

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 neinchaiat 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 retea 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 retea 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/5/5s/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. **1.7** 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).
- 1.8 Limitari valorice aferente furnizarii serviciilor cu valoare adaugata si a celor de interes general**
- 1.8.1 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.
- 1.8.2 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.
- 1.8.3 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.
- 1.8.4 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.
- 1.8.5 Sumele aferente limitelor valorice aplicabile se regasesc la https://media.telekom.ro/images/docs/Legal_docs/Mobile/Informare_lege_servicii_de_plata_13122019.pdf si includ cota legala de TVA aplicabila acestora.
- 1.8.6 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.

1.8.7 Inclusiv in cazul serviciilor cu valoare adaugata si a celor de interes general, obligatia de plata a Clientului se stinge la momentul efectuării plății facturii emise de către TKRM care conține contravaloarea consumului aferent acestor servicii.

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. 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 conform www.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/partiala 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 DA|| NU|| (Marcati optiunea privind acordul la plata in avans). Clientul consimte sa primeasca factura: ||Gratuit prin <http://myaccount.telekom.ro> conform Codului Fiscal (detalii in TC MyAccount); SAU ||In format tiparit, prin posta, fara confirmare de primire, si 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, 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 Pachet 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, prelucrare date cu caracter personal, 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 între parti. Asemenea modificări se vor realiza cu notificarea în scris în prealabil a 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 denunța 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 bună credință.

8. INCETARE. 8.1) TKR poate denunța 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 denunța unilateral Contractul: a) oricând, cu o notificare prealabilă scrisă, Contractul încetând deplin 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) Dacă o parte nu-și îndeplinește obligațiile, cealaltă poate considera Contractul reziliat deplin drept, fără intervenția instanței, putând solicita daune. Dacă nu se prevede altfel în Contract, rezilierea operează printr-o notificare prealabilă scrisă, Contractul încetând deplin drept în prima zi a lunii următoare celei în care termenul de 30 de zile se împlineste, dacă partea în culpa nu a înălțat în cele 30 de zile situația ce a atras notificarea. 8.4) Dacă Contractul încetează, pentru unul/toate Serviciile, înainte de expirarea PM, (dacă este cazul) prin reziliere de către TKR sau denunțare unilaterală de către Client (altfel decât potrivit art. 7 și 7.2 b) și d)), inclusiv în cazul portării, TKR are dreptul să solicite plata unei juste despăgubiri pentru încetare prematură, în cuantumul de la art. 3 din Oferta. La calculul despăgubirilor în Euro se folosește cursul de schimb valutar menționat în secțiunea "Plată" din CCE. 8.5) Dacă Clientul solicită portarea numărului asignat Clientului de către TKR, Contractul încetează în privința întregului Pachet de Servicii. 8.6) Clientul va trimite notificările menționate în art. 8 la sediul TKR, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire. TKR va trimite notificările menționate în acest articol la adresa Clientului din Oferta. Notificările la alte adrese nu vor fi opozabile părții notificate.

9. LIMITAREA RĂSPUNDERII. Nicio parte nu răspunde față de cealaltă pentru daune indirecte (ex. beneficiul nerealizat, pierderi profit/abonați, pierderea unor oportunități de afaceri). TKR răspunde până la Punctul terminal. TKR nu răspunde pentru apelurile cu tarif mare (international, SVA) generate prin fenomenul de „modem hijacking” sau „VoIP hacking”, nici dacă transmiterea și/sau recepționarea Serviciilor sunt alterate de factori ca: a) fenomene naturale; b) întreruperi/bruiaje/variații mari de curent afectând rețeaua de distribuție a semnalului; c) instalarea/utilizarea de Client de echipamente neautorizate/performante inferioare ale traseului de cablu; d) interferențe cu alte sisteme de comunicație; e) lipsa de vizibilitate între antena și satelit; f) utilizarea necorespunzătoare/frauduloasă a Serviciilor/Echipamentului TKR; g) acțiunea unor terți, nici pentru software-ul instalat de Client prin Serviciu sau defectarea/pierderea informațiilor din echipamentul(ui) Clientului; h) lucrările furnizorilor de utilități publice. TKR retransmite canalele TV și SVA așa cum sunt difuzate de furnizorii lor și nu răspunde pentru conținutul/calitatea semnalului acestora, dacă legea nu prevede altfel.

10. LEGEA APLICABILĂ/LITIGII. Contractul este guvernat de legea română. Orice neînțelegere privind executarea Contractului va fi rezolvată amiabil, iar dacă nu este posibil, litigiul va fi înaintat instanțelor judecătorești. Clientul se poate adresa ANCOM pentru soluționarea litigiilor ocazionate de aplicarea OUG 111/2011 și privind clauzele referitoare la exercitarea drepturilor conferite de aceasta și prevăzute în Contract/pentru executarea acestor clauze. Litigiul va fi înaintat ANCOM la sediul: Str. Delea Nouă, nr. 2 Sector 3, Cod 030925, București, România.

11. PROCEDURA PRIVIND SOLUȚIONAREA RECLAMAȚIILOR. Deranjamentele se anunță la Asistentă Deranjamente, oricând, la 1234, apel gratuit din rețelele TKR și TRKM. Reclamații: Înaintarea reclamației se face: a) oricând la 1234 b) pe site-ul www.telekom.ro, secțiunea „Contact”/prin MyAccount; c) prin fax, la 0219255; d) prin e-mail, la sesizari@telekom.ro; e) la orice magazin TKR din județul/sectorul Clientului (<https://www.telekom.ro/magazine/>); f) prin poșta, la Piața Presei Libere nr 3-5 City Gate Turnul de Nord 013702 sector 1 București. Reclamația trebuie să cuprindă datele Clientului, telefonul și adresa la care aștepta răspunsul. Reclamația se depune în 30 de zile de la evenimentul reclamat, dacă nu se prevede altfel în Contract. Reclamația se soluționează în maxim 30 de zile de la înregistrare; în cazuri excepționale (dezvoltare rețea, reorientări de echipamente, implicare terți etc.), termenul este de 60 de zile. După tratarea reclamației, Clientul este contactat la același număr pentru a i se comunica modul de soluționare. Dacă verificările impun prelungirea termenului standard de răspuns, cu cel mult 3 zile înainte de expirarea acestuia, Clientul este contactat telefonic pentru a i se preciza stadiul și noul termen de răspuns. În caz de nesoluționare a reclamației în termen din culpa TKR, TKR va rambursa Clientului, la cerere acestuia, cu titlu de despăgubiri, o cotă-parte din valoarea Abonamentului lunar, proporțional cu perioada de depășire a termenului menționat, dar nu mai mult de valoarea unui Abonament lunar, conform condițiilor din Procedura privind soluționarea reclamațiilor disponibilă pe www.telekom.ro

12. FRAUDE/ABUZ/LIMITARI SERVICII. 12.1) Pachetul de Servicii și Echipamentele sunt furnizate Clientului numai ca utilizator final și pentru uz privat, și nu pentru a obține un profit sau avantaje comerciale. Sunt activități frauduloase/abuzive, dar fără a se limita la, următoarele situații: a) furnizarea de informații/documente eronate/false pentru încheierea/pe parcursul derulării Contractului; b) mutarea Echipamentului din Locație fără acordul TKR; c) utilizarea Pachetului de Servicii pentru furnizarea/redistribuirea de servicii de comunicații electronice către terți (contra cost sau gratuit) sau pentru transfer de trafic în rețeaua TKR și/sau alte rețele (ex. transferurile de apeluri naționale/internationale în rețeaua TKR și/sau alte rețele); d) expedierea de mesaje electronice nesolicitate (incluzând date, informații, text, muzică, sunet, imagini, grafice, materiale video, programe sau alte materiale) sau afisarea de mesaje de tip pachete de reclame comerciale sau anunțuri de informații (în general mesaje de tip Spam); e) continuarea expedierii de mesaje electronice către un adresant care a indicat că nu dorește să mai primească asemenea mesaje; f) expedierea sau afisarea de mesaje electronice care contin viruși și/sau „cai troieni”, mesaje ilegale, expedierea/afisarea de mesaje indecente, obscene sau pornografice, cu încălcarea prevederilor legale în vigoare; g) expedierea sau afisarea de mesaje electronice care violează dreptul de proprietate intelectuală sau industrială al TKR sau al unui tert, sau de mesaje conținând informații pentru care Clientul nu are dreptul legal de transmitere/ difuzare în orice condiții, conform legilor aplicabile; h) inducerea în eroare a altor clienți TKR sau ai altor furnizori de comunicații electronice, parteneri ai TKR, prin transmiterea de mesaje electronice cu un conținut fals (promisiuni de castiguri, participări la concursuri, etc); i) utilizarea Pachetului de Servicii/Echipamentului cu încălcarea 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 ilicite pentru Abonat. Orice incercare de a copia datele tehnice de identificare ale Smart Card-ului sau continutul canalelor TV/programele 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 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 rețelei, 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 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; 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 condițiilor 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 efectuarii masuratorilor. Echipamentele cu care se fac masuratorile trebuie sa aiba capacitati compatibile cu standardul de cumulare a capacitatii pe mai multe frecvente ("carrier aggregation"). (ii) Distanța 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 congestiunea 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) Conditii 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) Conditii 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 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 oricarua 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 prealabile efectuării masuratorilor:** 13.1.1. Conditii privind Echipamentul: (a) toate masuratorile 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, 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) 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 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 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 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) reclamația se poate depune la sediul TKR, în magazinele TKR, online pe www.telekom.ro/contact; (g) reclamația va fi însoțită de rezultatele tuturor măsurătorilor efectuate conform prezentei Proceduri, fie în formă tipărită (pe suport hârtie) dacă reclamația se depune în magazinele TKR sau la sediul TKR, fie vor fi încărcate, împreună cu reclamația, pe pagina de reclamații de pe www.telekom.ro/contact

13.4 Soluționarea reclamației Termenul de răspuns este de maximum 60 zile de la depunerea reclamației și a tuturor documentelor necesare. În scopul soluționării reclamației, Clientul va furniza informațiile suplimentare solicitate de TKR și va coopera pentru efectuarea verificărilor de către TKR. Răspunsul va fi oferit prin intermediul canalului de comunicare indicat de către Client în cadrul reclamației. Clientul are posibilitatea de a solicita informații cu privire la stadiul reclamației prin intermediul aceluiași canal de comunicare utilizat pentru depunerea acesteia. Înregistrarea unor viteze inferioare atunci când nu sunt îndeplinite condițiile din Procedura nu echivalează cu o neconformitate între performanța efectivă a Serviciului de Acces la Internet și valorile indicate în Contract. În vederea furnizării răspunsului, TKR va putea realiza măsurători proprii. În cazul în care Clientul nu este mulțumit de modul de soluționare are dreptul de a utiliza caile de atac prevăzute în secțiunea Procedura TKR privind soluționarea reclamațiilor, inclusiv pentru obținerea unor măsuri reparatorii disponibile conform legislației naționale. **13.5 Efectele reclamației.**

Măsuri reparatorii. Furnizarea Serviciului de Acces la Internet este considerată ca fiind în conformitate cu vitezele contractate dacă, în urma verificării reclamației și a măsurătorilor valid efectuate, se constată următoarele: **a) Pentru viteza maximă:** cel puțin una din măsurători atinge viteza maximă de transfer al datelor contractată; în caz contrar TKR va verifica situația în vederea remedierii din punct de vedere tehnic. **b) Pentru viteza normală:** cel puțin 50% din măsurători ating viteza normală de transfer al datelor contractată; în caz contrar Telekom Romania va verifica situația în vederea remedierii ei din punct de vedere tehnic. **c) Pentru viteza minimă:** cel puțin 50% din măsurători sunt peste valoarea minimă a Vitezei minime contractate; în caz contrar TKR acordă o reducere de 100% din contravaloarea abonamentului la Serviciului de Acces la Internet obiect al reclamației pe o durată începând cu data primei măsurători și până la remedierea situației, dar nu mai mult de 90 zile. O nouă reclamație cu privire la contestarea unei viteze contractuale poate fi valid făcută pe baza unui nou set de măsurători realizate conform Procedurii.

14. INFORMATII CLIENTI: Serviciul de asistență tehnică TKR este gratuit, pentru soluționarea deranjamentelor privind Serviciile furnizate, conform art. 12. Pentru asistență tehnică sau reclamații cu privire la Serviciile furnizate, puteți apela Serviciul de Relații cu Clienții la 1234 - apel gratuit din rețelele TKR și TKRM, 021.404.1234 sau 0766.12.1234 - tarif normal pentru apelurile din rețelele naționale, Serviciul de suport Premium la 0903904903 - număr disponibil NUMAI clienților aflați pe teritoriul țării ce apelează de la un număr de telefon fix / mobil din rețelele TKR și TKRM (apelul este tarifat cu 1.92 EUR (cu TVA inclus)/apel - tariful se face pe apel și nu în funcție de durata convorbirii), pe pagina de internet www.telekom.ro prin completarea formularului de contact, pe e-mail la info@telekom.ro, prin adresa scrisă transmisă la TKR, Piața Presei Libere nr 3-5 City Gate Turnul de Nord 013702 sector 1 București, prin adresa transmisă pe fax la numărul de telefon 021.9255 (apel gratuit din rețeaua TKR).

CLIENT

Telekom Romania Communications S.A.,

