

**Clauze Contractuale Esentiale („CCE”) aferente  
Contractului nr. .... din ZZ/LL/AAAA**

**1. DURATA. COSTURI DE INCETARE.** Contractul intra in vigoare de la data incheierii si se incheie pe perioada nedeterminata, In cazul in care Contractul se incheie cu o Perioada Minima (“PM”) aceasta este stabilita in considerarea beneficiilor acordate Abonatului prin Contract. Cu 30 de zile inainte de expirarea PM, TKR notifica Abonatul (scrisoare/e-mail/sms) ca expira PM. Costurile de incetare inainte de expirarea PM se vor calcula prin inmultirea numarului de luni ramase pana la expirarea PM cu 50% din valoarea abonamentului. Daca Abonatul a beneficiat de un terminal dintr-un Pachet Promotional, acesta va plati si transele lunare ramase neachitate pana la incetarea PM.

**2. PREVEDERI SPECIFICE PRIVIND SERVICIILE**

**2.1.** Serviciile se activeaza in cel mult 10 zile de la data incheierii Contractului sau de la data achizitionarii unui nou Serviciu, cu exceptia Serviciilor care din cauza caracteristicilor lor comerciale se activeaza incepand cu prima data de facturare dupa data solicitarii lor. In cazul nerespectarii termenului de activare sau a nefunctionarii Serviciilor in parametrii din CCE din culpa sau neglijenta TKR, Abonatul poate solicita despagubiri in cel mult 15 zile lucratoare de la data incheierii Contractului/de la data achizitionarii noilor Servicii/de la data la care Abonatul a devenit eligibil pentru activarea noilor Servicii/de la data la care nefunctionalitatea a intervenit. TKR poate oferi despagubiri avand o valoare egala cu contravaloarea Serviciului neprestat/reducerea taxei lunare de abonament proportional cu perioada in care Abonatul nu a beneficiat de Servicii, in conditiile prevazute in TC. Pro-ratarea: beneficiile incluse in abonament disponibile in perioada dintre data intrarii in vigoare a abonamentului ales si prima factura emisa ulterior acestei date va fi calculat vor fi proportionale cu numarul de zile cuprinse in aceasta perioada.

**2.2.** Aria de acoperire difera in functie de tipul de Serviciu si se poate modifica in functie de dezvoltarea retelelor, de specificul propagarii undelor radio si de existenta obstacolelor naturale (munti, paduri, lacuri, precipitatii etc) sau factori artificiali, (constructii etc), de modificarea in orice mod sau de incetarea dreptului TKR de a furniza aceste Servicii prin retelele altor parteneri precum si de specificatiile tehnice ale Retelei si ale echipamentelor folosite de Abonat, care pot determina variatii fata de harta prezentata. Abonatul se poate informa asupra ariei de acoperire la 1234 sau pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro). Harta are o valoare informativa, fiind intemeiata pe predictii ale ariei de acoperire estimata prin modele matematice

**2.3.** Cu exceptia 2.5 litera (vi) si 2.6.1 din CCE, Serviciile sunt de tip "best effort", caracteristicile sau disponibilitatea acestora pot diferi, indeosebi in functie sau ca urmare a restrictionarii/suspendarii/incetarii, din orice motiv, a dreptului TKR de a furniza aceste Servicii in retelele altor parteneri. Niciuna dintre obligatiile privind accesul si calitatea Serviciilor nu reprezinta o obligatie de rezultat a TKR. TKR nu raspunde pentru prejudiciile, de orice natura, directe sau indirecte, suferite de Abonat in legatura cu caracteristicile/disponibilitatea Serviciilor daca nu se prevede altfel in Contract. Prin incheierea Contractului, Abonatul accepta furnizarea Serviciilor in aceste conditii.

**2.4.** Apelurile/SMS-urile catre numere de interes general la nivel local sau national sau catre numerele utilizate pentru furnizarea serviciilor cu valoare adaugata (nationale sau internationale) nu sunt incluse in abonament sau extraoptiuni, iar tarifele pentru acestea pot fi mai mari decat tarifele standard. Serviciile cu valoare adaugata furnizate prin intermediul numerelor si/sau codurilor scurte sunt disponibile in masura in care exista incheiate contracte intre TKR si furnizorii acestor servicii.

**2.5. Serviciul de Voce:** (i) Abonatul poate apela fara limitare numarul unic pentru apeluri de urgenta 112, caz in care informatia de localizare a apelantului este transmisa catre operatorul sistemului de urgenta. (ii) “Minut national” reprezinta minutul care se poate utiliza pentru a efectua apeluri catre orice destinatii fixe sau mobile de pe teritoriul Romaniei, inclusiv in cadrul Retelei. “Minut international” reprezinta minutul care se poate utiliza pentru a efectua apeluri catre destinatii fixe sau mobile din afara teritoriului Romaniei. “Minut in afara Retelei” reprezinta minutul care se poate utiliza in cadrul apelurilor initiate din Reteaua TKR si terminate in retelele altor operatori de comunicatii electronice fixe sau mobile de pe teritoriul Romaniei. “Minut in Retea” reprezinta minutul care se poate utiliza in cadrul apelurilor initiate din Reteaua TKR catre destinatii fixe sau mobile tot din interiorul Retelei TKR; (iii) Tarifarea apelurilor nationale si internationale se face la secunda, dupa primul minut de convorbire indivizibil; (iv) Tarifarea apelurilor in Roaming initiate catre tari din Grupele 0 si 1, la secunda dupa primele 30 de secunde indivizibile (b) initiate catre destinatii din celelalte Grupe (2-6), la minut indivizibil (c) primite, la secunda; in restul lumii: apeluri initiate la minut indivizibil si primite, la secunda. (v) Destinatii internationale si exceptii. Definirea zonelor :

**Zona SEE - retele fixe si mobile** din urmatoarele tari: Austria, Belgia, Bulgaria, Cehia, Cipru, Croația, Danemarca, Estonia, Finlanda (inclusiv Aland), Franța (inclusiv Guadelupa, Guyana Franceză, Réunion, Martinica, Mayotte și Saint-Martin), Germania, Grecia, Irlanda, Islanda, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburg, Malta, Marea Britanie (inclusiv Gibraltar), Norvegia, Olanda, Polonia, Portugalia (inclusiv Azore și Madeira), Slovacia, Slovenia, Spania (inclusiv Insulele Canare), Suedia, Ungaria. **Zona 1-** rețele fixe și mobile din SUA (cu excepția Alaska și Hawaii) și Canada, respectiv rețele fixe din Israel, Palestina, Albania, Andorra, Armenia, Belarus, Bosnia Herzegovina, Elveția, Georgia, Insulele Feroe, Macedonia, Moldova, Monaco, Muntenegru, Rusia, San Marino, Serbia, Turcia, Ucraina.

**Zona 2: rețele mobile din** Albania, Andorra, Armenia, Belarus, Bosnia Herzegovina, Elveția, Georgia, Insulele Faroe, Macedonia, Moldova, Monaco, Muntenegru, Rusia, San Marino, Serbia, Turcia, Ucraina.

**Zona 3: rețele fixe și mobile din:** Ascensión, Comoros, Vanuatu, Puerto Rico, Insulele Virgine (USA), Afghanistan, Alaska, Algeria, Samoa Americana, Angola, Anguilla, Antigua, Argentina, Aruba, Australia, Azerbaijan, Bahamas, Bahrain, Bangladesh, Barbados, Belize, Benin, Bermuda Is, Bolivia, Botswana, Brazil, Brunei, Burkina Faso, Burundi, Buthan, Cambodgia, Cameroon, Republica Capului Verde, Cayman, Republica Centrafricana, Chad, Chile, China, Colombia, Congo, Congo Dr, Costa Rica, Coasta de Fildes, Cuba, Djibouti, Dominica, Republica Dominicana, Ecuador, Egipt, El Salvador, Republica Guineea Ecuatoriala, Eritreea, Etiopia, Falkland Is., Fiji, Polinezia Franceza, Gabon, Gambia, Ghana, Groenlanda, Grenada, Guam, Guatemala, Guinea, Guyana, Haiti, Hawaii, Honduras, Hong Kong, India, Indonezia, Iran, Irak, Jamaica, Japonia, Iordania, Kazakhstan, Kenya, Kuwait, Kyrgyzstan, Laos, Lebanon, Lesotho, Liberia, Libia, Macau, Madagascar, Malawi, Malaysia, Maldives, Mali, Mariane Saipan, Marshall Is, Mauritania, Mauritius, , Mexic, Micronesia, Mongolia, Montserrat, Maroc, Mozambique, Myanmar, Namibia, Nepal, Noua Caledonie, Noua Zeelanda, Nicaragua, Niger, Nigeria, Coreea de Nord, Oman, , Pakistan, Panama, Paraguay, Peru, Filipine, Qatar, Rwanda, Samoa, Arabia Saudita, Senegal, Seychelles, Sierra Leone, Singapore, Somalia, Africa de Sud, Coreea de Sud, Sri Lanka, St Kitts Nevis, St Lucia, St Pierre Miquelon, St Vincent, Sudan, Sudanul de Sud, Suriname, Swaziland, Siria, Tadjikistan, Taiwan, Tanzania, Thailanda, Togo, Tonga, Trinidad Tobago, Tunisia, Turkmenistan, Turks Caicos, Uganda, Emiratele Arabe Unite, Uruguay, Uzbekistan, Venezuela, Vietnam, Insulele Virgine (Marea Britanie), West Samoa, Republica Yemen, Zambia, Zimbabwe. **Zona 4: Retele prin satelit Emsat, Iridium, Inmarsat, Thuraya, Australia Satellites, Maritime Communication Partners, Globalstar, Ellipso și rețele fixe și mobile din** Antarctica, Cook Islands, East Timor, Diego Garcia, Guinea Bissau, Kiribati, Nauru, Netherlands Antilles, Niue, Norfolk Island, Palau, Papua New Guinee, Sao Tome și Principe, Solomon Islands, St. Helena, Tokelau, Tuvalu, Wallis și Futuna Island. **Destinații din rețele fixe excluse din oferta de minute internaționale**

**Zona SEE:** In cazul activării sau prelungirii Contractului cu unul dintre planurile tarifare din portofoliul Mobil sau Impreuna PentruTine C3/C4, următoarele destinații vor fi tarifate conform tarifului standard și nu vor consuma din beneficiile incluse: Austria (destinațiile cu prefixul 43644), Belgia (destinațiile cu prefixul 3270), Republica Ceha (destinațiile cu prefixul 42084), Estonia (destinațiile cu prefixele 37240, 37270), Finlanda (destinațiile cu prefixele 35810, 35820, 35829, 35830, 35860, 35871, 35873, 35875, 35876, 358700, 358800), Franta (destinațiile cu prefixul 338), Irlanda (destinațiile cu prefixele 35315, 35376, 353700, 353818), Letonia (destinațiile cu prefixul 3716), Lituania (destinațiile cu prefixul 370), Marea Britanie (destinațiile cu prefixele 44843, 44844, 44845, 44870), Norvegia (destinațiile cu prefixele 470, 4785, 47810, 47811, 47812, 47813, 47815, 47880, 471881, 471882), Polonia (destinațiile cu prefixele 48118913, 482219888), Spania (destinațiile cu prefixele 3451, 34902). **Destinații din rețele mobile incluse in oferta de minute internaționale**

**Zona SEE:** in cazul activării sau prelungirii contractului cu unul dintre planurile tarifare din portofoliul Mobil sau Impreuna PentruTine C3/C4, următoarele destinații se pot consuma pentru apeluri către rețelele internaționale mobile din următoarele țări europene incluse in Zona SEE: Austria (cu excepția destinațiilor cu prefixele 43820, 43810, 43677, 43678 ), Belgia (cu excepția destinațiilor cu prefixele 3277, 324630, 324651, 324652, 324653, 324654, 324660, 324661, 324662, 324663, 324664, 324665, 324666, 324667, 324669, 324656, 324657, 324658, 324659, 324659, 324671, 324672, 324689, 324655), Bulgaria (cu excepția destinațiilor cu prefixele 35948, 35999), Cipru (cu excepția destinațiilor cu prefixul 3577), Republica Ceha, Danemarca, Finlanda, Franta (cu excepția destinațiilor cu prefixele 336400, 3363800), Germania (cu excepția destinațiilor cu prefixul 4917) , Grecia (cu excepția destinației cu prefixul 3069601), Ungaria, Islanda, Irlanda (cu excepția destinațiilor cu prefixul 3538), Italia (cu excepția destinațiilor cu prefixele 39313, 39319, 393223505, 393413505, 393505, 393613505, 393623505, 393823505, 3973505, 397413505) Malta (cu excepția destinațiilor cu prefixele (88239, 3568004 ), Marea Britanie (cu excepția destinațiilor cu prefixele 4470, 447406, 447418, 447441, 447451, 447457, 447461, 447464, 447509, 447520, 447559, 447589, 447777, 447797, 447822, 447829, 447924, 447937, 447978, 4474080, 4474081, 4474082, 4474088, 4474089, 474390, 4474391, 4474408, 4474650, 4474651, 4475710, 4475718, 4477000, 4477552, 4477553, 4477554, 4477555, 4478391, 4478392, 4478397, 4478398, 4478644, 4478722, 4478727, 4478730, 4478744, 4478745, 4478920, 4478921, 4478922, 4478925, 4478930, 4478931, 4478933, 4478938, 4478939, 4479110, 4479111, 4479112, 4479117, 4479118) Olanda, Norvegia, Portugalia, Polonia (cu excepția destinațiilor cu prefixele: 4873, 4888, 48530, 48531, 48533, 48534, 48535, 48570, 48574, 48575, 48578, 48790, 48791, 48792, 48793, 48794, 48796, 485360, 485361, 485362, 485363, 485364, 485365, 485367, 485368, 485369, 486666, 4869, 4872, 487861, 487862, 487950, 487956, 487957, 487958, 487959, 487991, 487992, 487993, 487994, 487995, 487997, 487998, 487999, 4878021, 4878022, 4878023, 4878024, 4878027), Spania, Suedia (cu excepția destinației cu prefixul 4674). **Destinații excluse din oferta de minute internaționale**

**Zona 1:** in cazul activării sau prelungirii contractului cu unul dintre planurile tarifare din portofoliul Mobil sau Impreuna PentruTine C3/C4, următoarele destinații vor fi tarifate conform tarifului standard și nu vor consuma din beneficiile incluse: Albania Belarus (destinațiile cu prefixul 375) , Georgia (destinațiile cu prefixul 99544), Moldova (destinațiile cu prefixul 373), Muntenegru (destinațiile cu prefixul 382), Macedonia (destinațiile cu prefixul 389), San Marino (destinațiile cu prefixul 3787). (vi) Conform reglementărilor in vigoare, TKR garantează următorii parametri de calitate a Serviciilor sale de Voce: (i) rata apelurilor de voce intrerupte in timpul convorbirii, in medie 2% și in cazul cel mai defavorabil 4% masurat pe perioade de 6 luni ; (ii) gradul national de acoperire de serviciul de voce prin celule aflate in trafic comercial (acoperire outdoor) > 82%; (iii) gradul de acoperire a populației de serviciul de voce prin celule aflate in trafic comercial (acoperire outdoor) > 92%. TKR folosește pentru măsurarea și gestionarea traficului indicatori de performanță generati in nodurile de rețea, conform specificațiilor furnizorilor de echipamente. Performanța acestor indicatori este monitorizată constant in

scopul de a evita congestiunea segmentelor de retea sau pentru utilizarea acestora la capacitate maxima. In acest sens, TKR foloseste metode de proiectare a retelei ce au ca scop indeplinirea statistica a criteriilor din licenta de operare. Nivelul calitatii Serviciilor poate fi afectat in situatiile in care se iau masurile sus-mentionate, TKR asigurand un nivel maxim de blocare si intrerupere a apelurilor in proportie de 2% in medie pe Retea (aceasta valoare trebuie inteleasa in sens statistic prin raportare la numarul total al abonatilor intr-un interval de timp determinat si la nivelul intregii retele).

## **2.6. Serviciul de Date.**

**2.6.1** Consumul national se va face in timp real. Unitatea minima de tarifare pentru traficul national este de 1 MB. La finalul fiecarei sesiuni de conectare traficul de date efectuat va fi rotunjit la un numar intreg de unitati minime de tarifare. Unitatea de consum este de 10KB. 1MB = 1024 KB. 1 KB = 1024 bytes. Vitezele Contractuale oferite de TKR pentru Serviciile de Date, in functie de tehnologia utilizata pentru furnizarea Serviciului de Date sunt: (i) 4G: 150 Mbps descarcare (downstream) si 50 Mbps incarcare (upstream); (ii) 3G: 21,1 Mbps descarcare (downstream) si 4,6 Mbps incarcare (upstream); (iii) 2G: 200 kbps descarcare (downstream) si 100 kbps incarcare (upstream). Valorile Vitezelor Contractuale au fost determinate si pot fi atinse strict in conditiile prevazute in sectiunea 2.6.4 din CCE. TKR nu garanteaza o viteza minima a transferului de date specifica fiecarui tip de tehnologie.

**2.6.2 Gestionarea traficului de date.** TKR poate aplica urmatoarele masuri de gestionare a traficului: (i) Interconectarea multipla; (ii) Asigurarea caili optime de acces la internet; (iii) Limitarea vitezei de transfer a datelor dupa consumarea traficului recomandat; (iv) Limitarea vitezei de transfer al datelor pentru o anumita categorie obiectiva de trafic in cazul ofertelor care implica o astfel de caracteristica tehnica; (v) Redirectionarea traficului de date in caz de avarie; (vi) Inspectia traficului de date; (vii) Redirectionarea sesiunii web; (viii) Mecanismul "header enrichment"; (ix) Managementul congestiei; (x) Utilizarea de categorii de trafic cu QoS diferit care beneficiaza de tratament diferit in Retea; (xi) Cresterea capacitatii Rețelei. Detalii privind aceste masuri se regasesc in sectiunea 1.9 din TC. **Efectele gestionarii traficului de date:** (i) blocarea posibilitatii de accesare a anumitor continuturi, site-uri aplicatii sau servicii; (ii) intreruperea temporara a sesiunii de date sau imposibilitatea realizarii unei sesiuni de date; (iii) degradarea Indicatorilor tehnici si chiar imposibilitatea realizarii anumitor actiuni (de ex. descarcare de fisiere cu volum mare); (vi) transmiterea de date cu caracter personal, inclusiv a unor date de trafic/localizare ale Abonatului catre autoritatile competente, in baza unei solicitari transmise de acestea. Pentru cazurile de la literale i) - iii) se poate experimenta o crestere a timpului de incarcare la acces browsing sau imposibilitatea accesarii la o calitate inalta/imposibilitatea accesarii pentru aplicatiile video streaming si pentru comunicarea interactiva audio si/sau video, altele decat serviciile VoIP furnizate de TKR.

**2.6.3 Indicatorii de calitate tehnici ai Serviciilor de Date** ("Indicatori tehnici") sunt: (i) Intarzierea de transfer; (ii) Variatia Intarzierii de transfer; (iii) Rata Pierderii; (iv) Viteza de transfer, asa cum sunt definiti in TC. Impactul Indicatorilor tehnici asupra furnizarii Serviciului de Date, in special in utilizarea continutului, aplicatiilor si serviciilor: degradarea Indicatorilor tehnici poate influenta in ponderi variabile calitatea Serviciului de Date si, in special, utilizarea continutului, a aplicatiilor si a serviciilor (de ex. viteza mica de transfer a fisierelor si imaginilor, cresterea timpului de incarcare a paginilor web, functionarea incompleta sau chiar imposibilitatea accesarii anumitor aplicatii sau servicii pentru care este necesara o anumita valoare minima a vitezei de transfer cum ar fi serviciile de audio si video streaming, serviciile de videoconferinta, plati online, televiziune pe mobil. Unele aplicatii pot fi afectate semnificativ la degradari ale Indicatorilor tehnici, cum sunt aplicatiile in timp real, voce si video care necesita o viteza de transfer ridicata si au cerinte foarte stricte referitoare la intarzierea de transfer. Alte aplicatii (HTTP, e-mail, transfer de fisiere de dimensiuni mici) au un grad de afectare mai redus in cazul degradarii Indicatorilor tehnici.

## **2.6.4 Metodologia de determinare a Vitezelor Contractuale si factorii care influenteaza obtinerea acestora**

Metodologia de determinare a Vitezelor Contractuale este descrisa in sectiunea 1.11 din TC si se regasesc si pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro). 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 efectuarii masuratorilor. Utilizarea echipamentului terminal in modul „economisire baterie” poate impacta in mod negativ valoarea vitezei de transfer. In plus, terminalele 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 cerculete 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) 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 perturbări 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 utilizatorului final 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 legătură dintre utilizatorul final și conținutul 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 în altă arie de acoperire decât cea pentru tehnologia a cărei viteză face obiectul măsurătorilor.

Incidența oricărui 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.

**2.7. Serviciul de SMS:** Un SMS are 160 de caractere. Dacă sunt utilizate diacritice sau alte simboluri, textul inițial va fi automat fragmentat în 3 mesaje diferite, cu maximum 70 de caractere fiecare și va fi tarifat fiecare SMS în parte. Tarifarea se face la transmiterea SMS-ului.

**2.8. Serviciul de Roaming.** Activarea Serviciului de Roaming se face la cererea Abonatului și în urma evaluării riscului sau financiar de către TKR conform Contractului, prin Serviciul Relații Clienti la 1234, cu excepția abonamentelor care nu sunt compatibile cu acest serviciu. Lista cu destinațiile incluse în fiecare grupă se regăsește în TC. Unitatea minimă de tarifare pentru traficul de date în Roaming în Grupa 1 este de 1KB, în restul lumii este de 10KB. În Roaming, cu excepția Grupei 0, sunt tarificate atât MMS-urile trimise cât și cele primite astfel: (i) la MMS trimise cu tariful pentru volumul de date transferat la care se adaugă tariful pentru un MMS, (ii) la MMS primite cu tariful pentru volumul de date transferat.

**În „Roaming Grupa 0”** (i) Minutele și SMS-urile în afara Rețelei incluse în abonament /extraopțiuni/suplimentare vor putea fi utilizate în Roaming, fără tarife adiționale iar după consumarea acestora, se vor aplica tarifele standard în afara Rețelei conform planului tarifar; (ii) Apelurile/SMS-urile primite în Roaming Grupa 0 sunt gratuite; (iii) Datele naționale din abonament /extraopțiuni/suplimentare vor putea fi utilizate în Roaming fără tarife adiționale până la limita lunară maximă de Date în Roaming Grupa 0 („Limita de Date”), dacă este aplicabilă Contractului. După depășirea Limitei de Date, se aplică Tariful Reglementat cu TVA în vigoare conform tabelului de mai jos („Tariful Reglementat”), iar după consumarea Datelor naționale din abonament /extraopțiuni/suplimentare se va aplica și tariful standard menționat în Contract.

| Tarif Reglementat (euro/GB) | 2020  | 2021 | 2022  |
|-----------------------------|-------|------|-------|
| Valoare fără TVA            | 3,5   | 3    | 2,5   |
| Valoare cu TVA (19%)        | 4,165 | 3,57 | 2,975 |

Limita de Date se determină împărțind dublul valorii abonamentului (fără TVA și fără eventualele reduceri care se aplică pe durata Contractului) la Tariful Reglementat fără TVA. Dacă sunt activate extraopțiuni sau bonusuri pentru Servicii de Date, valoarea acestora se adaugă la valoarea abonamentului, conform formulei următoare: Limita lunară maximă de Date în Roaming (GB) = (valoarea abonament + valoare EO) x 2 / Tarif Reglementat fără TVA. De exemplu, dacă ai un abonament de 4,20 euro (fără TVA) cu 5GB trafic de date inclus și ai activă când te afli în roaming o extraopțiune de date de 2 euro (fără TVA), iar Tariful Reglementat fără TVA este de 3,5 euro/GB, pentru a-ți determina Limita de Date calculată din beneficiile de internet incluse în abonament și extraopțiuni vei calcula astfel:  $(4,2 \text{ euro} + 2 \text{ euro extraopțiune}) \times 2 / 3,5 \text{ euro/GB} = 3,54 \text{ GB}$ . (iv) în cazul nerespectării Politicii de utilizare a Serviciilor de Roaming, se va aplica o suprataxă în cuantum de 0,038 euro/min apel, 0,0094 Euro/min apel primit, 0,0119 euro/SMS, respectiv Tariful Reglementat în vigoare cu TVA inclus pentru Date. (v) Tarifele aplicate Serviciilor de Roaming, rezultate ca sumă între tarifele naționale ce intervin după consumarea beneficiilor și o eventuală suprataxă, nu vor depăși valorile maxime de: 0,2261 Euro/min apel, 0,0714 Euro/SMS și 0,238 Euro/MB, TVA inclus.

**În Roaming Grupa 1:** (i) apelurile primite se tarifează cu 0,0129 Eur/min; (ii) apelurile inițiate către țările din Grupa 0 și Grupa 1, inclusiv România /SMS-urile/Datele se consumă din beneficiile în afara Rețelei din abonament cu un tarif adițional de 0,06 euro/min, 0,0238 euro/SMS respective (iii) traficul de Date se consumă din beneficiile naționale din abonament/extraopțiuni/suplimentare cu un tarif adițional de 0,06 euro/MB; (v) după consumarea beneficiilor în afara Rețelei incluse se aplică tarifele standard în afara Rețelei la care se adaugă tarifele adiționale menționate la litera ii) de mai sus (vii) MMS-urile se tarifează pe unitate; (viii) Apeluri către alte destinații decât Grupa 0 și Grupa 1: 1,666 euro/minut.

**În Roaming Grupele 2-6** se aplică tarifele standard Roaming Avantaj.

Traficul efectuat in aplicatia mobila MyAccount sau in sectiunea MyAccount de pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro) utilizand serviciile de date de la TKR nu se tarifeaza si nu se decrementeaza din Datele incluse in abonament/extraoptiuni, cu exceptia utilizarii functiei de geolocalizare a unui magazin Telekom Romania.

## **2.9 Serviciul teleconferinta nu este disponibil la abonamentul contractat.**

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

2.10.1. 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.

2.10.2 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.

2.10.3 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.

2.10.4 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.

2.10.5 Sumele aferente limitelor valorice aplicabile se regasesc la

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

2.10.6 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.

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

**3. Tarife standard:** 0,1428 euro/minut in retelele Telekom Romania; 0,226 euro/minut in afara Retelei; 0,345 euro/minut apel video national; 0,226 euro/MMS national; 0,06 euro/SMS national; SMS international Zona SEE 0,071 euro/SMS, SMS international Zonele 1-4 0,226 euro/SMS, 0,226 euro/minut international Zona SEE, 0,345 euro/minut international Zona 1, 0,583 euro/minut international Zona 2, 0,734 euro/minut international Zona 3, 4,2 euro/minut international Zona 4.

**Tarife alte servicii:** Inlocuire cartela SIM: 2,4 Euro (in caz de pierdere sau deteriorare din orice alt motiv decat culpa Telekom precum si in cazul schimbarii formatului). Reconectare servicii dupa suspendare pentru neplata: 1,12 Euro. Portare din Retea: 11 Euro.

**4. Ordinea de consum a beneficiilor incluse in abonament/extraoptiuni/suplimentare** (dupa epuizarea carora se aplica tarifele mentionate la punctul 3 de mai sus) : **A. Apeluri (Voce):** (i) catre destinatii (mobile sau fixe) din retelele Telekom Romania se consuma din minutele in Retea incluse in abonament; (ii) catre destinatii fixe sau mobile in afara Retelei: (a) pentru abonamentele cu minute in afara Retelei nelimitate se consuma din abonament; (b) pentru abonamentele cu minute in afara Retelei limitate se consuma din minutele in afara Retelei/internationale suplimentare oferite promotional, apoi din minutele in afara Retelei incluse in oferta de migrare de la cartela la abonament, apoi din minutele in afara Retelei/internationale acordate prin oferta de familie, apoi din minutele in afara Retelei/internationale incluse in oferta speciala de retentie, apoi din minutele in afara Retelei/internationale incluse in extraoptiuni, apoi din minutele in afara Retelei sau in afara Retelei/internationale suplimentare oferite la prelungirea contractului, apoi din minutele in afara Retelei incluse in abonament; (iii) catre destinatiile internationale Zona SEE si/sau Zona 1 se consuma din minutele in afara Retelei /internationale Zona 1 suplimentare oferite promotional, apoi din minutele in afara Retelei /internationale Zona 1 acordate prin oferta de familie, apoi din minutele in afara Retelei /internationale Zona 1 sau minute internationale Zona 1 si Zona 2 incluse in oferta speciala de retentie, apoi din minutele internationale Zona 1 si Zona 2 incluse in extraoptiuni, apoi din minutele internationale Zona 1 si Zona 2 incluse in abonament; (iv) catre destinatiile internationale Zona SEE si/sau Zona 2 din minutele internationale Zona 1 si Zona 2 suplimentare, oferite promotional, apoi din minutele internationale Zona 1 si Zona 2 incluse in oferta speciala de retentie, apoi din minutele internationale Zona 1 si Zona 2 incluse in extraoptiuni, apoi din minutele internationale Zona 1 si Zona 2 incluse in abonament; (v) apelurile video catre retelele nationale se consuma din apelurile video incluse in extraoptiuni. **B. SMS/MMS:** (i) catre retelele Telekom Romania se consuma din SMS-urile incluse in abonament; (ii) in afara Retelei: (a) pentru abonamentele cu SMS-uri nelimitate din SMS-urile incluse in abonament; (b) pentru abonamentele cu SMS-uri incluse limitate din SMS-urile incluse in extraoptiune/abonament; (iv) Pentru SMS-urile trimise catre retele internationale- se aplica tariful standard (v) MMS-urile trimise catre retelele Telekom Romania si catre alte retele nationale, se consuma din MMS-urile incluse in extraoptiune (daca este cazul), dupa care se aplica tariful standard. **C. Date:** Datele oferite promotional prin oferta de portare, apoi din Datele incluse in alte bonusuri apoi din Datele incluse in abonament, apoi din Datele oferite promotional prin oferta de retentie, apoi Datele incluse in extraoptiuni.

## **5. GARANTIE/PLATI IN AVANS/PLATI INTERMEDIARE/LIMITA DE CREDIT.**

**5.1** La incheierea Contractului sau pe parcursul executarii acestuia, in scopul garantarii platii obligatiilor contractuale, TKR are dreptul de a solicita Abonatului plata unor sume in avans sau/si constituirea unor Garantii, in conditiile prevazute in aceasta sectiune, in Oferta si art. 12 din TC.

**5.2 Inainte de Activarea Serviciilor.** Condițiile aplicabile platii in avans/Garantiei solicitata inainte de activarea Serviciilor (inclusiv Serviciile aditionale solicitate pe parcursul executarii Contractului) sunt mentionate in Oferta.

**5.3 Pe parcursul executării Contractului.** Valoarea Garantiei/ a sumei in avans solicitata pe parcursul executarii Contractului (in orice alte cazuri decat cele in care se solicita plata in avans conform art. 5.2 de mai sus) se va calcula tinand cont dar fara a se limita la: (i) relatiile contractuale anterioare ale Abonatului cu TKR respectiv cu terte parti, conform informatiilor din Preventel; (ii) bonitatea Abonatului; (iii) in caz de conectari multiple; (iv) depasirea Limitei de Credit. Garantia/plata in avans solicitata pe parcursul Contractului nu poate depasi valoarea mai mare dintre: (i) 4 X valoarea consumului facturat si nefacturat sau (ii) 700 de euro pe cartela SIM sau (iii) 80% din pretul standard al echipamentului achizitionat, daca este cazul. Suma depusa cu titlu de garantie nu este purtatoare de dobanda si va fi returnata dupa un interval minim de 6(sase) luni de la constituire conform art. 12.3 din TC. Returnarea la cererea Abonatului a Garantiei pentru Servicii Suplimentare, inclusiv Serviciul de Roaming, atrage dezactivarea Serviciului Suplimentar respectiv. Sumele platite cu titlu de plata in avans vor stinge, pana la epuizare, sumele datorate de Abonat cu orice titlu conform facturilor emise de TKR. Neplata sumelor solicitate cu titlu de garantie/plata in avans atrage anulara cererii de activare Servicii/ suspendarea Serviciilor conform TC.

**6. FACTURARE. PLATA.** Modalitati de plata: (i) numerar; (ii) virament bancar; (iii) debitare directa; (iv) plata cu cardul prin bancomatele bancilor partenere cu care TKR are incheiate contracte privind incasarea facturilor; (v) online prin MyAccount pe www.telekom.ro. TKR isi rezerva dreptul sa modifice cursul de schimb valutar utilizat cu informare prelabila in cazul in care se afla in imposibilitate, din orice motiv, de a continua utilizarea acestuia. Pentru plata facturii Abonatul nu datoreaza comisioane/costuri suplimentare, cu exceptia platii prin ordin de plata, care poate implica costuri suplimentare/comisioane bancare. Pentru neplata facturii la scadenta Abonatul este de drept in intarziere, fara vreo formalitate si datoreaza, pana la plata integrala a datoriei, penalitati de 0,5%/zi, calculate asupra valorii neachitate. Totalul penalitatilor pentru intarziere poate depasi cuantumul sumei asupra careia sunt calculate. Tarifele pentru Serviciile de Roaming vor fi facturate pe baza datelor transmise de partenerii de Roaming cu care TKR are incheiate acorduri (operatori din strainatate). Din motive tehnice specifice functionarii Serviciilor de Roaming, factura emisa Abonatului va putea include contravaloarea Serviciilor utilizate in cursul lunilor precedente celei in care a fost emisa factura. TKR nu raspunde de neprimirea facturii de catre Abonat. Abonatul 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 conform TC, fara a suspenda obligatia de plata a Abonatului. Daca reclamatia este justificata, TKR va restitui Abonatului sumele incasate in plus prin creditare in factura urmatoare. Neplata totala/partiala a facturii la scadenta da dreptul TKR sa suspende total/partial Serviciile sau sa considere Contractul incetat de drept in conditiile prevazute in art. 12 si 13 din CCE. Informatii privind conturile in care se poate efectua plata facturii sunt disponibile pe verso-ul facturii sau prin Serviciul Relatii Clienti. In cazul in care Abonatul a solicitat furnizarea facturii nedetaliate pe suport de hartie, cu plata unui tarif lunar, aceasta va fi trimisa prin posta, fara confirmare de primire, la adresa de facturare furnizata prin Contract. Abonatul poate solicita efectuarea de plati in avans.

**7. FUNCTIONAREA SERVICIILOR.** Conform sectiunii 1.8 din TC, Deranjamentele cauzate exclusiv din culpa TKR vor fi remediate in 72 de ore de la primirea reclamatiei validate de catre TKR, in caz contrar Abonatul putand solicita despagubiri in maxim 15 zile lucratoare de la data primirii reclamatiei. Acordarea despagubirii va fi conditionata de existenta unei reclamatii privind un deranjament valid, respective raportarea de catre Abonat a unei intreruperi in furnizarea Serviciilor si atribuita retelei prin intermediul careia se furnizeaza Serviciile necesitand efectuarea de reparatii. In cazul in care TKR constata ca solicitarea Abonatului este intemeiata, despagubirea se va acorda prin reducerea taxei lunare de abonament, proportional cu perioada in care Abonatul nu a beneficiat de Servicii. Reducerea taxei lunare de abonament se va evidentia in factura din luna imediat urmatoare solutionarii in mod favorabil a cererii Abonatului.

**8. UTILIZARE ABUZIVA SI LIMITARI SERVICII.** Serviciile sunt destinate utilizarii rezonabile de catre Abonat conform art. 8 din TC in calitate de utilizator final, exclusiv pentru nevoile proprii, si nu vor fi utilizate cu scopul de a obtine un profit sau de a atrage avantaje comerciale (de ex. desfasurarea de activitati de call center, vanzari prin telefon sau telemarketing). Abonatul nu va vinde sau transfera Serviciile catre terte parti, sub orice alta forma, contra unor sume de bani sau cu titlu gratuit. Constitue utilizari abuzive/interzise, inclusiv ale Serviciilor cu beneficii nelimitate: (i) folosirea de echipamente neautorizate de lege, neconforme cu standardele existente sau incompatibile cu Reteaua, utilizarea Serviciilor in vederea testarii unor echipamente; (ii) folosirea Serviciilor pentru scopuri imorale sau ilegale sau in scopul savarsirii unei Fraude (cum ar fi activitate abuziva identificata pe baza analizei de trafic: trafic permanent catre aceeasi destinatie sau destinatii distincte etc); (iii) oferirea, cu titlu oneros sau gratuit, a posibilitatii unor terte parti de a folosi Serviciile, inclusiv prin recomercializare; (iv) folosirea Serviciilor in scop de comercializare a actiunilor Abonatului sau tertilor; (v) sicanarea sau agresarea clientilor TKR sau ai altor furnizori de comunicatii electronice, parteneri ai TKR sau a angajatilor TKR (inclusiv prin serviciul Relatii cu Clientii) sau a unor terti, prin trimiterea de mesaje de natura sa calomnieze, hartuiasca, deranjeze, defaimeze sau prin care se dezvaluie informatii personale sau confidentiale in legatura cu un tert; (vi) inducerea in eroare a altor clienti TKR sau ai altor furnizori de comunicatii electronice, parteneri ai TKR, prin apelarea sau prin transmiterea de SMS-uri cu un continut fals (promisiune de castiguri,

participari la concursuri etc); (vii) utilizarea Serviciilor in vederea intermediarii si/sau transferului de convorbiri telefonice internationale folosind ca mediu de propagare internetul; (viii) 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; (ix) folosirea numerelor cu tarif special avand ca scop generarea de venituri ilicite pentru Abonat precum si efectuarea unui trafic intens catre numere cu tarif special intr-un interval de timp scurt (ore/zile); (x) initierea de apeluri sau utilizarea de date mobile cu ajutorul unor sisteme care permit generarea automata si/sau rutarea automata de apeluri/SMS-uri/MMS-uri/apeluri video, in orice alte scopuri care sunt contrare utilizarii rezonabile pentru nevoi proprii a Serviciilor; (xi) generarea de trafic artificial in retea TKR sau catre alte retele, nationale sau internationale, in dauna TKR si/sau cu scopul de a obtine un folos material pentru sine sau pentru o terta persoana; (xii) activitate interzisa identificata pe baza profilului de trafic al Abonatului, 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 Abonatului se vor avea in vedere apelurile in Retea si/sau in afara Retelei primite si/sau initiate intr-o perioada scurta de timp, din perspectiva, fara a se limita la, a comportamentului de consum neobisnuit, a apelurilor regulate de scurta durata, a apelurilor catre mai multe numere intr-o perioada scurta de timp, a apelurilor simultane catre aceeasi destinatie sau catre mai multe destinatii sau apelurilor consecutive cu durata mare generate permanent sau cvasipermanent pe perioada unei zile; (xiii) identificarea unui profil de trafic al Abonatului discrepant in raport cu comportamentul obisnuit al Abonatului dintr-o perioada de referinta anterioara (zi/saptamana/luna), luandu-se in considerare, printre altele, elementele utilizate pentru analiza profilului de trafic al Abonatului mentionate la punctul (xii) de mai sus; (xiv) expedierea de mesaje nesolicitate sau afisarea de mesaje de tip pachete de reclame comerciale sau anunturi de informatii (de ex: mesaje de tip spam), Abonatul fiind singurul raspunzator pentru expedierea, continutul sau afisarea unor astfel de mesaje; (xv) continuarea expedierii de mesaje electronice catre un adresant care a indicat ca nu doreste sa mai primeasca asemenea mesaje; (xvi) expedierea sau afisarea de mesaje care contin virusi si/sau „cai troieni”, mesaje ilegale sau expedierea sau afisarea de mesaje indecente, obscene sau pornografice, cu incalcarea prevederilor legale in vigoare; (xvii) expedierea sau afisarea de mesaje care violeaza dreptul de proprietate intelectuala sau industriala al TKR sau al unui tert, sau de mesaje continand informatii pentru care Abonatul nu are dreptul legal de transmitere sau difuzare conform legii aplicabile. In situatia in care TKR identifica o utilizare a Serviciilor de Date preponderent prin intermediul retelelor partenere desi Abonatul se afla in aria de acoperire a retelei detinute si/sau operate de TKR, TKR isi rezerva dreptul de a aplica punctual anumite limitari ale vitezei de transfer a datelor sau de a furniza Serviciile de Date exclusiv prin retea detinuta si/sau operata de TKR.

**9. LIMITAREA RASPUNDERII.** Conform art. 7 din TC, cu exceptia cazurilor de despagubiri si limitelor prevazute in CCE si TC, TKR nu va raspunde fata de Abonat si/sau fata de terte parti pentru niciun fel de daune, pierderi de profit, castiguri nerealizate si/sau orice alte pierderi suferite de catre Abonat care rezulta direct sau indirect din, dar fara a se limita: (i) nefunctionarea Retelei sau functionarea necorespunzatoare din motive de ordin tehnic si/sau din actiunile tertilor; (ii) functionarea necorespunzatoare a Retelei in zonele in care aceasta este in dezvoltare sau se executa lucrari de imbunatire a Retelei; (iii) prejudiciile de orice natura determinate de folosirea neadecvata a Serviciilor si echipamentelor de comunicatii de catre Abonat; (iv) nefunctionarea adresei de e-mail a Abonatului pentru comunicari sau notificari care se transmit de catre TKR pe e-mail, Abonatul neputand invoca neprimirea notificarii astfel transmise; (v) Serviciile tertilor accesibile Abonatului prin intermediul Serviciilor, inclusiv calitatea, disponibilitatea si gradul de acoperire al Serviciilor de Roaming sau utilizarea accidentala a Serviciului de Roaming; (vi) alte cazuri prevazute in Contract.

**10. MODIFICARE CONTRACT.** TKR are dreptul de a modifica unilateral termenii Contractului (cum ar fi tarife, penalitati/costuri de incetare, caracteristici Servicii, termene, transfer drepturi si obligatii), in conformitate cu legea in vigoare la momentul respectiv, pentru motive intemeiate care depind de imposibilitatea continuarii furnizarii Serviciilor in parametrii contractati, schimbari in politica comerciala aTKR, 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 TKR va informa Abonatul, conform art. 21.1 din TC cu cel putin 30 zile inainte de data la care modificarile vor intra in vigoare. In cazul in care Abonatul nu accepta modificarile propuse, acesta are posibilitatea de a rezilia denunta unilateral Contractul fara obligatia de a plati costurile de incetare inainte de expirarea Perioadei Minime, daca este cazul. Abonatul trebuie sa-si exercite dreptul de denuntare cu buna-credinta. Notificarea va fi depusa de catre Abonat in magazinele Telekom Romania sau trimisa de catre Abonat la sediul TKR din Bucuresti, Sector 1, Piata Presei Libere, Nr 3-5, City Gate, Turnul de Nord, 01370, in termen de cel mult 30 zile de la data notificarii din parteaTKR cu privire la modificarile aduse, in caz contrar considerandu-se ca Abonatul a acceptat modificarile propuse.

Transferul de catre Abonat al drepturilor si obligatiilor ce decurg din Contract nu se poate realiza fara acordul prealabil al TKR.

**11. SUSPENDAREA SERVICIILOR/REACTIVARE:** in conditiile prevazute in art. 11 din TC, TKR poate suspenda sau restrictiona accesul Serviciile, total sau partial, imediat, fara drept la despagubiri, in urmatoarele situatii: 1. cu notificarea prealabila a Abonatului (prin apel direct la numarul de telefon de contact, SMS, email etc) in caz de: (i) neplata a facturii la termen; (ii) nerespectare de catre Abonat a obligatiilor contractuale si/sau conditiilor de utilizare a Serviciilor; (iii) suspendarea accesului la Servicii in baza unui alt contract incheiat de TKR cu Abonatul; 2. Fara notificarea prealabila a Abonatului in caz de: (i) Frauda, inclusiv in baza altor contracte incheiate cu TKR; (ii) utilizare abuziva/interzisa a Serviciilor conform Contractului, in special sectiunea “Utilizare Abuziva si Limitari Servicii” de mai sus si art. 8 din TC; (iii) depasire a duratei de 180 de minute/apel; (iv) daca actiunile sau inactiunile Abonatului pot determina un risc pentru TKR; (v) alte cazuri prevazute expres in Contract. Suspendarea/restrictionarea se poate aplica pentru oricare/toate Numerele de

telefon activate in contul Abonatului, pentru oricare/toate abonamentele incheiate de Abonat, chiar daca motivele de suspendare au intervenit pentru un singur Numar de telefon, un singur Serviciu sau un singur abonament. In caz de suspendare/deconectarii temporare, Abonatul are obligatia platii valorii lunare a abonamentului sau a oricaror sume datorate catre TKR, inclusiv transele lunare de plata aferente terminalului achizitionat care devin automat scadente si exigibile. In cazul suspendarii fara deconectare de la Retea, reluarea furnizarii Serviciilor se va face in maxim 2(doua) zile lucratoare de la data la care plata intregului debit sau a sumelor solicitate a fi achitate a fost confirmata in sistemeleTKR, respectiv, de la data la care s-a constatat de catre TKR sau s-a probat de catre Abonat ca nu a existat o asemenea incalcare. In situatia in care accesul Abonatului la Servicii a fost suspendat ca urmare a Fraudei sau utilizarii abuzive, fara ca Abonatul sa fi fost deconectat de la Retea, reconectarea Serviciilor se va face in maxim 30 de zile de la suspendare, sau mai devreme, de la data la care s-a constatat de catre TKR sau s-a probat de catre Abonat ca nu a existat o asemenea incalcare. In cazul supendarii pentru neplata urmata de deconectare de la Retea, dar fara ca incetarea Contractului sa fi intervenit, Abonatul va fi reactivat automat in termen maxim de 4 zile lucratoare de la data la care plata intregului debit sau a sumelor solicitate a fi achitate a fost confirmata in contul Abonatului. In cazurile de Frauda sau utilizare abuziva/interzisa a Serviciilor pe langa masura suspendarii/restrictionarii accesului la Servicii, TKR are dreptul de a retrage Abonatului orice beneficii acordate cu titlu gratuit (bonus-uri etc) si/sau reduceri.

**12. INCETAREA CONTRACTULUI: 1. De catre Abonat :** (i) in maxim 30 de zile de la data depunerii unei notificari scrise in magazinele Telekom Romania sau la sediu ITKR (ii) de la data realizarii portarii, prin cerere de portare adresata furnizorului in a carui retea Abonatul doreste sa se porteze ; (iii) de la data anularii de catre Abonat a cererii de portare in Reteaua TKR, in conditiile si termenul stabilit de lege (iv) alte cazuri prevazute expres in Contract. 2. De catreTKR: 1. Prin reziliere in cazul incalcarii de catre Abonat a obligatiilor sale contractuale, acesta fiind de drept in intarziere prin simpla neexecutare a obligatiilor; 2.TKR este indreptatita sa considere Contractul reziliat de drept, fara punere in intarziere si/sau preaviz, drept de compensatie sau despagubiri pentru Abonat, de la data constatarii de catre TKR a urmatoarelor cazuri: (i) Abonatul nu isi respecta obligatiile de plata, inclusiv a sumelor solicitate cu titlu de Garantie, rezilierea urmand sa intervina pentru toate Cartelele SIM/Serviciile activate in contul aceluiasi Abonat, indiferent daca pentru acestea exista intarzieri la plata; (ii) Abonatul se face vinovat de utilizarea abuziva sau interzisa a Serviciilor sau pentru orice alt motiv de Frauda; (iii) actele prezentate de Abonat in vederea incheierii Contractului au fost false sau modificate; (iv) in cazul rezilierii de catre TKR a unor alte contracte de abonament incheiate cu Abonatul; (v) in alte cazuri prevazute expres in TC sau CCE. 3.TKR poate denunta Contractul cu notificare prealabila de 30 de zile, Abonatul nefiind indreptatit la penalitati sau despagubiri daca denuntarea intervine in afara PM. 4. Contractul va inceta de drept de la data constatarii de catreTKR, fara punere in intarziere si/sau preaviz, drept de compensatie sau despagubiri pentru Abonat: (i) in caz de deces al Abonatului sau daca a fost initiata procedura de dizolvare, lichidare sau sechestrul impotriva acestuia sau aceste proceduri au intervenit la cererea Abonatului; (ii) in cazul in care portarea Abonatului in Retea nu se poate realiza din motive ce nu depind de sau nu se afla sub controlul TKR si Abonatul nu a optat diferit. Incetarea Contractului din orice motiv nu inlatura obligatia Abonatului de a achita toate sumele datorate in baza Contractului, inclusiv debitele ce se vor regasi in facturile emise ulterior inregistrarii de catre TKR a solicitarii de incetare a Contractului, pentru Serviciile consumate dar nefacturate pana la data incetarii (inclusive transele lunare de plata aferente terminalului achizitionat de Abonat conform Pachetului Promotional care devin automat scadente si exigibile), precum si eventualele costuri de incetare datorate pentru fiecare Cartela SIM dezactivata inainte de terminarea PM, conform Contractului.

**13. LEGEA APLICABILA. LITIGII.** Contractul este guvernat de legea romana. Orice neintelegere aparuta in legatura cu Contractul, incluzand orice incalcare a acestuia, va fi rezolvata pe cale amiabila. Partile au dreptul de a se adresa Autoritatii Nationale pentru Administrare si Reglementare in Comunicatii in scop de mediere. Daca partile nu ajung la o intelegere, litigiul va fi solutionat de catre instantele competente din Romania.

**14. PROCEDURA DE RECLAMATII.** Reclamatii si Deranjamentele se transmit prin Serviciul Relatii cu Clientii in termen de 15 zile de la data aparitiei motivului pentru care se inainteaza reclamatia, cu exceptia reclamatiiilor facute cu privire la facturi unde termenul este de 30 de zile de la data facturii (la sfarsitul acestei perioade, suma facturata este considerata ca fiind in mod irevocabil acceptata la plata). Reclamatiiile pot fi transmise non-stop: (i) prin apel la 1234 (apel din retelele Telekom Romania), 021.404.1234 sau 0766.12.1234 (tarif normal pentru apelurile din retelele nationale) sau la +4021.404.1234 sau +40766.12.1234 (apel taxabil din afara Romaniei). Pentru reclamatiiile telefonice, Abonatul va primi numarul de inregistrare a reclamatiei inainte de incheierea apelului. (ii) prin fax la +4021 9255 (apel gratuit in retelele Telekom Romania)(iii) prin posta, la sediul TKR, Serviciul de Relatii cu Clientii – Echipa Reclamatii;(iv) prin formularul de contact disponibil pe www.telekom.ro (v) prin formularele puse la dispozitia clientilor in magazinele Telekom Romania. Programul de lucru pentru reclamatii scrise este de Luni pana Vineri intre orele 8:00 - 21:00, cu exceptia zilelor de sarbatori legale. Termenul de raspuns la reclamatii este de cel mult 60 de zile (1.440 de ore) de la data transmiterii lor. Daca verificarile impun prelungirea termenului, cu cel mult 2 zile lucratoare inainte de expirarea acestuia Abonatul va fi informat (prin SMS, e-mail, apel) cu privire la prelungirea termenului cu o noua perioada de 30 de zile calendaristice. In cazul nerespectarii termenului de solutionare a reclamatiiilor din culpa TKR, Abonatul poate solicita despagubiri in maxim 15 zile lucratoare de la data expirarii termenului. Daca solicitarea Abonatului este intemeiata, despagubirea se va acorda prin reducerea taxei lunare de abonament proportional cu perioada de depasire a termenului, dar nu mai mult de valoarea unui abonament lunar (valoare abonament lunar/numarul de zile din luna relevanta X numarul de zile de intarziere). Reducerea se va evidentia in factura din luna imediat urmatoare solutionarii cererii Abonatului. Reclamatia Abonatului suspenda obligatia de plata a sumelor contestate si curgerea penalitatilor, dar numai in limita acestora, Abonatul avand in



continuare obligatia de a achita debitele necontestate, in termenele scadente. Daca reclamatia nu este intemeiata, Abonatul are obligatia de a plati diferenta neachitata, in termen de 14 zile de la data la care Abonatul a primit rezolutia cu privire la reclamatie.

**15. POLITICA DE UTILIZARE A SERVICIILOR IN ROAMING ("Politica").** Abonatul beneficiaza de "Roaming Grupa 0" in conditiile unei utilizari normale in contextul calatoriilor periodice in tarile din Grupa 0 si nu in conditiile utilizarii preponderent in Roaming. "Roaming Grupa 0" este disponibil Abonatilor TKR care au resedinta pe teritoriul Romaniei sau care au legaturi stabile in Romania determinand prezenta frecventa si substantiala a Abonatului pe teritoriul Romaniei. In caz de nerespectare a Politicii, TKR are dreptul de a aplica o suprataxa pentru Serviciile de Roaming in Grupa 0 dupa cum urmeaza: 0,038 Euro/min apel initiat, 0,0129 Euro/min apel primit, 0,0119 Euro/SMS iar pentru Date o suprataxa egala cu valoarea Tarifului Reglementat cu TVA in vigoare la data aplicarii. Monitorizarea utilizarii Serviciilor de Roaming Grupa 0, cazurile de aplicare a suprataxei, procedura si termenele sunt prevazute in art. 24 din TC. Prevederile Politicii nu exclud aplicabilitatea pentru Serviciile de Roaming a prevederilor Contractului cu privire la utilizare abuziva si limitari.

**16. PROCEDURA DE MASURARE A VITEZEI MAXIME ESTIMATA** si pentru a constata eventuale diferente importante, permanente sau care se repeta la intervale regulate intre Vitezele maxime estimate reale si Vitezele Contractuale ("Procedura de masurare"). Procedura de masurare nu se aplica in cazul Serviciului de date in Roaming. Prevederile Procedurii de masurare se completeaza cu prevederile procedurii generale de reclamatii din Contract, in caz de contradictie, prevederile Procedurii de masurare prevaleaza.

#### **16. 1. Conditii prealabile efectuarii masuratorilor.**

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

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

16.1.3. Conditii care tin de caracteristicile Serviciului de Date contractat si pe care Abonatul trebuie sa le indeplineasca in mod cumulativ pentru ca masuratorile sa fie valide: (a) in cazul abonamentelor care includ o cantitate lunara de date la o anumita viteza iar dupa consumarea acesteia viteza traficului aditional scade, masuratorile se vor efectua anterior scaderii vitezei (b) in cazul abonamentelor cu trafic de date recomandat, masuratorile se vor efectua numai utilizand date din volumul recomandat; (c) pe perioada masuratorilor Abonatul va dezactiva serviciile/ofertele active care implica masuri de gestionare a traficului si care pot fi dezactivate de catre Abonat. Neindeplinirea oricareia dintre conditiile prealabile din aceasta sectiune, necesare pentru ca masuratorile sa fie considerate valide, are ca efect respingerea ca neintemeiata a reclamatiei Abonatului.

**16.2 Pasii necesari pentru efectuarea masuratorilor** si pe care Abonatul trebuie sa ii urmeze pentru ca masuratorile sa fie valide: (a) Abonatul trebuie sa-si creeze si sa fie titularul unui cont de utilizator in aplicatia Netograf.ro cu numele sau astfel incat Abonatul sa fie identificabil (prin asigurarea concordantei intre contul din aplicatia Netograf si IMSI – titular contract de furnizare servicii de date mobile); (b) Sa efectueze masuratorile prin aplicatia Netograf (rezultatele masuratorilor vor fi descarcate de catre Abonat in format Excel din Netograf/Rezultate/Istoric); traficul in aplicatia Netograf este gratuit (nu se tarifeaza si nu consuma din beneficiile de Date incluse in Contract); (c) masurarea Vitezei maxime estimate consta in initierea descarcarii de date (pentru masurarea vitezei de descarcare), respectiv initierea incarcarii de date (pentru masurarea vitezei de incarcare). Realizarea masurarii poate dura cateva zeci de secunde; (d) Pentru a fi considerate valide, masuratorile se vor efectua intr-un interval de 30 zile (interval inregistrat intre prima si ultima zi de

efectuare a masuratorilor), in cel putin 5 zile lucratoare si cel putin doua zile de sambata si doua zile de duminica din saptamani diferite, realizandu-se cel putin 20 de masuratori in intervalul mentionat; (e) in fiecare dintre zilele in care sunt efectuate masuratorile (0:00 – 23:59) se vor efectua masuratori la intervale de cel putin 4 ore, dintre care cel putin 5 masuratori in intervalul orar 22:30 – 7:00 am; (f) masuratorile efectuate in cadrul unui interval unic de masuratoare de 30 de zile pot fi utilizate de Abonat pentru sustinerea unei singure reclamatii (o noua reclamatie cu privire la contestarea aceleasi Viteze Contractuale poate fi valid facuta pe baza unui nou set de masuratori realizate conform Procedurii); in cazul in care un Abonat reclama probleme de performanta sub aspectul Vitezei maxime estimate in mai multe locatii sau pentru mai multe SIM-uri in aceeaasi locatie, va efectua masuratori si va depune cate o reclamatie, cu respectarea Procedurii, pentru fiecare din locatii si fiecare dintre SIM-uri;(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](http://www.telekom.ro).

**16.3 Transmiterea reclamatiei.** In cazul in care, in urma efectuarii masuratorilor conform Procedurii de masurare, Abonatul doreste sa depuna o reclamatie, acesta trebuie sa urmeze urmatorii pasi pentru ca reclamatia sa fie valida: (a) reclamatia se depune doar de catre Abonat (titularul contractului de abonament in baza caruia este furnizat Serviciul de Date obiect al reclamatiei); (b) reclamatia sa fie primita de TKR in termen de maxim 30 de zile de la data la care Abonatul a finalizat efecturarea tuturor masuratorilor necesare conform prezentei Proceduri in vederea sustinerii reclamatiei, in caz contrar reclamatia urmand a fi considerata ca fiind tardiv formulata si, drept consecinta, respinsa; (c) in reclamatie se vor mentiona numele si prenumele, impreuna cu elementele de identificare (adresa, numar contract, cod abonat, numar de telefon mobil);(d) mentionarea Vitezelor Contractuale contestate si a vitezelor constatate in urma efectuarii masuratorilor conform prevederilor prezentei Proceduri;(e) Indicarea locatiei in care au fost realizate masuratorile (nume si numar strada, localitate sau coordonatele GPS– latitudine /longitudine) si tehnologia prin care se furnizeaza Serviciul de Date la momentul efectuarii masuratorilor; (f) reclamatia se poate depune la sediul TKR, in magazinele Telekom Romania sau online pe [www.telekom.ro/contact](http://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 Telekom Romania sau la sediul TKR, fie vor fi incarcate, impreuna cu reclamatia, pe pagina de reclamatii de pe [www.telekom.ro/contact](http://www.telekom.ro/contact).

**16.4 Solutionarea reclamatiei.** Termenul de raspuns la o reclamatie este de maxim 60 zile de la momentul la care toate informatiile si documentele necesare au fost furnizate de Abonat. In scopul solutionarii reclamatiei, Abonatul 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 Abonat in cadrul reclamatiei. Abonatul are posibilitatea de a solicita informatii cu privire la stadiul reclamatiei prin intermediul aceluiasi canal de comunicare utilizat pentru depunerea acesteia. In vederea furnizarii raspunsului la reclamatie,TKR va putea realiza masuratori proprii. Inregistrarea unor viteze inferioare atunci cand nu sunt indeplinite conditiile mentionate in sectiunile 2.6.4 si 16.1 din CCE nu echivaleaza cu o neconformitate intre vitezele rezultate in urma masuratorilor si Vitezele Contractuale. Daca Abonatul nu este multumit de modul de solutionare a reclamatiei, are dreptul de a utiliza caile de atac prevazute in sectiunea 13 din CCE, inclusiv pentru obtinerea unor masuri reparatorii disponibile conform legislatiei nationale.

**16.5 Efectele reclamatiei.** Daca, in urma verificarii reclamatiei si a masuratorilor efectuate conform conditiilor din sectiunile 2.6.4 si 16.1 din CCE, se constata ca rezultatul a cel putin jumatate din masuratorile efectuate conform Procedurii de masurare indica o Viteza maxima estimata mai mica decat valoarea din tabelul de mai jos aferenta tehnologiei masurate, 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.

| Tehnologie | Valoare viteza descarcare (downstream) | Valoare viteza incarcare (upstream) |
|------------|--|-------------------------------------|
| 4G         | 1,5 Mbps                               | 0,5 Mbps                            |
| 3G         | 0,21 Mbps                              | 0,046 Mbps                          |
| 2G         | 2 kpbs                                 | 1 kpbs                              |

**17. INFORMATII CLIENTI** prin Serviciul de Relatii cu Clientii 1234 (apel din retelele Telekom Romania), 021.404.1234 sau 0766.12.1234 (tarif standard pentru apelurile din alte retele), pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro), la sediul TKR, fax 021.9255 (apel gratuit din retea TKR).

ABONAT

Telekom Romania