

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

1. Informatii generale Tarifele sunt exprimate pe minut, iar pentru taxare apeluri voce fixa, fractiunea de minut neinceiat se rotunjeste la un minut intreg. Apelurile catre numerele pentru servicii cu valoare adaugata nu sunt incluse in Abonament; pentru aceste categorii de numere se aplica tarife mai mari decat tarifele pentru orice tip de apel in retele nationale. Apelurile catre numerele nationale scurte pentru servicii de interes public la nivel national implementate in 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 <https://fix.telekom.ro>, la 1930 (apel gratuit din retea TKR si cu tarif normal pentru apelurile din retelele nationale.) si in orice magazin TKR/ partener TKR.

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

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

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

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

1.6 TKR isi rezerva dreptul de a aplica 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 TKR va bloca portul 25, in cazul in care Clientul beneficiaza de Serviciul de acces la Internet prin tehnologia ADSL cu IP dinamic).

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

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

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

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

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

atins limita valorica pe perioada lunara de facturare aplicabila, Clientul poate initia un nou apel care va fi supus atat limitarii valorice pe apel, cat si limitarii valorice pe perioada lunara de facturare.

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

1.7.5 Sumele aferente limitelor valorice aplicabile se regasesc la

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

1.7.6 Aplicarea limitarii valorice mentionate mai sus intervine din constrangeri legale si este destinata asigurarii conformitatii cu cadrul legislativ. Aplicarea nu are ca scop limitarea gradului de acces al Clientului la serviciile cu valoare adaugata si la cele de interes general, astfel incat Clientul va avea obligatia de plata integrala a contravalorii serviciilor cu valoare adaugata si a celor de interes general de care a beneficiat, in raport cu consumul realizat, indiferent de incidenta acestor limitari valorice.

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

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

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

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

4.GARANTIE/PLATI INTERMEDIARE. TKR poate solicita Clientului o garantie (nepurtatoare de dobanda, minim 3 Abonamente/Chirii) in contul TKR /plati intermediare inainte de emiterea facturii, daca Clientul se afla in cel putin una dintre urmatoarele situatii: a)nu este deja client TKR la data semnarii prezentului; b)nu a efectuat la timp platile; c)este pe liste de datornici; d)are debite la TKR la data semnarii prezentului; e)inregistreaza o crestere brusca a traficului intr-o perioada scurta; f)depasesc 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 evidentiate 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 (<https://myaccount.telekom.ro>) conform <https://fix.telekom.ro>; 2)prin debit direct; 3)la bancomat; 4)in numerar in Magazinele TKR si la parteneri; 5)prin ordin de plata (intocmit conform cerintelor bancii unde Clientul are contul din care face plata). Pentru plata facturii TKR, Clientul nu datoreaza comisioane/costuri suplimentare, cu exceptia platii prin ordin de plata, care poate fi purtatoare de costuri suplimentare/comisioane bancare. TKR nu raspunde de neprimirea facturii de catre Client. Clientul care reclama ca nu a primit factura nu este exonerat de plata sumelor datorate, fiind obligat a se interesa asupra sumei de plata. Reclamatia privind factura se face in maxim 30 de zile de la emitere cf. art. 11, fara a suspenda obligatia de plata a Clientului. Daca reclamatia e justificata, TKR restituie Clientului sumele incasate in plus, prin creditare in factura urmatoare. Termenul de plata a facturii este de maxim 14 zile de la emitere. Pentru neplata facturii la scadenta Clientul este de drept in intarziere, fara vreo formalitate si datoreaza, pana la plata integrala a datoriei, penalitati de 0,5%/zi, calculate asupra valorii nechitate. Penalitatile de intarziere pot depasi cuantumul sumei asupra careia sunt calculate. Neplata totala/partiala a facturii la scadenta da dreptul TKR sa suspende furnizarea Pachetului de Servicii, iar intarzierea cu 60 zile fata de scadenta da dreptul TKR sa rezilieze Contractul de drept, fara instanta sau alte formalitati, cu notificare prealabila scrisa de 15 zile. In cazul

suspendării Pachetului de Servicii ca urmare a neplății totale/particiale a facturii la scadență, Clientul va avea obligația de a achita contravaloarea Abonamentului pe perioada de suspendare. Ulterior perioadei de 60 de zile de întârziere față de scadență, Clientul nu va mai avea obligația de plată a contravalorii Abonamentului aferent suspendării ulterioare până la rezilierea Contractului, suspendare ulterioară care va prelungea PM în mod corespunzător. Clientului care nu a achitat încă factura în temeiul Contractului, i se va rezilia Contractul după minim 60 de zile de la data scadenței, ne mai existând perioade de suspendare ulterioare acestor 60 de zile. Obligația de plată a contravalorii facturilor restante se menține după rezilierea Contractului. Până la rezilierea Contractului pentru motiv de neplată, Clientul va putea achita datoria scadenței, Contractul rămânând în vigoare în acest caz. Clientul poate solicita efectuarea de plăți în avans. Clientul este de acord să plătească în avans DA NU (Marcați opțiunea privind acordul la plata în avans).

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

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

8. INCETARE. 8.1) TKR poate denunță unilateral Contractul, cu notificare prealabilă scrisă de 2 zile, pentru: a) decesul Clientului; b) Clientul vinde Locația; c) forta majoră ce durează de mai mult de 30 de zile; d) TKR nu mai dispune de soluție tehnică pentru furnizarea Pachetului de Servicii în Locație, cu o notificare prealabilă a Clientului și fără despăgubiri; e) orice altă situație menționată în Contract. 8.2) Clientul poate denunță unilateral Contractul: a) oricând, cu o notificare prealabilă scrisă, Contractul încetând de plin drept în prima zi a lunii următoare celei în care se împlinesc 30 de zile de la primirea notificării de către TKR; b) dacă TKR devine insolubil, își încetează activitatea/este în faliment/lichidare, cu o notificare prealabilă scrisă de 2 zile; 8.3) Dacă o parte nu-și îndeplinește obligațiile, cealaltă poate considera Contractul reziliat de plin drept, fără intervenția instanței, putând solicita daune. Dacă nu se prevede altfel în Contract, rezilierea operează printr-o notificare prealabilă scrisă, Contractul încetând de plin drept în prima zi a lunii următoare celei în care termenul de 30 de zile se împlineste, dacă partea în culpa nu a înlaturat 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/bruijaje/variații mari de curent afectând rețeaua de distribuție a semnalului; c) instalarea/utilizarea de către 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. TKR nu răspunde pentru utilizarea serviciului Smart TV Stick și/sau Telekom TV Web & Mobile de o altă persoană care introduce numele și parola sa, indiferent dacă o astfel de persoană a intrat în posesia datelor de identificare ale contului de utilizator ca urmare a autorizării, neglijenței sau nepăsării Clientului (inclusiv, dar fără a se limita la, respectarea restricțiilor menționate mai sus). Telekom va depune toate eforturile rezonabile pentru furnizarea neîntreruptă a serviciului. Telekom nu răspunde și nu garantează, însă, furnizarea continuă a serviciului și disponibilitatea lui pentru Client, aceasta putând fi afectate de factori în afara controlului TKR. Furnizarea serviciului Smart TV Stick este condiționată de mai mulți factori inclusiv, dar fără a se limita la, dispozitivele folosite de Client, calitatea serviciilor de internet furnizate de terții contractați de Client, lipsa de capacitate a legăturilor de interconectare între rețelele acestor furnizori de internet și rețeaua de livrare de conținut a Telekom, transmiterea semnalului de către furnizorii de conținut audiovizual, întreruperile pentru revizie tehnică ale furnizorilor de conținut audiovizual, existența unor erori tehnice (inclusiv virusare) ale dispozitivelor Clientului, gradul de încărcare a rețelei Telekom etc. Telekom este îndreptățit să întreruapă

furnizarea serviciului Smart TV Stick pentru efectuarea de lucrari la acest serviciu: (i) de intretinere la website, la aplicatii si/ori la reseaua tehnica prin care se furnizeaza serviciul Smart TV Stick, (ii) de inlocuire a oricarui element al acestora si/sau (iii) de modernizare a acestora.

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

11. PROCEDURA PRIVIND SOLUTIONAREA RECLAMATIILOR. Deranjamentele se anunta la Asistenta Deranjamente, oricand, la 1930, apel gratuit din reseaua TKR si cu tariff normal pentru apelurile din retelele nationale. Reclamatii: Inaintarea reclamatiei se face: a) oricand la 1930 b) pe site-ul <https://fix.telekom.ro>, sectiunea „Contact”/prin MyAccount; c) prin fax, la 0219255; d) prin e-mail, la sesizari@telekom.ro; e) la orice magazin TKR din judetul/sectorul Clientului (<https://fix.telekom.ro/magazine/>); f) prin posta, la Bucuresti, Calea Victoriei nr. 35, Sector 1, Romania, cod postal 010061. Reclamatia trebuie sa cuprinda datele Clientului, telefonul si adresa la care asteapta raspunsul. Reclamatia se depune in 30 de zile de la evenimentul reclamat, daca nu se prevede altfel in Contract. Reclamatia se solutioneaza in maxim 30 de zile de la inregistrare; in cazuri exceptionale (dezvoltare retea, reorientari de echipamente, implicare terti etc.), termenul este de 60 de zile. Dupa tratarea reclamatiei, Clientul e contactat la acelasi numar pentru a i se comunica modul de solutionare. Daca verificarile impun prelungirea termenului standard de raspuns, cu cel mult 3 zile inainte de expirarea acestuia, Clientul este contactat telefonic pentru a i se preciza stadiul si noul termen de raspuns. In caz de nesolutionare a reclamatiei in termen din culpa TKR, TKR va rambursa Clientului, la cerere acestuia, cu titlul de despagubiri, o cota-parte din valoarea Abonamentului lunar, proportional cu perioada de depasire a termenului mentionat, dar nu mai mult de valoarea unui Abonament lunar, conform conditiilor din Procedura privind solutionarea reclamatiiilor disponibila pe <https://fix.telekom.ro>

12.FRAUDE/ABUZ/LIMITARI SERVICII. 12.1) Pachetul de Servicii si Echipamentele sunt furnizate Clientului numai ca utilizator final si pentru uz privat, si nu pentru a obtine un profit sau avantaje comerciale. Sunt activitati frauduloase/abuzive, dar fara a se limita la, urmatoarele situatii: a) furnizarea de informatii/documente eronate/false pentru incheierea/pe parcursul derularii Contractului; b) mutarea Echipamentului din Locatie fara acordul TKR; c) utilizarea Pachetului de Servicii pentru furnizarea/redistribuirea de servicii de comunicatii electronice catre terti (contra cost sau gratuit) sau pentru transfer de trafic in reseaua TKR si/sau alte retele (ex. transferurile de apeluri nationale/internationale in reseaua TKR si/sau alte retele); d) expedierea de mesaje electronice nesolicitate (incluzand date, informatii, text, muzica, sunet, imagini, grafice, materiale video, programe sau alte materiale) sau afisarea de mesaje de tip pachete de reclame comerciale sau anunturi de informatii (in general mesaje de tip Spam); e) continuarea expedierii de mesaje electronice catre un adresant care a indicat ca nu doreste sa mai primeasca asemenea mesaje; f) expedierea sau afisarea de mesaje electronice care contin virusi si/sau „cai troieni”, mesaje ilegale, expedierea/afisarea de mesaje indecente, obscene sau pornografice, cu incalcarea prevederilor legale in vigoare; g) expedierea sau afisarea de mesaje electronice care violeaza dreptul de proprietate intelectuala sau industriala al TKR sau al unui tert, sau de mesaje continand informatii pentru care Clientul nu are dreptul legal de transmitere/ difuzare in orice conditii, conform legilor aplicabile; h) inducerea in eroare a altor clienti TKR sau ai altor furnizori de comunicatii electronice, parteneri ai TKR, prin transmiterea de mesaje electronice cu un continut fals (promisiune de castiguri, participari la concursuri, etc); i) utilizarea Pachetului de Servicii/Echipamentului cu incalcarea legii sau a Politicii de Internet TKR; j) redirectionarea cu titlu oneros prin intermediul Serviciilor a traficului generat de catre un tert precum si pentru ascunderea si/sau modificarea identitatii apelantului in aceste scopuri; k) folosirea numerelor cu tarif special avand ca scop generarea de venituri ilegale 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. De asemenea, pentru Serviciul Smart TV Stick, sunt considerate activitati frauduloase si interzise urmatoarele: (i) Orice incercare de a obtine accesul neautorizat la website-ul serviciului, la serverul pe care este stocat acest website sau pe orice alt server, computer sau baza de date conectata la acest website; (ii) atacul serviciului Smart TV Stick prin intermediul unui atac "denial-of-service" sau "distributed denial-of service"; (iii) analizarea, studierea sau testarea functionarea website-ului pe care este disponibil continutul, a retelei tehnice prin care se transmite acest serviciu, a oricaror componente ale acestora (ex: hardware, software), in scopul de a determina ideile si principiile care stau la baza oricarui element al acestora, cu ocazia efectuarii oricaror operatiuni de instalare, afisare, rulare sau executare pe care este in drept sa le efectueze pentru a accesa si utiliza serviciul Smart TV Stick; Clientul intelege si accepta ca oricare dintre 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 în vedere, fara a se limita la , de exemplu, obiceiurile de comunicare neobisnuite, apelurile regulate de scurta durata, apelurile catre mai multe numere într-o perioada scurta de timp, apelurile simultane catre aceeasi destinatie sau catre mai multe destinatii, sau apeluri consecutive cu durata mare generate permanent sau cvasipermanent pe perioada unei zile sau generarea de trafic voce spre mai mult de 300 destinatii distincte in decurs de 30 de zile; vi) in cazul Serviciilor care includ beneficii nelimitate (apeluri și/sau mesaje scrise) se considera utilizare abuziva si identificarea unui profil de trafic al Utilizatorului discrepant, luandu-se in considerare, printre altele, apelurile în Retea sau în afara retelei, respectiv apelurile primite și cele initiate, într-o perioada scurta de timp. Se va considera, cu caracter exemplificativ dar nelimitat la, drept utilizare abuziva a Serviciilor de catre Client daca traficul 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 de masurare a vitezelor contractuale ale Serviciului de Acces la Internet si pentru a constata eventuale diferente importante, permanente sau care se repeta la intervale regulate între vitezele reale de transfer de date si vitezele contractuale (“Procedura”). (a) Indicatorii de calitate tehnici ai Serviciului de Acces la Internet sunt: (i) Intarzierea de transfer al pachetelor de date (ii) Variatia intarzierii de transfer al pachetelor de date; (iii) Rata pierderii de pachete de date (iv) Viteza de transfer al datelor. (b) Vitezele de transfer al datelor sunt definite in TC si in Oferta. Din ratiuni ce tin de supraaglomerarea traficului (mai multi utilizatori finali acceseaza simultan Serviciul de Acces la Internet), probabilitatea atingerii vitezei maxime este mai mare in intervalul 00:00 am si 10:00 am, in conditiile respectarii conditiilor din Procedura. (i) **Valoarea vitezei maxime** de transfer al datelor este viteza contractuala stabilita conform profilului comercial al Clientului si calificarea liniei de acces la Internet (pentru liniile de acces de tip XDSL) si se regaseste in Oferta . (ii) **Viteza de transfer al datelor disponibila in mod normal** poate fi obtinuta de catre Client in majoritatea timpului, dar cu precadere in perioada din afara orelor de varf (11:00 – 14:00 si 20:00 – 23:00), in conditiile respectarii Procedurii. Valoarea vitezei de transfer al datelor disponibila in mod normal corespunde profilului comercial al clientului si se regaseste in Oferta; pentru serviciul SmartWifi viteza de transfer al datelor este cea precizata in Oferta. (iii) **Viteza minima de transfer al datelor:** reprezinta cea mai mica rata de transmitere a datelor pe care un Client o poate experimenta in accesarea Serviciului de Acces la Internet, chiar si in conditiile cele mai defavorabile: orele cu trafic de varf, conditii atmosferice deosebite, interferente electromagnetice. Valoarea vitezei minime a vitezei de transfer al datelor corespunde profilului comercial al clientului si se regaseste in Oferta ; in situatia tehnologiei radio viteza este precizata in Oferta

; (iv) **Viteza promovata de transfer al datelor:** Viteza promovata de transfer al datelor este egala cu viteza maxima de transfer al datelor. Valorile vitezelor contractuale pot fi atinse strict in conditiile prevazute in Procedura. (c) Descrierea 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 efectuării măsurătorilor. Echipamentele cu care se fac măsurătorile trebuie să aibă capacități compatibile cu standardul de cumulare a capacității pe mai multe frecvențe (“carrier aggregation”). (ii) Distanța dintre echipamentul terminal și stația de bază. Pentru atingerea Vitezei Contractuale este necesar ca numărul de liniute sau ceruculete pline ale indicatorului de semnal al terminalului să fie maxim. (iii) Supraaglomerarea sau congestiunea traficului se poate produce atunci când mai mulți utilizatori finali accesează simultan serviciul de acces la internet, de regula la ore de varf în intervalul 9:30 am - 21:00 pm. Prin urmare probabilitatea atingerii Vitezei Contractuale este mai mare în intervalul 22:30 pm și 7:00 am; (iv) Modul de utilizare al aplicatiilor/serviciilor de continut. Viteza de transfer se va reduce in cazul descărcării și încărcării simultane de continut de pe internet, utilizării de aplicatii care genereaza trafic de date (de exemplu, programe messaging, filesharing, browsing, videostreaming, videoconferinta); (v) Condițiile meteorologice nefavorabile (vânt puternic, furtuna, ninsoare etc.) pot afecta semnificativ viteza de transfer al datelor, deoarece aceste condiții afectează calitatea

legaturilor la serviciul de acces la internet prin intermediul rețelilor 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 echipamentului pe durata unei sesiuni de date poate duce la întreruperi ale serviciului de Date, dar și la viteze de transfer mai scăzute datorită limitărilor legate de tehnologie. (viii) Viteza proprie a paginilor web accesate de utilizatorul final. Viteza de transfer va fi viteza celui mai încet segment din lanțul de 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 adresei și/sau locației de utilizare a echipamentului în altă arie de acoperire decât cea pentru tehnologia a cărei viteză face obiectul măsurătorilor; (xi) poziționarea echipamentului în interiorul spațiului de locuit – dacă echipamentul este poziționat astfel încât nivelul semnalului radio este nul sau foarte mic; în caz contrar vitezele menționate nu pot fi atinse; vitezele maxime precizate în Oferta pot fi atinse numai în condiții de semnal maxim. Incidența oricăreia dintre factorii menționați mai sus poate duce la diferențe între vitezele efective și Viteza Contractuală, impactul asupra condițiilor de furnizare a Serviciilor de Date fiind cel menționat în secțiunea 2.6.3 de mai sus. Diferențele nesemnificative între valorile vitezelor efective și Viteza Contractuală nu sunt de natură a afecta experiența utilizării Serviciului de Date oferit.

Incidența oricăreia dintre condițiile menționate mai sus poate duce la diferențe între vitezele reale și vitezele contractuale. Diferențele nesemnificative între valorile vitezelor reale și vitezele contractuale nu sunt de natură a afecta experiența utilizării Serviciului de Acces la Internet contractat. Clientul care dorește să efectueze măsurători ale vitezelor Serviciului de Acces la Internet și să transmită o reclamație în cazul în care, din măsurătorile valid efectuate, reiese o diferență importantă, permanentă sau care se repetă la intervale regulate, este necesar să îndeplinească în mod cumulativ toate condițiile prevăzute mai jos, precum și să respecte, în ordinea în care sunt menționați, pașii descriși mai jos: **13.1. Condiții prealabile efectuării măsurătorilor:** 13.1.1. Condiții privind Echipamentul: (a) toate măsurătorile utilizate pentru susținerea unei reclamații se vor efectua prin intermediul aceluiași Echipament (laptop/desktop) conectat la modem cu cablu de rețea; (b) Echipamentul trebuie să aibă caracteristicile minime hardware, în funcție de tehnologie, conform instrucțiunilor prevăzute în Condițiile tehnice măsurare 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 fără licență) și să funcționeze în parametrii normali; (c) toate aplicațiile care rulează pe Echipament și toate sesiunile de transfer de date trebuie să fie oprite pe parcursul efectuării măsurătorilor. 13.1.2. Condiții care tin de mediul în care sunt efectuate măsurătorile: măsurătorile nu trebuie să fie efectuate pe perioada existenței unor deranjamente sau lucrări planificate la Rețea, comunicate ca atare. 13.1.3. Condiții care tin de utilizarea Serviciului de Acces la Internet contractat: (a) pe perioada măsurătorilor Clientul nu va utiliza serviciile care sunt optimizate pentru a îndeplini nivelul de calitate necesar funcționării. Neîndeplinirea oricăreia dintre condițiile prealabile necesare pentru ca măsurătorile să fie considerate valide conduce la respingerea ca neîntemeiată a reclamației respective. **13.2. Pași necesari pentru efectuarea măsurătorilor:** (a) Clientul trebuie să-și creeze și să fie titularul unui cont de utilizator în aplicația Netograf.ro cu numele sau astfel încât Clientul să fie identificabil (prin asigurarea concordanței între conținutul din aplicația Netograf și IP/MAC router – titular contract de furnizare al Serviciului de Acces la Internet, obiect al reclamației); (b) Clientul trebuie să efectueze măsurătorile prin aplicația Netograf (rezultatele măsurătorilor vor fi descărcate de către Client în format Excel din Netograf/Rezultate/Istoric); (c) măsurarea vitezei de transfer al datelor constă în inițierea descărcării de date (pentru măsurarea vitezei de descărcare), respectiv inițierea încărcării de date (pentru măsurarea vitezei de încărcare). Realizarea măsurătorii poate dura câteva zeci de secunde; (d) măsurătorile se vor efectua într-un interval de cel mult 30 de zile (interval înregistrat între prima și ultima zi de efectuare a măsurătorilor), în cel puțin 5 zile lucrătoare și în cel puțin 5 zile nelucrătoare, realizându-se cel puțin 20 de măsurători, în intervalul menționat; (e) în fiecare dintre zilele în care sunt efectuate măsurătorile (00:00 – 23:59) se vor efectua minim 4 măsurători, la interval de minim 4 ore; pentru evaluarea vitezei maxime de transfer al datelor se vor efectua cel puțin 2 măsurători în perioada de trafic scăzut (00:00 am -10:00 am);”

(f) măsurătorile efectuate în cadrul unui interval unic de măsurătoare de 30 de zile pot fi utilizate de Client pentru susținerea unei singure reclamații; în cazul în care un Client reclamează probleme de performanță ale Serviciului de Acces la Internet contractat în mai multe locații, va efectua măsurători și va depune câte o reclamație, cu respectarea Procedurii, pentru fiecare din locații; (g) să salveze rezultatele măsurătorilor din aplicația Netograf, Secțiunea ‘Rezultate/Istoric Rezultate’ în format Excel (xls,xlsx). Instrucțiuni detaliate pentru utilizarea Netograf se regăsesc și pe <https://fix.telekom.ro/netograf>. **13.3 Transmiterea reclamației** În cazul în care, în urma efectuării măsurătorilor conform prezentei Proceduri, Clientul dorește să depună o reclamație, acesta trebuie să urmeze pașii detaliați mai jos, astfel încât aceasta să fie validă: (a) reclamația se depune doar de către Client; (b) reclamația să fie primită de TKR în termen de maximum 30 de zile de la data la care Clientul a finalizat efectuarea tuturor măsurătorilor, în caz contrar reclamația urmand a fi considerată ca fiind tardiv formulată și, drept consecință, respinsă; (c) în reclamație se vor menționa numele și prenumele Clientului, împreună cu elementele de identificare (adresă, număr contract, cod abonat, număr de telefon); (d) menționarea vitezelor contractuale contestate și a vitezelor constatate în urma efectuării măsurătorilor conform prevederilor prezentei Proceduri; (e) indicarea adresei unde au fost realizate măsurătorile (nume și număr stradă, localitate); (f) reclamația se poate depune la sediul TKR, în magazinele TKR, online pe <https://fix.telekom.ro/contact>; (g) reclamația va fi însoțită de rezultatele tuturor măsurătorilor efectuate conform prezentei Proceduri, fie în forma 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 <https://fix.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. Inregistrarea unor viteze inferioare atunci cand nu sunt indeplinite conditiile din Procedura nu echivaleaza cu o neconformitate intre performanta efectiva a Serviciului de Acces la Internet si valorile indicate in Contract. In vederea furnizarii raspunsului, TKR va putea realiza masuratori proprii. In cazul in care Clientul nu este multumit de modul de solutionare are dreptul de a utiliza caile de atac prevazute in sectiunea Procedura TKR privind solutionarea reclamatiiilor, inclusiv pentru obtinerea unor masuri reparatorii disponibile conform legislatiei nationale. **13.5 Efectele reclamatiei. Masuri reparatorii.** Furnizarea Serviciului de Acces la Internet este considerata ca fiind in conformitate cu vitezele contractate daca, in urma verificarii reclamatiei si a masuratorilor valid efectuate, se constata urmatoarele: **a) Pentru viteza maxima:** cel putin una din masuratori atinge viteza maxima de transfer al datelor contractata; in caz contrar TKR va verifica situatia in vederea remedierii din punct de vedere tehnic. **b) Pentru viteza normala:** cel putin 50% din masuratori ating viteza normala de transfer al datelor contractata; in caz contrar TKR va verifica situatia in vederea remedierii ei din punct de vedere tehnic. **c) Pentru viteza minima:** **Pentru viteza minima:** cel putin 3 din totalul masuratorilor sunt peste valoarea minima a Vitezei minime contractate. In caz de neconformitate, Abonatul va primi despagubiri egale cu valoarea pretului lunar al abonamentului pentru perioada in care s-au efectuat masuratorile. Despagubirile vor fi evidentiata pe factura/facturile urmatoare. **d)** O noua reclamatie cu privire la contestarea unei viteze contractuale poate fi valid facuta pe baza unui nou set de masuratori realizate conform Procedurii. În cazul în care Clientul experimentează diferente permanente sau care se repetă la intervale regulate și depune cel puțin 4 reclamatii valide având ca obiect aceeasi neconformitate, în decursul a cel mult 4 luni de la data transmiterii primei reclamatii, poate considera Contractul reziliat de plin drept, fara interventia instantei. Rezilierea opereaza printr-o notificare prealabila scrisa, Contractul incetand de plin drept in prima zi a lunii urmatoare celei in care termenul de 30 de zile se implineste. Exclusiv in scopul acestei clauze, vor fi considerate reclamatii valide cu privire la viteza minima doar reclamatiiile ale caror masuratori indica faptul ca minim 50% din masuratori sunt sub valoarea Vitezei minime contractate.

14. INFORMATII CLIENTI: Serviciul de asistenta tehnica TKR este gratuit, pentru solutionarea deranjamentelor privind Serviciile furnizate, conform art. 12. Pentru asistenta tehnica sau reclamatii cu privire la Serviciile furnizate, puteti apela Serviciul de Relatii cu Clientii la 1930 - apel gratuit din reseaua TKR , Serviciul de suport Premium la 0903904903 - numar disponibil NUMAI clientilor aflati pe teritoriul tarii ce apeleaza de la un numar de telefon fix / mobil din reseaua TKR(apelul este tarifat cu 1.92 EUR (cu TVA inclus)/apel - tariful se face pe apel si nu in functie de durata convorbirii), pe pagina de internet <https://fix.telekom.ro> prin completarea formularului de contact, pe e-mail la info_TKR@telekom.ro, prin adresa scrisa transmisa la TKR, Bucuresti, Calea Victoriei nr. 35, Sector 1, Romania, cod postal 010061, prin adresa transmisa pe fax la numarul de telefon 021.9255 (apel gratuit din reseaua TKR).

CLIENT

Telekom Romania Communications S.A.