

**CONTRACT PENTRU FURNIZAREA PACHETULUI DE SERVICII SI/SAU A ECHIPAMENTELOR**  
NR. \_\_\_\_\_ din \_\_\_\_\_ [data semnarii]

**FORMULAR**

|| Contract nou

|| Act aditional din data de \_\_\_\_\_

**1. PARTILE**

**Telekom Romania Communications S.A. („Telekom Romania”)**, cu sediul in Bucuresti, Piata Presei Libere nr. 3-5, Cladirea City Gate, Turnul de Nord, Etajele 7-18, sector 1, cod postal 013702, nr. de ordine in Registrul Comertului J40/8926/1997, CUI/CIF RO427320, capital social subscris si varsat 318.464.490 lei, operator de date cu caracter personal nr. 292, prin:

\_\_\_\_\_ (nume, prenume salariat sau nume si cod agent)

**Cod Client : Rjjxxxxxxxxx CLIENT: Nume** \_\_\_\_\_ **Prenume** \_\_\_\_\_, **CNP** \_\_\_\_\_, **BI/CI/pasaport nr.** \_\_\_\_\_ **din data de** \_\_\_\_\_, **cu domiciliul/resedinta in str.** \_\_\_\_\_ **nr. \_\_\_\_\_, bl. \_\_\_\_\_, sc. \_\_\_\_\_, ap. \_\_\_\_\_, localitatea** \_\_\_\_\_, **sector/judet** \_\_\_\_\_, **telefon** \_\_\_\_\_, **telefon mobil** \_\_\_\_\_ **fax** \_\_\_\_\_, **e-mail** \_\_\_\_\_, **cod postal** \_\_\_\_\_, **prin imputernicit (nume, prenume, BI/CI/pasaport si data eliberarii):** \_\_\_\_\_

*Campurile marcate cu font Italic reprezinta date obligatorii.*

**Clientul Pachetului de Servicii intelege ca pentru Pachetul de Servicii achizitionat „Contractul” este format din Formular, Termenii si Conditile in vigoare la data semnarii Formularului („TC”) si Politica de Internet Telekom Romania** (disponibile pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro) si in orice magazin Telekom Romania/partener Telekom Romania). Clientul care inchiriaza un Echipament de la TKR intelege ca in relatia cu TKR in privinta Echipamentului, „Contractul” este format din prevederile din Formular si TC care sunt mentionate a se aplica in privinta Echipamentului. Documentele ce reglementeaza achizitia si modalitatea de plata a terminalului de catre Client la data semnarii Contractului, completeaza Contractul, si constituie, in acelasi timp, un accesoriu al acestuia. Tarifele care nu sunt prevazute in Formular si in TC sunt in Lista de tarife.

Clientul Pachetului de Servicii opteaza pentru:

|| a i se inmana, la momentul semnarii prezentului Formular, toate documentele care alcatuiesc Contractul; SAU

|| a i se inmana, la momentul semnarii prezentului Formular, doar Formularul cu informatiile minime si contractul de achizitie a terminalului, daca este cazul, restul documentelor care alcatuiesc Contractul si cu care se completeaza Formularul fiind disponibile pe adresa [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro) si in orice magazin Telekom Romania/partener Telekom Romania.

Va rugam sa solicitati TC si Lista de tarife inaintea semnarii Contractului; Lista de tarife este si pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro). Termenii folositi cu majuscula au intelesul dat in Formular sau in TC.

**2. OBIECTUL CONTRACTULUI**

**2.1 PACHETUL DE SERVICII (Tarifele de mai jos sunt in Euro):** [ESTE ESENTIAL CA TABELUL SA FIE DINAMIC]

Servicii incluse	Descriere	Abonament lunar - Tarif lista	Oferta promotionala*
TV S	Serviciul de Televiziune furnizat prin intermediul tehnologiei DTH;	16 Euro fara TVA, 19,04 Euro cu TVA	Abonament lunar de 13 Euro fara TVA, 15.47 Euro cu TVA; Produsul Antivirus 1 Licenta redus 100% pe intreaga Perioada Minima.
Telekom TV Web & Mobile	Acces la continut TV ( canale TV, emisiuni si filme) disponibil online si pe dispozitive mobile		
Internet L	Serviciul de acces Internet: pana la 8Mbps, Tehnologie: ADSL		
Voce S	Minutele incluse si ordinea de consum: (i) 100 minute incluse, oricand, in (a) retelele nationale de telefonie fixa si mobila (b) retelele internationale fixe din UE si (c) retelele internationale fixe si mobile din SUA si Canada; ii) minute nelimitate in retelele nationale de telefonie fixa si in retea mobila Telekom Romania Mobile, de luni pana vineri intre orele 18.00 si 08.00, sambata, duminica si de sarbatorile legale. Tehnologie: TDM		

**2.2.1 ALTE TARIFE (Tarifele de mai jos sunt in Euro): [ESTE ESENTIAL CA TABELUL SA FIE DINAMIC]**


Dupa consumarea beneficiilor incluse in Abonament, se aplica urmatoarele tarife: **[DINAMIC, LEGAT DE VOCE]**

Serviciul	Tip apel	Tarif in perioada de varf	Tarif in afara perioadei de varf
		Euro/min (fara TVA / cu TVA)	Euro/min (fara TVA / cu TVA)
Voce S	In rețeaua fixa Telekom Romania si in rețeaua mobila Telekom Romania Mobile	0,0270 / 0,0321	0,0000 / 0,0000
	In alte rețele nationale de telefonie fixă	0,0270 / 0,0321	0,0000 / 0,0000
	In rețele nationale de telefonie mobila (cu exceptia rețelei mobile Telekom Romania Mobile)	0,1350 / 0,1607	0,1350 / 0,1607

Tarifele sunt exprimate pe minut, iar pentru taxare apeluri voce fixa, fracțiunea de minut neîncheiat se rotunjește la un minut întreg.

**Apelurile către numerele pentru servicii cu valoare adăugată** nu sunt incluse in Abonament; pentru aceste categorii de numere se aplica tarife mai mari decat tarifele pentru orice tip de apel in rețele nationale.

**Apelurile catre numerele naționale scurte pentru servicii de interes public la nivel național implementate in rețeaua Telekom Romania** sunt incluse in Abonament, cu exceptia apelurilor catre numerele naționale scurte pentru servicii de interes general; pentru aceasta ultima categorie tarifele pot fi mai mari decat tarifele catre orice tip de apel in rețele nationale. Apelurile catre numerele pentru servicii cu valoare adaugata sunt disponibile in masura in care Telekom Romania Communication are incheiate acorduri cu furnizorii de continut.

**Numarul minim de programe TV oferit de Telekom Romania pentru tipul de Pachet de Servicii contractat de Client [DINAMIC, LEGAT DE SERVICIUL TV]**

Serviciul	Tehnologie	Numar minim de programe TV pentru tipul de Pachet de Servicii contractat de Client
TV S	DTH	40

2.2.2 Tarif reconectare Servicii dupa suspendare pentru neplata: 1,11 Euro, cu TVA.

2.2.3 Informatii actualizate despre tarife sunt pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro), la 1234 (apel gratuit din rețeaua Telekom Romania si din rețeaua Telekom Romania Mobile) si in orice magazin Telekom Romania/partener Telekom Romania.

**2.3 INCHIRIERE ECHIPAMENT TELEKOM ROMANIA.** Telekom Romania inchiriaza Clientului, pe o perioada nedeterminata, in schimbul Chiriei lunare mentionate: **[ESENTIAL SA FIE DINAMIC]**

Echipamentul Telekom Romania	Chiria (Euro fara, cu TVA)	Tip echipament
Dect Panasonic KX –TG 2511	1 Euro fara TVA (1,19 Euro cu TVA)	Echipament preluat din contractul anterior
HG655b (WiFi universal router)	1,5 Euro fara TVA (1,785 Euro cu TVA)	Echipament preluat din contractul anterior

Clientul se obliga: sa preia Echipamentul Telekom Romania, sa plateasca Chiria, sa nu deterioreze Echipamentul Telekom Romania, sa nu-l mute din Locatie, sa suporte riscurile legate de pierirea lui inclusiv pentru caz fortuit si sa-l predea intr-un magazin Telekom Romania in maxim 5 zile de la incetarea inchirierii, altfel Telekom Romania putandu-l recupera contra unei taxe de 6 Euro cu TVA; in caz contrar, Clientul va plati Telekom Romania valoarea Echipamentului cf TC. Telekom Romania asigura contracost (cf. TC) instalarea Echipamentului Telekom Romania la solicitarea Clientului si suportul pentru buna lui functionare. Inchirierea inceteaza in cazurile din art. 12 (independent de incetarea Contractului pentru Pachet), si prin denuntare unilaterala de Telekom Romania/Client cu notificare scrisa de 30 de zile, inchirierea incetand din ziua urmatoare expirarii celor 30 de zile.

**2.4 PREVEDERI SPECIFICE PRIVIND PACHETUL DE SERVICII [ESTE ESENTIAL SA FIE DINAMIC CF CELOR DE MAI JOS]**

**2.4.1 Lucrari instalare si activare.** Tariful pentru instalarea Serviciului de Voce fixa, Serviciului de Acces la Internet si Serviciului TV este 20 Euro fara TVA (24 Euro cu TVA) per Serviciu, iar pentru activarea fiecaruia dintre aceste Servicii este de 40 Euro, fara TVA (48 Euro cu TVA); Promotional, tariful de instalare si activare este redus cu 100% pentru aceste Servicii. **2.4.2** Nivelurile de calitate privind furnizarea Serviciilor Telekom Romania si despagubirile in caz de nerespectare sunt prevazute in TC. **2.4.3** Clientul se obliga sa verifice functionarea Serviciului de televiziune Interactiv, in Locatie, in maxim 7 zile de la Activarea Pachetului de Servicii: daca in

acest termen reclama nefunctionarea Serviciului in Locatie la 1234 si Telekom Romania certifica aceasta, Clientul poate inceta Contractul pentru Pachetul de Servicii fara despagubiri; daca Clientul denunta Contractul in privinta Pachetului de Servicii pentru nefunctionarea in Locatie dupa expirarea celor 7 zile, in PM, Telekom Romania poate solicita Clientului despagubirile de incetare prematura. Abonatul este unicul responsabil pentru utilizarea si securizarea corespunzatoare a echipamentelor pe care le utilizeaza pentru Serviciile Telekom Romania. **2.4.4** Serviciile Telekom Romania de telefonie la puncte fixe si puncte mobile, Serviciile Telekom Romania de acces la internet la puncte fixe si puncte mobile, precum si Serviciile Telekom Romania de televiziune furnizate prin tehnologiile DTH, IPTV si DVBC sunt de tip "*best effort*", caracteristicile tehnice si parametrii de calitate din descrierile acestor Servicii din Contract fiind masurati in conditii ideale. Caracteristicile acestor Servicii pot diferi de la caz la caz, indeosebi in functie de gradul de incarcare a retelei/starea tehnica a infrastructurii fizice de acces/LTP suport si in functie de conditiile meteorologice (in cazul televiziunii prin DTH). Niciuna dintre obligatiile privind accesul, viteza si calitatea Serviciilor nu reprezinta o obligatie de rezultat a Telekom Romania. Serviciul de televiziune prin CATV este transmis conform standardelor din Ordinul MCTI nr. 366/2002. Daca nu se prevede altfel in Contract, neindeplinirea parametrilor de calitate sau a caracteristicilor comunicate pentru Servicii nu atrage plata niciunei penalitati de catre Telekom Romania sau acordarea niciunei reduceri la Abonament. Prin semnarea prezentului, Clientul accepta furnizarea Pachetului in aceste conditii. **2.4.5** STB-ul poate fi utilizat numai pentru receptionarea televiziunii prin DTH, IPTV si DVBC; semnalul in cazul televiziunii prin DTH, IPTV si DVBC va fi codificat si va putea fi receptionat de catre Client numai prin STB. **2.4.6 Serviciul Voce Prevederi comune, indiferent de tehnologie:** Apelurile sunt tarificate in functie de perioada efectuarii: perioada de varf este intre luni si vineri, orele 08:00 – 18:00; perioada in afara perioadei de varf este intre luni si vineri, orele 18.00 – 08.00, si sambata, duminica si in sarbatorile legale, intre orele 00:00 - 24:00. Minutele incluse in reseaua fixa Telekom Romania sunt disponibile si pentru apeluri catre reseaua Telekom Romania Mobile; dupa consumarea minutelor incluse, apelurile catre reseaua Telekom Romania Mobile vor fi tarificate la tariful de lista in reseaua Telekom Romania aferent fiecarui tip de Abonament. Diferenta dintre minutele incluse in Abonament si cele efectiv utilizate pe parcursul unei luni nu se reporteaza. Daca nu se prevede altfel in prezentul, tarificarea traficului national, international si a traficului excedentar minutelor incluse se face la tarifele din Lista de tarife de la data efectuarii apelului. Clientul are acces nelimitat la numarul unic pentru apeluri de urgenta 112, avand dreptul de a initia gratuit si fara niciun mijloc de plata apeluri catre 112. Serviciul Telekom Romania asigura afisarea numarului de apel al Clientului apelant si transmiterea informatiei de localizare a Clientului apelant pentru asigurarea serviciilor de urgenta, cu exceptia Serviciului Telekom Romania prin tehnologie VoIP, care permite afisarea numarului de apel al Clientului apelant, dar fara identificarea adresei/locatiei de unde Clientul suna. La cerere, Clientul poate beneficia de serviciul de restrictionare a apelurilor de plecare (cu sau fara parola), in conditiile din TC. **Consumarea minutelor din Optiunea cu minute „Orunde”:** 1) minutele din Optiune; 2) minutele incluse in Abonament; 3) minutele incluse in toate retelele nationale de telefonie fixa si in reseaua Telekom Romania Mobile, in afara perioadei de varf; 4) minutele nelimitate in retelele Telekom Romania si Telekom Romania Mobile, in afara perioadei de varf, conform Abonamentului. Diferenta dintre minutele incluse in Abonamentul Optiunii si cele efectiv utilizate pe parcursul unei luni nu se reporteaza. **Punct terminal:** cutia terminala/priza telefonica Client/statia de baza Telekom Romania (TDM,GSM)/port modem telefonic (VoIP).

**Serviciul Voce prin tehnologia TDM/VoIP:** Prin linia telefonica principala ("LTP") pusa la dispozitia Clientului, acesta poate efectua convorbiri telefonice si accesa Internet dial-up. Serviciul Voce prin VoIP ofera o solutie de telefonie IP cu ajutorul platformei VoIP; transmiterea/transportul catre destinatie al pachetelor IP se face peste infrastructura de date, semnalul fiind apoi preluat de un telefon IP care il reconverteste in formatul initial (semnal analogic); modemul trebuie sa fie conectat la o sursa de energie electrica.

**2.4.7 Serviciul de Acces la Internet prin tehnologiile ADSL, VDSL, FTTB, FTTH:** Valorile parametrilor aferenti indicatorilor de calitate administrativi pentru furnizarea Serviciului de acces la internet, precum si procedura privind masurarea acestor parametri, se gasesc pe pagina de internet <http://www.telekom.ro/calitate-internet/>. Politica de Internet Telekom Romania este pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro), s-a adus la cunostinta Clientului si acesta se obliga sa o respecte. Punctul terminal este interfata Ethernet a modem-ului.

La art. 2.1 este indicata tehnologia de furnizare a Serviciului si banda maxima suportata de aceasta in conditii ideale. FTTB/FTTH permite transmitia digitala a datelor peste reseaua de cupru din Locatie. Telekom Romania isi rezerva dreptul de a aplica anumite restrictii asupra Serviciului de acces la internet, fie din motive de securitate (in acest caz Telekom Romania va bloca porturile 23 si 80 in cazul in care Clientul beneficiaza de Serviciul de acces la Internet prin tehnologia ADSL - cu posibilitatea deblocarii la cererea Clientului), fie pentru a evita transmiterea de mesaje nedorite de pe statia Clientului (spam) (in acest caz Telekom Romania va bloca portul 25, in cazul in care Clientul beneficiaza de Serviciul de acces la Internet prin tehnologia ADSL cu IP dinamic).

**Functionalitatea FON** este oferita fara tarif suplimentar ca parte integranta a serviciului de Internet (a) **Beneficii:** Functionalitatea FON acorda Clientului dreptul de a accesa gratuit o retea internationala de puncte de acces WiFi (Fonspots) atat in Romania cat si in strainatate, folosind datele de autentificare (nume utilizator si parola) primite de la Telekom prin intermediul contului MyAccount, accesibil la [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro). (b) **Mod de Functionare:** Functionalitatea FON este disponibila numai daca Echipamentul Clientului este compatibil. Lista de echipamente compatibile este disponibila pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro). Dupa activarea functionalitatii FON, Echipamentul Clientului va emite doua retele WiFi separate: o retea privata ce va putea fi accesata doar de catre Client si o retea publica cu numele "Telekom Fon" ce va putea fi accesata de orice membru al comunitatii FON sau de terte persoane care achizitioneaza acces cu utilizare limitata. Cele două rețele (privată și publică) sunt separate de un firewall astfel încât datele personale ale clientului nu pot fi accesate din exterior, fiind in deplina siguranta. Reteaua Telekom Fon ofera acelasi nivel de siguranta ca si reseaua wireless personala. Pe reseaua publica sunt permise maxim 2 conexiuni simultane de minim 1 Mbps (de tip best-effort) sau de maxim 10% din banda de Internet contractata de catre Client. (c) **Conditii de Dezactivare:** Functionalitatea FON poate fi dezactivata in orice moment de catre Client, fie din contul MyAccount, fie prin apel telefonic gratuit, fara plata nici unei despagubiri. La dezactivarea functionalitatii FON, Clientul va pierde dreptul de a accesa gratuit reseaua globala WiFi FON.

Reactivarea functionalitatii FON se va putea face dupa 30 de zile de la dezactivare. Termenii si conditiile de utilizare pentru FON sunt mentionate pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro).

**2.4.8 Serviciul de televiziune furnizat prin tehnologia DTH:** este serviciul de televiziune Telekom Romania in sistem DTH, de retransmisie a canalelor TV si radio prin satelit, incluse in pachete diverse. Clientul poate solicita servicii suplimentare („SVA”), in schimbul unui tarif/SVA in plus fata de Abonament. La art. 2.1 este indicata denumirea Pachetului Principal contractat de Client. Doar Clientul Pachetului Principal se poate abona la unul sau mai multe Pachete Suplimentare si are dreptul sa receptioneze SVA. Lista canalelor TV din Pachetul Principal si Pachetele Suplimentare este disponibila pe site-ul Telekom Romania si poate fi furnizata in format tiparit Clientului, la cerere. Pentru a putea viziona canale TV diferite pe televizoare diferite, Clientul are nevoie de cate un STB pentru fiecare televizor. Solutia tehnica multipla permite Clientului sa beneficieze de pana la patru STB-uri pe acelasi Abonament. Telekom Romania nu percepe taxa pentru serviciul de inlocuire STB/SmartCard (Clientul va fi obligat la plata contravalorii STB-ului/SmartCard-ului inlocuit pentru culpa sa, inclusiv pentru pierderea, deteriorarea, sau cazul in care ii este furat, conform TC). La neutilizarea unui STB pentru un timp mai indelungat, STB-ul se blocheaza si se poate repune in functie de Telekom Romania urmare a solicitarii Clientului. Serviciul este functional doar daca este conectat la antena satelit orientata corespunzator, cu cartela si conexiuni fizice corecte. Daca STB-ul nu este conectat la o sursa de curent electric mai mult de 40 de zile, Serviciul nu va mai putea fi receptionat pe acel STB; reactivarea STB-ului se face in urma unui apel la 0800800808 (apelabil oricand, gratuit din orice retea fixa sau mobila)

**2.4.9 Serviciul de televiziune furnizat prin tehnologia IPTV:** Telekom TV Interactiv este serviciul de televiziune TV in sistem IPTV, de retransmisie de canale TV si radio prin protocolul IP, incluse in pachete diverse. Clientul poate solicita servicii suplimentare („SVA”), in schimbul unui tarif/SVA in plus fata de Abonament. Serviciul este furnizat prin tehnologia ADSL/VDSL/FTTx si poate avea ca suport numai o linie cu capacitate de transfer de minim 10Mbps. La art. 2.1 este indicata denumirea Pachetului Principal contractat de Client. Doar Clientul Pachetului Principal se poate abona la unul sau mai multe Pachete Suplimentare si are dreptul sa receptioneze SVA. Lista canalelor TV din Pachetul Principal si Pachetele Suplimentare este disponibila pe site-ul Telekom Romania si poate fi furnizata in format tiparit Clientului, la cerere. Clientul abonat al serviciilor de televiziune Telekom Tv Interactiv si internet Telekom Romania intelege ca, daca utilizeaza simultan televiziunea Interactiva si internetul va putea afecta negativ utilizarea si viteza serviciului de internet. Pentru a viziona canale TV diferite pe televizoare diferite, Clientul are nevoie de un STB pentru fiecare televizor. Telekom Romania nu percepe taxa pentru serviciul de inlocuire STB (Clientul va fi obligat la plata contravalorii STB-ului inlocuit pentru culpa sa, inclusiv pentru pierderea, deteriorarea, sau cazul in care ii este furat, conform TC).

**2.4.10 Serviciul de televiziune furnizat prin tehnologia CATV:** este serviciul de televiziune Telekom Romania in sistem CATV, de retransmisie a canalelor TV prin suport de cablu coaxial. Lista canalelor TV este disponibila pe site-ul Telekom Romania si poate fi furnizata in format tiparit Clientului, la cerere. Pachetele Suplimentare nu sunt disponibile pe tehnologia CATV..

#### **2.4.11 Serviciul Telekom TV Web & Mobile**

(1) Telekom TV Web & Mobile este disponibil online prin intermediul website-ului [www.telekomtv.ro](http://www.telekomtv.ro) si pe dispozitivele mobile prin intermediul aplicatiilor mobile, inclusiv aplicatia Telekom TV, ce pot fi descarcate gratuit din App Store si Google Play. (2) Pentru a avea acces la continut, Clientul trebuie sa activeze Telekom TV Web & Mobile din contul personal MyAccount - pagina Serviciile Mele si sa acceseze [www.telekomtv.ro](http://www.telekomtv.ro) sau aplicatiile mobile Telekom TV. (3) Pentru a accesa continutul Telekom TV Web & Mobile, Clientul trebuie sa detina o conexiune la internet fix si/ sau mobil de la Telekom Romania sau alti furnizori de servicii de internet. Serviciul de internet este serviciu suport pentru Telekom TV Web & Mobile, iar in cazul in care este suspendat sau desfiintat din orice motiv, Telekom Romania nu va fi raspunzator (4) Ca o conditie pentru functionarea Telekom TV Web & Mobile, minimul de capacitate de transfer al liniei suport (conectivitate la internet) este de 2 Mb/sec (5) Clientul poate accesa continutul Telekom TV Web & Mobile achizitionat(e) de pe un numar de maxim 3 dispozitive, printre care computer, laptop, smartphone si tableta. Administrarea dispozitivelor, prin aceasta intelegandu-se adaugarea sau stergerea unui dispozitiv din lista Clientului, se poate face de catre Client din contul lui din website-ul [www.telekomtv.ro](http://www.telekomtv.ro) (6) Telekom TV Web & Mobile poate fi utilizat in conditii optime de pe dispozitive fixe si mobile cu urmatoarele sistemele de operare: Windows 7 si versiunile mai noi (browser-ele Chrome, Internet Explorer, Firefox si Safari), Android 4, 4.1, 4.2, 4.3, 4.4 (pe dispozitivele Samsung Galaxy Tab 7/10”, Samsung Galaxy Tab 2, Samsung Galaxy S3 / S4 / Note / Note 2 / Nexus), IOS 7 (pe dispozitivele Ipad 3, Ipad Retina, Iphone 4 / 5). Telekom Romania nu garanteaza functionarea Telekom TV Web & Mobile pe alte dispozitive sau sisteme de operare decat cele mentionate anterior. (7) 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. (8) Optiunea Eurosport 360 contine pana la 10 canale Eurosport, minim 2 canale si maxim 10 canale, in functie de numarul competitivilor sportive difuzate de catre furnizorul de servicii de programe. (9) i) Functionalitatea **Inregistrari in cloud** poate fi utilizata pentru inregistrarea de emisiuni, filme, competitii sportive sau orice alt tip de continut TV pentru care Telekom Romania a obtinut drepturi de inregistrare de la furnizorii de continut. In cazul in care un canal TV inceteaza a mai acorda drepturi de inregistrare catre Telekom Romania, continutul respectivului canal TV inregistrat de catre Client nu va mai fi disponibil. Continutul TV ce face obiectul Functionalitatii va fi semnalizat in programul TV din interfaata serviciului Telekom TV Interactiv sau al aplicatiei Telekom TV Web & Mobile. ii) Continutul TV poate fi inregistrat atat de pe Telekom TV Interactiv, cat si de pe Telekom TV Web & Mobile si poate fi stocat de client pentru o perioada de maxim 90 de zile. Clientul intelege ca la sfarsitul acestei perioade, in situatia in care nu a sters continutul inregistrat, Telekom Romania isi rezerva dreptul de a sterge continutul TV stocat fara a notifica in prealabil clientul. iii) 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. iv) In situatia in care Clientul migreaza la un Serviciu TV inferior (cu mai putine canale incluse), Clientul intelege si este de acord ca continutul TV inregistrat anterior de pe canalele TV care nu mai sunt incluse in noul Serviciu TV nu mai este disponibil.

**2.4.12 Serviciul de televiziune furnizat prin tehnologia DVB-C:** este serviciul de televiziune Telekom Romania in sistem DVB-C, de retransmisie a canalelor TV si radio prin cablu, incluse in pachete diverse. Clientul poate solicita servicii suplimentare („SVA”), in schimbul unui tarif/SVA in plus fata de Abonament. La art. 2.1 este indicata denumirea Pachetului Principal contractat de Client. Doar Clientul Pachetului Principal se poate abona la unul sau mai multe Pachete Suplimentare si are dreptul sa receptioneze SVA. Lista canalelor TV din Pachetul Principal si Pachetele Suplimentare este disponibila pe site-ul Telekom Romania si poate fi furnizata in format tiparit Clientului, la cerere. Pentru a putea viziona canale TV diferite pe televizoare diferite, Clientul are nevoie de cate un STB pentru fiecare televizor. Solutia tehnica multipla permite Clientului sa beneficieze de pana la patru STB-uri pe acelasi Abonament. Telekom Romania nu percepe taxa pentru serviciul de inlocuire STB/SmartCard (Clientul va fi obligat la plata contravalorii STB-ului/SmartCard-ului inlocuit pentru culpa sa, inclusiv pentru pierderea, deteriorarea, sau cazul in care ii este furat, conform TC). La neutilizarea unui STB pentru un timp mai indelungat, STB-ul se blocheaza si se poate repune in functie de Telekom Romania urmare a solicitarii Clientului. Serviciul este functional doar daca este conectat la reseaua de cablu corespunzatoare (CATv), cu cartela si conexiuni fizice corecte. Daca STB-ul nu este conectat la o sursa de curent electric mai mult de 40 de zile, Serviciul nu va mai putea fi receptionat pe acel STB; reactivarea STB-ului se face in urma unui apel la 0800800808 (apelabil oricand, gratuit din orice retea fixa sau mobila)

### 3. DURATA FURNIZARII PACHETULUI DE SERVICII. DESPAGUBIRI PENTRU INCETARE PREMATURA

Pachetul de Servicii se furnizeaza pe Perioada minima (“PM”) stabilita in considerarea beneficiilor acordate Clientului prin Contract (calculata de la Activarea Pachetului) si se prelungeste automat pe perioada nedeterminata, daca nicio parte nu notifica cu cel putin 30 de zile inainte de expirarea PM ca nu mai continua Contractul. Cu cel putin 30 zile inainte de expirarea PM, Telekom Romania notifica Clientului (scrisoare/e-mail/sms) ca poate opta sa nu se prelungeasca automat Contractul. Daca Clientul solicita, inainte de expirarea PM, diminuarea numarului/inlocuirea Serviciilor din Pachet cu unele inferioare sau cu altele Telekom Romania (ex. Televiziune in loc de Internet), Contractul privind Pachetul de Servicii inceteaza si Clientul poate fi obligat la plata despagubirilor pentru incetare prematura.

<b>PM</b>	<b>Despagubiri pentru incetarea Contractului privind Pachetul de Servicii din culpa sau la initiativa Clientului inainte de expirarea PM [ESTE ESENTIAL SA FIE DINAMIC CF CELOR DE MAI JOS]</b>
<b>24 luni</b>	<b>In cazul in care Contractul privind Furnizarea Serviciului inceteaza inainte de expirarea PM, din culpa sau initiativa Clientului, Clientul datoreaza despagubiri pentru incetare prematura in cuantum de 50% din valoarea totala a Pachetului de Servicii, proportional cu numarul de luni ramase pana la expirarea PM.</b>

### 4.LOCATIA.

Adresa:

5.INFORMATII DESPRE PACHETUL DE SERVICII (disponibile oricand pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro), in contul personal al Clientului din sectiunea MyAccount)

Numar de telefon Serviciu Voce fix: \_\_\_\_\_; Nume utilizator acces internet: \_\_\_\_\_; Parola acces internet: \_\_\_\_\_;

**6.TERMEN DE ACTIVARE A PACHETULUI DE SERVICII:** Maxim 30 de zile lucratoare de la semnarea Contractului (termen in care Telekom Romania face si verificarea resurselor tehnice disponibile pentru furnizarea Pachetului de Servicii contractat de Client). Daca Pachetul de Servicii nu poate fi activat in acest termen din motive tehnice (ex. Telekom Romania nu dispune de solutia tehnica/ infrastructura necesara in Locatie), Contractul inceteaza automat, fara despagubiri, la expirarea celor 30 de zile, fara a fi necesara o notificare prealabila. Activarea Pachetului se certifica prin procesul/procesele verbale de activare a tuturor Serviciilor din Pachetul de Servicii.

**7.GARANTIE/PLATI INTERMEDIARE.** Telekom Romania poate solicita Clientului o garantie (nepurtatoare de dobanda, minim 3 Abonamente/Chirii) in contul Telekom Romania/plati intermediare inainte de emiterea facturii, daca Clientul: a)nu este deja client Telekom Romania la data semnarii prezentului; b)nu a efectuat la timp platile; c)este pe liste de datornici; d)are debite la Telekom Romania la data semnarii prezentului; e)inregistreaza o crestere brusca a traficului intr-o perioada scurta; f)depaseste prin trafic limita de credit stabilita de Telekom Romania, 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 Telekom Romania. Telekom Romania 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 Telekom Romania in ultimele 5 luni inaintea cererii. Plata intermediara se face pe baza unei facturi/notificari catre Client, sumele fiind evidentiata intr-o factura ulterioara. Daca Clientul nu depune garantia/nu efectueaza plata intermediara pana la data solicitata, Telekom Romania poate sa suspende total/partial Pachetul de Servicii sau sa considere Contractul incetat de drept, fara interventia instantei sau alte formalitati.

**8.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 Formular si Lista de tarife, sunt in Euro fara si cu TVA. Plata se face in lei, la cursul de schimb Leu/Euro comunicat de BNR ca valabil pentru prima zi a perioadei de facturare in scris pe factura. Clientul poate plati factura: 1)online prin MyAccount conform [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro); 2)prin debit direct; 3)la bancomat; 4)in numerar in Magazinele Telekom Romania, Germanos si la parteneri; 5)prin ordin de plata (intocmit conform cerintelor bancii unde Clientul are contul din care face plata). Detalii si informatii actualizate pe verso-ul facturii Telekom Romania si pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro). Pentru plata contravalorii facturii Telekom Romania, Clientul nu datoreaza comisioane/costuri suplimentare, cu exceptia platii prin ordin de plata, care poate fi purtatoare de costuri suplimentare/comisioane bancare. Telekom Romania 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. 15, fara a suspenda obligatia de plata a Clientului. Daca

reclamatia e justificata, Telekom Romania 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 Telekom Romania sa suspende furnizarea Pachetului de Servicii, iar intarzierea cu 60 zile fata de scadenta da dreptul Telekom Romania sa rezilieze Contractul de drept, fara instanta sau alte formalitati, cu notificare prealabila scrisa de 15 zile. In cazul suspendarii Pachetului de Servicii ca urmare a neplatii totale/partiala a facturii la scadenta, Clientul va avea obligatia de a achita contravaloarea Abonamentului pe intreaga perioada de suspendare.

Clientul poate solicita efectuarea de plati in avans.

Clientul este de acord sa plateasca in avans. **DA!** **NU!** (Marcati optiunea privind acordul la plata in avans)

**9.FUNCTIONAREA SERVICIILOR.** Telekom Romania remedieaza deranjamentele Serviciului, aparute exclusiv din culpa sa, in maxim 72 de ore de la notificarea de catre Client, in caz contrar rambursand Clientului Abonamentul proportional cu durata nefunctionarii si cu numarul de Servicii afectate (ex. 2 Servicii afectate dintr-un Pachet de 3 Servicii: Abonament/zi x 2/3 x nr. zile defectiune). Telekom Romania poate suspenda total/partial furnizarea Pachetului de Servicii pentru maxim 30 de zile, pentru lucrari de intretinere/dezvoltarea retelei, rambursand Clientului Abonamentul proportional cu durata nefunctionarii si cu numarul de Servicii afectate din Pachetul de Servicii. Orice rambursare se face prin creditare cu valoarea in lei in factura urmatoare. Daca Telekom Romania furnizeaza Clientului si software, va fi exclusiv in scopul utilizarii Pachetului de Servicii.

**10.FRAUDE/ABUZ/LIMITARI SERVICII.** Pachetul de Servicii si Echipamentele sunt furnizate Clientului numai ca utilizator final si pentru uz privat, si nu cu scopul de a obtine un profit sau de a atrage avantaje comerciale. Sunt activitati frauduloase/abuzive, dar fara a se limita la, urmatoarele situatii: a)furnizarea de informatii/documente eronate/false pentru incheierea Contractului sau parcursul derularii acestuia; b)mutarea Echipamentului din Locatie fara acordul Telekom Romania; 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 Telekom Romania si/sau alte retele (ex. transferurile de apeluri nationale/internationale in reseaua Telekom Romania 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 sau expedierea sau 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 Telekom Romania sau al unui tert, sau de mesaje continand informatii pentru care Clientul nu are dreptul legal de transmitere sau difuzare in orice conditii, conform oricarei legi aplicabile; h) inducerea in eroare a altor clienti Telekom Romania sau ai altor furnizori de comunicatii electronice, parteneri ai Telekom Romania, 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 Telekom Romania; ij) redirectionarea cu titlu oneros prin intermediul Serviciilor a traficului generat de catre un tert precum si pentru ascunderea si/sau modificarea identitatii apelantului in aceste scopuri; k) folosirea numerelor cu tarif special avand ca scop generarea de venituri ilicite pentru Abonat. Orice incercare de a copia datele tehnice de identificare ale Smart Card-ului sau continutul canalelor TV/programelor din SVA e considerata activitate frauduloasa. Clientul poate utiliza Smart Card-ul numai impreuna cu Echipamentul. Receptia in afara Romaniei, retransmisia in scopuri private/comerciale si/sau copierea pentru multiplicare sau multiplicarea Serviciului de televiziune Telekom Romania sunt considerate activitati frauduloase/abuzive. Abonatul intelege si accepta ca oricare dinre modurile de utilizare a Serviciilor mentionate in continuare sunt sunt complet interzise Abonatului, 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 Telekom Romania sau ai altor furnizori de comunicatii electronice, parteneri ai Telekom Romania sau a angajatilor Telekom Romania (inclusiv prin serviciul Relatii cu Clientii) sau a unor terte persoane, prin trimiterea de mesaje cu continut de natura sa calomnieze, hartuiasca, deranjeze, defaimeze sau prin care se dezvaluie informatii personale sau confidentiale in legatura cu o terta parte; iii) initierea de apeluri sau utilizarea de date cu ajutorul unor sisteme care permit generarea automata si/sau rutarea automata de apeluri, in orice alte scopuri care sunt contrare utilizarii rezonabile pentru nevoi proprii a Serviciilor; iv) generarea de trafic artificial in reseaua Telekom Romania 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 Telekom Romania si/sau cu scopul de a obtine un folos material pentru sine sau pentru o terta persoana;v) activitate abuziva identificata pe baza profilului de trafic al Utilizatorului, respectiv generarea unui volum de trafic national si/sau international care nu putea fi realizat in conditiile unei utilizari normale si rezonabile a Serviciilor pentru nevoile proprii . In analiza profilului de trafic al Utilizatorului, se vor avea in vedere, fara a se limita la , de exemplu, obiceiurile de comunicare neobisnuite, apelurile regulate de scurta durata, apelurile către mai multe numere într-o perioadă scurtă 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 consideră utilizare abuzivă si identificarea unui profil de trafic al Utilizatorului discrepant, luandu-se in considerare, printre altele, apelurile în Rețea sau în afara rețelei, respectiv apelurile primite și cele initiate, intr-o perioada scurta de timp. Se va considera, cu caracter exemplificativ dar nelimitat la, drept utilizare abuziva a Serviciilor de catre Abonat 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 față de traficul de voce primit pe lună. Daca identifica o activitate

frauduloasa/abuziva, Telekom Romania are dreptul: a)sa suspende Pachetul de Servicii sau 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 Telekom Romania. 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.

**11.MODIFICARE.** Telekom Romania poate modifica unilateral Contractul (cum ar fi tarife, penalitati/costuri de incetare, caracteristici Servicii, incetare/suspendare Contract, despagubiri, conditii de folosire a Serviciilor, facturare/plata, garantii/plati in avans, raspundere, prelucrare date cu caracter personal, procedura de reclamatii, termenele de remediere a deranjamentelor) pentru motive intemeiate care depind de imposibilitatea continuarii furnizarii Serviciilor in parametrii contractati, schimbari in politica comerciala a Telekom Romania, dezvoltari tehnologice, schimbari ale parteneriatelor cu tertii, de situatii cu potential risc financiar sau alte situatii similare care conduc la un dezechilibru economic intre parti. Asemenea modificari se vor realiza cu notificarea in scris in prealabil a Clientului prin scrisoare, e-mail, prin contul de MyAccount insotit de SMS de avertizare la numarul furnizat de Client, mesaj pe STB (in privinta Serviciului TV), conform legii. Clientul beneficiaza de cel mult 30 de zile de la primirea notificarii pentru a decide daca denunta Contractul; daca Clientul nu este de acord cu modificarea, poate denunta unilateral Contractul, fara despagubiri, printr-o notificare scrisa trimisa Telekom Romania conform art. 12. Altfel, modificarea se aplica de drept, fara act aditional. Clientul trebuie sa-si exercite dreptul de denuntare cu buna-credinta.

**12.INCETARE.1)** Telekom Romania poate denunta unilateral Contractul, cu notificare prealabila scrisa de 2 zile, pentru: a)decesul Clientului; b)Clientul vinde Locatia; c)forta majora ce dureaza de mai mult de 30 de zile; d)Telekom Romania nu mai dispune de solutie tehnica pentru furnizarea Pachetului de Servicii in Locatie, cu o notificare prealabila a Clientului si fara despagubiri; e)orice alta situatie mentionata in Contract. **2)** Clientul poate denunta unilateral Contractul: a)oricand, cu o notificare prealabila scrisa de 30 de zile, Contractul incetand de plin drept in prima zi a lunii urmatoare celei in care cele 30 de zile se implinesc; b)daca Telekom Romania devine insolubil, isi inceteaza activitatea sau este in faliment/lichidare, cu o notificare prealabila scrisa de 2 zile; c)in orice alta situatie mentionata in Contract. **3)** Daca o parte nu-si indeplineste obligatiile, cealalta poate considera Contractul reziliat de plin drept, fara interventia instantei, putand solicita daune. Daca nu se prevede altfel in Contract, rezilierea opereaza printr-o notificare prealabila scrisa de 30 de zile, Contractul incetand de plin drept in prima zi a lunii urmatoare celei in care termenul de 30 de zile se implineste, daca partea in culpa nu a inlaturat in cele 30 de zile situatia ce a atras notificarea. **4)** Daca Contractul inceteaza, pentru unul/toate Serviciile, inainte de expirarea Perioadei minime, prin reziliere de catre Telekom Romania sau denuntare unilaterala de catre Client (altfel decat potrivit art. 11 si 12.2 b) si c)), inclusiv in cazul portarii, Telekom Romania are dreptul sa solicite plata unei juste despagubiri pentru incetare prematura, in cuantumul de la art. 3 din Formular. La calculul despagubirilor in Euro se foloseste cursul de schimb Leu/Euro comunicat de BNR ca valabil pentru prima zi a perioadei de facturare in scris pe factura. **5)** Daca Clientul solicita portarea numarului asignat Clientului de catre Telekom Romania, Contractul inceteaza in privinta intregului Pachet de Servicii, Clientul datorand despagubiri pentru incetare prematura cf art. 3 numai daca incetarea se produce inainte de expirarea PM. **6)** Clientul va trimite notificari mentionate in art. 12 la sediul Telekom Romania, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire. Telekom Romania va trimite notificari mentionate in acest articol la adresa Clientului de mai sus din Formular. Notificarile la alte adrese nu vor fi opozabile partii notificate. **7)** Daca prezentul se incheie in afara spatiilor comerciale, Clientul poate denunta unilateral Contractul fara penalitati in 14 zile lucratoare de la incheiere..

**13.LIMITAREA RASPUNDERII.** Nicio parte nu raspunde fata de cealalta pentru daune indirecte (ex. beneficiul nerealizat, pierderi profit/abonati, pierderea unor oportunitati de afaceri). Telekom Romania raspunde pana la Punctul terminal. Telekom Romania nu raspunde pentru apelurile cu tarif mare (international, SVA) generate prin fenomenul de „modem hijacking” sau „VoIP hacking”, nici daca transmiterea si/sau receptionarea Serviciilor sunt alterate de factori ca: a)fenomene naturale; b)intreruperi/bruiaje/variatii mari de curent care afecteaza reseaua de distributie a semnalului; c)instalarea/utilizarea de Client de echipamente neautorizate/performante inferioare ale traseului de cablu al Clientului; d)interferente cu alte sisteme de comunicatie; e)lipsa de vizibilitate intre antena si satelit; f)utilizarea necorespunzatoare/frauduloasa a Serviciilor/Echipmentului; g)actiunea unor tertii, nici pentru software-ul instalat de Client prin Serviciu sau defectarea/pierderea informatiilor din echipamentul(ui) Clientului; h)lucrarile furnizorilor de utilitati publice. Telekom Romania retransmite canalele TV si SVA asa cum sunt difuzate de furnizorii lor si nu raspunde pentru continutul/calitatea semnalului acestora, daca legea nu prevede altfel. **14.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/pt executarea acestor clauze, si care nu au fost rezolvate amiabil cu Telekom Romania. Litigiul va fi inaintat ANCOM la sediul: Str. Delea Noua, nr. 2 Sector 3, Cod 030925, Bucuresti, Romania.

**15.PROCEDURA TELEKOM ROMANIA PRIVIND SOLUTIONAREA RECLAMATIILOR.** Deranjamentele se anunta la Asistenta Deranjamente, oricand, la 1234 (apel gratuit din reseaua Telekom Romania si din reseaua Telekom Romania Mobile). **Reclamatii:** Inaintarea reclamatiei: a)la 1234, oricand, apel gratuit din reseaua Telekom Romania si din reseaua Telekom Romania Mobile; b)pe site-ul [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro), sectiunea „Contact”/prin MyAccount; c)prin fax, la 0219255; d)prin e-mail, la [sesizari@telekom.ro](mailto:sesizari@telekom.ro); e)la orice magazin Telekom Romania din judetul/sectorul Clientului\*; f)prin posta, la Piata Presei Libere nr 3-5 City Gate Turnul de Nord 013702 sector 1 Bucuresti. Reclamatia trebuie sa cuprinda datele Clientului, telefonul si adresa la care asteapta raspunsul. Reclamatia se depune in 30 de zile de la evenimentul reclamat, daca nu se prevede altfel in Contract. Reclamatia se solutioneaza in maxim 30 de zile de la inregistrarea la Telekom Romania, telefonic, in scris, pe email, prin fax sau prin orice alte mijloace legale de comunicare; in cazuri exceptionale (dezvoltare retea, reorientari de echipamente, implicare tertii etc.), termenul este de 60 de zile. In caz de nesolutionare a reclamatiei in termen din culpa Telekom Romania, Telekom Romania va rambursa Clientului, la cerere

acestui, cu titlul de despagubiri, o cota-parte din valoarea Abonamentului lunar, proportional cu perioada de depasire a termenului mentionat, dar nu mai mult de valoarea unui Abonament lunar, conform conditiilor din Procedura privind solutionarea reclamatiiilor disponibila pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro). Dupa tratarea reclamatiei, Clientul e contactat la acelasi numar pentru a 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. Orice neintelegere privind reclamatia se rezolva amiabil; daca nu este posibil, Clientul poate face o plangere la ANCOM sau poate formula o actiune la instanta competenta.

\* *Lista magazinelor Telekom Romania este pe site-ul [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro).*

Serviciul de asistenta tehnica furnizat de Telekom Romania este gratuit si este aferent solutionarii deranjamentelor privind Pachetul de Servicii, conform acestui art. 15; serviciul de asistenta tehnica este disponibil la numarul 1234 (apel gratuit din reseaua Telekom Romania si din reseaua Telekom Romania Mobile).

## 16. DECLARATII/ACORDUL CLIENTULUI CU PRIVIRE LA PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

Clientul a fost informat prin Conditii Generale si a acceptat prin semnarea prezentului document faptul ca datele cu caracter personal furnizate sunt prelucrate de Telekom Romania, direct sau prin partenerii sai din acelasi Grup sau alti parteneri, in tara sau in strainatate, in conformitate cu sectiunea "Prelucrarea datelor cu caracter personal" din Conditii Generale, care fac parte integranta din prezentul contract.

1. Clientul a acceptat, potrivit optiunilor de mai jos, prelucrarea datelor cu caracter personal cu functie de identificare furnizate (ex. CNP), pentru incheierea si executarea Contractului :

DA  NU

2. Clientul a acceptat, potrivit optiunilor de mai jos, prelucrarea datelor cu caracter personal furnizate si a datelor de trafic in vederea activarii si furnizarii de servicii cu valoarea adaugata, inclusiv pentru transmiterea invitatiei in vederea activarii de servicii cu valoarea adaugata si servicii accesorii:

DA  NU

3. Clientul a acceptat, potrivit optiunilor de mai jos, sa primeasca informatii cu caracter comercial, ca urmare a prelucrarii datelor cu caracter personal furnizate / datelor de trafic oferite in cadrul prezentului, pentru:

- o Marketing si comercializarea produselor si serviciilor Romtelecom (inclusiv cele dezvoltate impreuna cu un partener Telekom Romania) prin orice mijloc de comunicare, inclusiv prin mijloace de comunicare electronica:

DA  NU

- o Marketing si comercializarea produselor si serviciilor partenerilor Telekom Romania prin orice mijloc de comunicare, inclusiv prin mijloace de comunicare electronica:

DA  NU

17. Clientul consimte sa primeasca factura: Gratuit prin <http://myaccount.telekom.ro> conform Codului Fiscal (detalii in Termenii si Conditiiile MyAccount); SAU In format tiparit, prin posta, fara confirmare de primire, si Clientul va achita un tarif de 0,46 Euro, pe luna, fara TVA.

## 18. INFORMATII CLIENTI:

Pentru asistenta tehnica sau pentru reclamatii cu privire la Serviciile furnizate, puteti apela Serviciul de Relatii cu Clientii la numerele de telefon 1234 - apel gratuit din retelele Telekom Romania si Telekom Romania Mobile, 021.404.1234 sau 0766.12.1234 - tarif normal pentru apelurile din retelele nationale, Serviciul de suport Premium la 0903904903 - numar disponibil NUMAI clientilor aflati pe teritoriul tarii ce apeleaza de la un numar de telefon fix sau mobil din retelele Telekom Romania si Telekom Romania Mobile (apelul este tarifat cu 1.6129 EUR (fara TVA)/apel sau 1.9194 EUR (cu TVA inclus)/apel - tariful se face pe apel si nu in functie de durata convorbirii), Asistenta PC la 0903903903 - numar disponibil NUMAI clientilor aflati pe teritoriul tarii ce apeleaza de la un numar de telefon fix sau mobil din retelele Telekom Romania si Telekom Romania Mobile (apelul este tarifat cu 5 EUR (fara TVA)/apel sau 5.95 EUR (cu TVA inclus)/apel - tariful se face pe apel si nu in functie de durata convorbirii), pe pagina de internet [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro) prin completarea formularului de contact, pe e-mail la [info@telekom.ro](mailto:info@telekom.ro), prin adresa scrisa transmisa la Telekom Romania Communications S.A., Piata Presei Libere nr 3-5 City Gate Turnul de Nord 013702 sector 1 Bucuresti, prin adresa transmisa pe fax la numarul de telefon 021.9255 (apel gratuit din reseaua Telekom Romania).

19. Prezentul inlocuieste orice Contract semnat anterior cu Telekom Romania pentru aceleasi Servicii din Pachet, care inceteaza; daca Clientului i-a fost furnizat un Echipament in regim de custodie si pastreaza Serviciul respectiv in cadrul Pachetului de Servicii, Telekom Romania nu ii va mai furniza un nou Echipament pe acest Contract. Nulitatea unei clauze nu afecteaza valabilitatea restului Contractului.

Sumar de plata conform prezentului Formular ESTE ESENTIAL CA ACEST TABEL SA FIE DINAMIC	
Abonament Pachet de Servicii – Tarif de lista	16 Euro fara TVA (19,04 Euro cu TVA)
Abonament Pachet de Servicii – Oferta promotionala	13 Euro fara TVA (15,47 Euro cu TVA)
Abonament servicu mobil Talk S	XX.XX Euro fara TVA (YY.YY Euro cu TVA)
Abonament servicu mobil Date Surf S	XX.XX Euro fara TVA (YY.YY Euro cu TVA)
Total Chirii lunare Echipamente Telekom Romania	2,5 Euro fara TVA (2.98 Euro cu TVA)
Total reduceri de volum (cat timp Clientul pastreaza Pachetul de Servicii si	-2,5 Euro fara TVA (-2.98, Euro cu TVA)



Echipamentele Telekom Romania si Contractele aferente acestora raman in vigoare)	
Total de plata conform si in conditiile din acest Formular pe Perioada minima (Optiunile/Pachetele suplimentare, altele decat cele din Oferta promotionala, nu sunt incluse)	13 Euro fara TVA (15,47 Euro cu TVA)

Incheiat in localitatea \_\_\_\_\_, in 2 originale, cate unul pentru fiecare parte. Eu, Clientul, declar ca am fost informat in detaliu inainte de incheierea Contractului despre prevederi precum planul tarifar ales prin Contract, contravaloarea acestuia pe Perioada minima, durata Perioadei minime, conditiile suspendarii Pachetului de Servicii si ale incetarii Contractului, conditiile de obtinere si utilizare a Pachetului de Servicii, cuantumul justei despagubiri pentru incetare prematura, documentele care alcatuiesc Contractul. Am citit si sunt de acord cu toti termenii si conditiile Contractului.

**CLIENT**

**Telekom Romania Communications S.A.,**