro, sectiunea „Contact”/prin MyAccount; c) prin fax, la 0219255; d) prin e-mail, la sesizari@telekom.ro; e) la orice magazin TKR din judetul/sectorul Clientului (<https://www.telekom.ro/magazine/>); f) prin posta, la Piata Presei Libere nr 3-5 City Gate Turnul de Nord 013702 sector 1 Bucuresti. 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 www.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 cronate/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 ilegale 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. Clientul intelege si accepta ca oricare dintre modurile 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 agresiunea 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, defaimeze 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 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 spre mai mult de 300 destinatii distincte in decurs de 30 de zile; vi) in cazul Serviciilor care includ beneficii nelimitate (apeluri si/sau mesaje scrise) se considera utilizare abuziva si identificarea unui profil de trafic al Utilizatorului 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 de catre Client daca traficul cumulat 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 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"). (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 pentru Efectuarea Masuratorilor. (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 Pentru Efectuarea Masuratorilor. Valoarea vitezei de transfer al datelor disponibila in mod normal corespunde profilului comercial al clientului si se regaseste 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. (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 in care se pot obtine vitezele contractuale: Obtinerea 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:

Obtinerea Vitezelor Contractuale este influentata de diversi factori obiectivi, in afara controlului si raspunderii TKR : (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 masuratorilor. Echipamentele cu care se fac masuratorile trebuie sa aiba capabilitati compatibile cu standardul

de cumulare a capacitatii pe mai multe frecvente ("carrier aggregation"). (ii) Distanta dintre echipamentul terminal si statia de baza. Pentru atingerea Vitezei Contractuale este necesar ca numarul de liniute sau cerucule pline ale indicatorului de semnal al terminalului sa fie maxim. (iii) Supraaglomerarea sau congestionarea traficului se poate produce atunci cand mai multi utilizatori finali acceseaza simultan serviciul de acces la internet, de regula la ore de varf in intervalul 9:30 am - 21:00 pm. Prin urmare probabilitatea atingerii Vitezei Contractuale este mai mare in intervalul 22:30 pm si 7:00 am; (iv) Modul de utilizare al aplicatiilor/serviciilor de continut. Viteza de transfer se va reduce in cazul descarcarii si incarcarii simultane de continut de pe internet, utilizarii de aplicatii care genereaza trafic de date (de exemplu, programe messaging, filesharing, browsing, videostreaming, videoconferinta); (v) Conditiiile meteorologice nefavorabile (vant puternic, furtuna, ninsoare etc.) pot afecta semnificativ viteza de transfer al datelor, deoarece aceste conditii afecteaza calitatea legaturilor la serviciul de acces la internet prin intermediul retelelor mobile; (vi) Conditiiile de propagare a semnalului radio. Transmiterea semnalelor radio electrice poate fi perturbata de surse radio electrice externe, de diferite obstacole (de ex. 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. (vii) Mobilitatea utilizatorului final echipamentului pe durata unei sesiuni de date poate duce la intreruperi ale serviciului de Date, dar si la 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 limitata la 1.5 Mbps, prin standardul constructiv); (x) Situarea adresei si/sau locatiei de utilizare a echipamentului in alta arie de acoperire decat cea pentru tehnologia a carei viteza face obiectul masuratorilor; (xi) pozitionarea echipamentului in interiorul spatiului de locuit - daca echipamentul este pozitionat astfel incat nivelul semnalului radio este nul sau foarte mic; in caz contrar vitezele mentionate nu pot fi atinse; vitezele maxime precizate in Oferta pot fi atinse numai in conditii de semnal maxim.

Incidenta oricareia dintre factorii mentionati mai sus poate duce la diferente intre vitezele efective si Viteza Contractuala, impactul asupra conditiilor de furnizare a Serviciilor de Date fiind cel mentionat in sectiunea 2.6.3 de mai sus. Diferentele nesemnificative intre valorile vitezelor efective si Viteza Contractuala nu sunt de natura a afecta experienta utilizarii Serviciului de Date oferit.

Incidenta oricareia dintre conditiile mentionate mai sus poate duce la diferente intre vitezele reale si vitezele contractuale. Diferentele nesemnificative intre valorile vitezelor reale si vitezele contractuale nu sunt de natura a afecta experienta utilizarii Serviciului de Acces la Internet contractat.

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: 13.1. Conditii prelabile efectuarii masuratorilor: 13.1.1. Conditii privind Echipamentul: (a) toate masuratorile utilizate pentru sustinerea unei reclamatii se vor efectua prin intermediul aceluasi 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 Conditiiile tehnice masurare a vitezelor serviciului de date fixe, disponibile pe 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 efectuarii 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) Clientul trebuie 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 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.

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 60 zile (interval inregistrat intre prima si ultima zi de efectuare a masuratorilor), in cel putin 5 zile lucratoare si cel putin cate o zi de sambata si duminica din saptamani diferite, realizandu-se cel putin 28 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 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. 13.3 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 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 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 TKR, in magazinele TKR, online pe www.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 www.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 aceluasi 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 Telekom Romania 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 TKR acorda o reducere de 100% din contravaloarea abonamentului la Serviciului 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.

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 1234 - apel gratuit din retelele TKR si TKRM, 021.404.1234 sau 0766.12.1234 - tarif normal pentru apelurile din retelele nationale, Serviciul de suport Premium la 0903904903 - numar disponibil NUMAI clientilor aflati pe teritoriul tarii ce apeleaza de la un numar de telefon fix / mobil din retelele TKR si TKRM (apelul este tarifat cu 1.92 EUR (cu TVA inclus)/apel - tariful se face pe apel si nu in functie de durata convorbirii), pe pagina de internet www.telekom.ro prin completarea formularului de contact, pe e-mail la info@telekom.ro. prin adresa scrisa transmisa la TKR, Piata Presei Libere nr 3-5 City Gate Turnul de Nord 013702 sector 1 Bucuresti, prin adresa transmisa pe fax la numarul de telefon 021.9255 (apel gratuit din reseaua TKR).

CLIENT

Telekom Romania Communications S.A.,

