

TERMENI SI CONDITII

- Aplicabile Tuturor Serviciilor TKR si Echipamentelor TKR furnizate Clientului („TC”)¹ -
in vigoare incepand cu data de 13.08.2017

Clientul Pachetului de Servicii intelege ca prezentul document face parte integranta din Contractul pentru furnizarea de servicii de comunicatii electronice („Contractul”). In cazul in care Clientul achizitioneaza un singur Serviciu, toate referirile din Contract la „Pachetul de Servicii” vor fi considerate ca fiind facute la Serviciul respectiv. In caz de discrepanta intre prezentul document si Oferta si CCE, vor prevala prevederile din Oferta si CCE.

I. DEFINITII

In Contract, termenii folositi cu majuscula vor avea urmatoorul inteles:

Abonament inseamna suma fixa datorata lunar de catre Client catre TKR, in schimbul dreptului Clientului de a folosi Pachetul de Servicii pe durata Contractului. Abonamentele sunt stabilite in Euro cu TVA.

Activarea Pachetului este data la care Clientul incepe sa aiba acces la Pachetul de Servicii achizitionat prin Contract, fiind data la care este activat ultimul Serviciu din Pachetul de Servicii. Activarea Pachetului marcheaza, totodata, momentul de la care curge Perioada minima in privinta Pachetului de Servicii achizitionat prin Contract, precum si momentul de la care Clientul datoreaza Abonamentul aferent Pachetului de Servicii. Cu toate acestea, dat fiind ca intre momentul Activarii Serviciului Voce TKR si momentul Activarii Pachetului de Servicii Clientul poate efectua convorbiri, Clientul datoreaza contravaloarea acelor convorbiri care nu sunt incluse in Abonamentul aferent Pachetului de Servicii, convorbiri ce sunt efectuate inainte de data Activarii intregului Pachet.

Activarea Serviciului este data la care Clientul incepe sa aiba efectiv acces la Serviciul respectiv.

ADSL (Eng. *Asymmetric Digital Subscriber Line*) reprezinta tehnologia de acces ce permite transmitia digitala a datelor peste reseaua de cupru existenta la Locatia Clientului furnizand largimi de banda asimetrice; prezinta avantajul de a utiliza linia telefonica obisnuita pentru a furniza viteze mari de transfer.

CATV (Cable Television) inseamna tehnologia prin intermediul careia sunt retransmise programe de televiziune prin cablu coaxial.

Chiria inseamna pretul lunar datorat de catre Client pentru folosinta Echipamentului Telekom Romania.

Telekom Romania Mobile sau TKRM reprezinta societatea TELEKOM ROMANIA MOBILE COMMUNICATIONS S.A., cu sediul in Splaiul Independentei nr. 319G, SEMA Parc, Cladirea Atrium House, etajele 1 si 2, sector 6, Bucuresti, inregistrata la Registrul Comertului cu nr. J40/433/1999, cod de inregistrare fiscala RO11952970.

Date de trafic inseama, potrivit legii, date referitoare la rutare, durata sau momentul comunicarii, reseaua in care originea/termina comunicarea, inceputul si sfarsitul comunicarii.

DTH - Direct to Home inseamna tehnologia prin intermediul careia sunt retransmise programe de televiziune si radio prin satelit, incluse in pachete diverse, precum si in furnizarea de servicii cu valoare adaugata.

DVB-C - Digital Video Broadcasting – Cable inseamna tehnologia prin intermediul careia sunt retransmise programe de televiziune si radio prin cablu in sistem digital, incluse in pachete diverse, precum si in furnizarea de servicii cu valoare adaugata.

Echipament inseamna orice dispozitiv sau echipament necesar furnizarii Serviciului, pus la dispozitia Clientului de catre TKR sau de catre partenerii acestuia, de regula prin vanzare (cu plata integrala/in rate), sau prin acordarea dreptului de folosinta asupra acestuia contra cost. De asemenea, prin Echipament se poate intelege si echipamentul propriu al clientului.

Echipament TKR inseamna orice dispozitiv sau echipament necesar furnizarii Serviciului, pus la dispozitia Clientului de catre TKR prin acordarea dreptului de folosinta asupra acestuia contra cost (in regim de inchiriere).

EDGE (Enhanced Data rates for Global Evolution) este o tehnologie ce permite conectarea permanenta la internet prin intermediul retelei radio.

Frauda reprezinta orice actiune sau inactiune a Clientului care (i) constituie o incalcare sau o tentativa de incalcare a obligatiilor sale contractuale sau legale, cu intentia de a produce fie TKR fie unui tert, un prejudiciu de orice natura sau de a obtine un folos necuvenit pentru sine sau pentru altul sau (ii) are drept consecinta producerea unui asemenea prejudiciu sau obtinerea unui asemenea avantaj.

FTTB (Fiber To The Building) reprezinta o tehnologie de acces care presupune conectarea pe cablu cu fibra optica pana la nivelul cladirii in care se gaseste Locatia Clientului, folosind pentru distributia finala reseaua de cupru existenta in locatia Clientului; prezinta avantajul de a utiliza linia telefonica obisnuita pentru a furniza viteze mari de transfer.

FTTH (Fiber To The Home) reprezinta o tehnologie de acces care presupune conectarea pe cablu cu fibra optica pana la Locatia Clientului; prezinta avantajul de a utiliza linia telefonica obisnuita pentru a furniza viteze mari de transfer.

IPTV (Internet Protocol Television) inseamna tehnologia prin intermediul careia sunt retransmise programe de televiziune si radio prin protocolul IP, incluse in pachete diverse, precum si in furnizarea de servicii cu valoare adaugata

Kit antena inseamna antena si LNB (pentru solutia de instalare individuala).

Lista de tarife este documentul cuprinzand tarifele percepute de TKR pentru furnizarea Pachetului de Servicii si pretul folosintei/de vanzare a Echipamentelor si modalitatea de aplicare a acestora. Lista de tarife poate fi consultata pe www.telekom.ro, la 1234 – Serviciul Vanzari si Relatii cu Clientii (apel gratuit din reseaua TKR si din reseaua TKRM) si in orice magazin TKR/partener TKRM. Tarifele sunt mentionate in Oferta.

Locatie inseamna adresa Clientului unde acesta este autorizat sa receptioneze Pachetul de Servicii si unde este instalat Echipamentul (daca este cazul).

¹ Termenii si Conditiiile nu sunt aplicabile serviciilor de comunicatii mobile Telekom Romania

Luna este intervalul de 28/29/30/31 de zile calendaristice consecutive.

Opțiunile de voce contin tarife speciale pentru anumite tipuri de convorbiri; pentru orice alte tipuri de convorbiri se percep tarifele corespunzatoare tipului de abonament ales, astfel cum sunt mentionate in Oferta

Perioada minima („PM”) inseamna durata de furnizare a Pachetului de Servicii, agreata de parti, in considerarele beneficiilor acordate de TKR Clientului la semnarea Contractului. Perioada minima se calculeaza de la Activarea Pachetului.

Punct terminal inseamna punctul fizic la care Clientului ii este furnizat accesul la rețeaua TKR si care demarcheaza proprietatea si domeniul de responsabilitate ale TKR, de cele ale Clientului; Punctul terminal este determinat in functie de conditiile tehnice de furnizare a fiecarui Serviciu (cutia terminala/priza telefonica Client/statia de baza Telekom Romania (TDM,GSM)/port modem telefonic (VoIP)).

Rețea reprezinta rețeaua de comunicatii electronice apartinand TKR si in care TKR opereaza in conformitate cu autorizatiile si licentele sale sau rețeaua apartinand unui partener TKR, utilizata de TKR, prin intermediul careia acesta din urma a dobandit dreptul de a furniza Serviciile.

Serviciu inseamna orice serviciu furnizat de TKR in cadrul Pachetului achizitionat prin Contract prin intermediul Rețelei TKR sau prin intermediul rețelelor partenerilor TKR (ex.: o singura linie telefonica; un singur serviciu acces la Internet).

Servicii de Administrare reprezinta acele servicii, altele decat Serviciile furnizate de catre TKR la solicitarea Clientului in vederea administrarii contului Clientului (ex.: schimbarea numarului de telefon, transferul de responsabilitate, facturarea detaliata, tarif reconectare servicii dupa suspendare pentru neplata, etc).

Serviciul/Pachetul Suplimentar inseamna un serviciu/optiune/pachet de canale TV, furnizate suplimentar Pachetului de Servicii, contra abonamentelor/tarifelor aferente; unde este mentionat, Serviciul/Pachetul Suplimentar se furnizeaza pentru o perioada minima initiala.

Serviciul suport inseamna orice Serviciu de furnizarea caruia depinde furnizarea unui alt Serviciu (ex. linia telefonica principala este suport pentru serviciul de acces la internet prin tehnologia ADSL).

Serviciul de Continut reprezinta serviciile de acces la informatii si/sau servicii informationale si de divertisment oferite de TKR sau de partenerii acestuia.

Serviciu de interes general inseamna un serviciu accesibil prin intermediul apelurilor catre numerele de forma 19vx sau 19vxy (unde „v” poate avea valori intre 5 si 9) care raspunde nevoilor utilizatorilor finali de a obtine relatii din domenii diverse de activitate precum servicii de informatii (transporturi feroviare, transporturi aeriene, starea vremii, starea drumurilor, culturale, sportive, etc.), asistenta abonati servicii de comunicatii electronice (relatii cu clientii, ghidul serviciilor, etc), servicii de consultanta din diferite domenii de activitate (activitati medicale, legislative, bancare, etc.), alte servicii de interes general (asistenta rutiera, suport tehnico-profesional, etc.).

Smart Card inseamna cardul de acces conditionat furnizat de TKR ce permite accesul la Serviciul TV prin decodarea canalelor TV retransmise. Clientul va utiliza orice Smart Card numai impreuna cu STB-ul aferent.

STB (Receiver) inseamna receptor digital impreuna cu telecomanda aferenta care prin activarea Smart Card-ului si conectat la o sursa de curent electric, la televizorul Clientului TV si la antena, face posibila receptia.

SVA sunt serviciile suplimentare cu valoare adaugata furnizate de TKR, la cererea Clientului (ex. serviciile pay-per-view), in schimbul unui tarif suplimentar per SVA, in afara Abonamentului, care contin programe de televiziune si/sau evenimente neincluse in Pachetul de Baza sau in Pachetele Suplimentare.

Teritoriu inseamna teritoriul Romaniei.

Termenul de activare inseamna termenul maxim intre data semnarii Contractului si data Activarii Pachetului.

TDM (Eng. Time division multiplexing) inseamna un tip de multiplexare digitala in care doua sau mai multe fluxuri de biti sau semnale sunt transmise aparent simultan ca sub-canale intr-un canal de comunicare dar apar pe rand in cadrul canalului.

Viteza maxima de transfer al datelor reprezinta rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta cel putin o data intr-un interval de timp definit.

Viteza de transfer al datelor disponibila in mod normal reprezinta rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta in cea mai mare parte a timpului de accesare a serviciului, pe o perioada de timp definita.

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.

Viteza promovata de transfer al datelor: reprezinta rata de transmitere a datelor pe care TKR o utilizeaza in informariile cu scop comercial, in promovarea ofertelor comerciale. Viteza promovata de transfer al datelor este egala cu viteza maxima de transfer al datelor.

VDSL (Eng. Very High Bitrate Digital Subscriber Line) reprezinta o tehnologie de acces similara cu ADSL dar la viteze mai mari de transmisie a datelor; prezinta avantajul de a utiliza linia telefonica obisnuita pentru a furniza viteze mari de transfer.

VoIP (Eng. Voice over Internet Protocol) inseamna tehnologia de transmisie a serviciului de Voce in format IP pe suportul rețelei de date.

Zi inseamna zi calendaristica, daca in Contract nu se prevede altfel.

II. GARANTIE. PLATI INTERMEDIARE. Analiza TKR in urma careia se determina riscul financiar al Clientului tine cont de criteriile precum: istoricul de plati al Clientului, tipul si numarul Serviciilor/ Pachetelor de Servicii/ Abonamentelor/ Echipamentelor solicitate de Client, traficul facturat si nefacturat, inregistrările existente in bazele de date publice privind debitori care au inregistrat intarzieri la efectuarea oricaror plati de orice natura.

III. PLATA

TKR expediază factura in plic, fara confirmare de primire sau, daca Clientul opteaza in acest sens, prin mijloace electronice, respectiv, prin intermediul aplicatiei MyAccount la adresa <http://telekom.ro>, in conditiile prevazute de Codul Fiscal. In cazul in care Clientul a optat sa primeasca factura prin mijloace electronice, detaliile privind inregistrarea Clientului in MyAccount si prevederile referitoare la transmiterea facturilor prin mijloace electronice sunt mentionate in Termenii si Conditiiile MyAccount. In cazul in care furnizarea Pachetului de Servicii este suspendata pentru neplata conform termenilor din Oferta si CCE, furnizarea Pachetului de Servicii se reia in maxim 2 zile lucratoare de la achitarea integrala a sumelor datorate. Pentru reluarea furnizarii Pachetului de Servicii in cazul suspendarii pentru neplata, Clientul va achita tariful de reconectare care se evidentiaza pe factura imediat urmatoare datei reluarii furnizarii Pachetului de Servicii.

Modalitatile de plata a facturii TKR sunt: (1) Plata online prin sectiunea MyAccount de pe www.telekom.ro (plata se face prin card bancar, lista cardurilor romanesti acceptate fiind accesabila de pe www.telekom.ro); (2) Plata prin debit direct (pe baza contractului incheiat cu una din bancile indicate pe verso-ul facturii TKR si pe site-ul www.telekom.ro); (3) Plata la bancomat (ATM) (pe baza formalitatilor stabilite de bancile indicate pe verso-ul facturii Telekom Romania si pe site-ul www.telekom.ro); (4) Plata in numerar (in Magazinele TKR si la partenerii indicati pe verso-ul facturii TKR si pe site-ul www.telekom.ro); Pentru efectuarea platii Clientul trebuie sa prezinte factura TKR (cu exceptia magazinelor TKR). (5) Plata prin ordin de plata (intocmit

conform cerintelor bancii unde Clientul are contul din care face plata). Lista actualizata a conturilor bancare TKR este disponibila pe verso-ul facturii TKR si pe site-ul www.telekom.ro. Pentru plata contravalorii facturii TKR, Clientul nu datoreaza comisioane/costuri suplimentare, cu exceptia platii prin ordin de plata, care poate fi purtatoare de costuri suplimentare/comisioane bancare.

IV. FUNCTIONAREA SERVICIILOR SI NIVELURI DE CALITATE

Clientul va obtine toate autorizarile necesare furnizarii Serviciilor, a caror obtinere ii revine potrivit legii.

4.1 Serviciul Voce fixa. La Activarea Serviciului, numarul de telefon ii va fi alocat pentru fiecare linie telefonica si in mod aleator Clientului, care va beneficia de acest numar pana la data incetarii furnizarii Pachetului de Servicii, exceptand situatiile in care: (i) Clientul va beneficia de serviciul de portabilitate a numerelor sau (ii) TKR va modifica numerotatia din motive tehnice, cu conditia informarii prealabile a Clientului. Clientul poate solicita schimbarea numarului de telefon, cu plata tarifului aferent acestei operatiuni. Schimbarea numarului de telefon va fi operata de catre TKR in limita posibilitatilor tehnice. Clientul va putea activa doar optiunile de voce compatibile cu tipul de abonament ales. Schimbarea de optiune nu se tarifeaza. CLIP-A - Identitatea liniei telefonice apelante este prezentata numai daca (i) aparatul telefonic permite vizualizarea numarului apelant (are functia Caller ID), (ii) centrala telefonica permite transmitia semnalului de identificare si (iii) operatorul retelei de origine a apelului permite transmitia numerelor spre rețeaua TKR. CLIP-A este preactivat si poate fi dezactivat gratuit oricand. Casutele VOCES si VOCES PRO neutilizate timp de 2 luni vor fi dezactivate automat de TKR. Serviciile Suplimentare VOCES sau VOCES PRO se activeaza de catre TKR la solicitarea Clientului. In cazul Serviciului Voce prin tehnologie VoIP, pe langa transmitia securizata de date, cu ajutorul platformei VoIP, semnalul de tip voce (analogic) va fi convertit in semnal digital comprimat, care apoi va fi transformat in pachete IP. In prima factura sau in cazul Abonamentului, minutele/beneficiile incluse in Abonament si/sau disponibile pentru perioada respectiva de facturare vor fi calculate proportional cu numarul de zile aferent fiecarui Abonament. La cerere, Clientul poate beneficia de serviciul de restrictionare a apelurilor de plecare (cu sau fara parola). Serviciul Voce prin tehnologia TDM/VoIP: Prin linia telefonica principala 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.

4.2 Serviciul de acces la internet prin tehnologiile ADSL,VDSL,FTTB,FTTH. Caracteristicile acestor Servicii pot diferi de la caz la caz, indeosebi in functie de gradul de incarcare a rețelei/starea tehnica a infrastructurii fizice de acces/LTP suport. Mai multe detalii se gasesc pe site-ul www.telekom.ro. Politica de Internet TKR este pe www.telekom.ro, fiind adusa la cunostinta Clientului si acesta obligandu-se sa o respecte. Punctul terminal este interfata Ethernet a modem-ului. FTTB/FTTH permite transmitia digitala a datelor peste rețeaua de cupru din Locatie. **4.2.1. Gestionarea traficului de date in Retea. 1.** Masuri rezonabile de gestionare a traficului de date. Conform legislatiei in vigoare, masurile de gestionare a traficului de date pe care TKR le poate aplica sunt **(i)** masuri rezonabile in scopul utilizarii eficiente a resurselor Retelei si optimizarii calitatii globale de transmitere a datelor, precum si **(ii)** masuri aplicate exclusiv in urmatoarele scopuri: a) respectarea dreptului Uniunii Europene (UE) sau legislatia nationala conforma cu dreptul UE, sub incidenta careia intra TKR sau masurile conforme cu dreptul UE menite sa puna in aplicare acte legislative ale UE sau legislatia nationala, inclusiv hotararile judecatoresti sau ale autoritatilor publice investite cu competente in materie; b) protejarea integritatii si securitatii Retelei, a serviciilor si a echipamentelor terminale ale Clientilor; c) pentru a evita congestiunea iminenta a Retelei si a atenua efectele acesteia.

2. TKR poate aplica urmatoarele masuri de gestionare a traficului de date: **(i)** Multiplexare statistica a traficului de date: pentru pastrarea eficientei in furnizarea serviciilor prin rețeaua de acces la Internet se ia in considerare un anumit grad de simultaneitate a folosirii serviciului de catre utilizatori, dimensionandu-se capacitatea maxima disponibila pe diferite segmente ale Retelei, Clientii putand experimenta o degradare a calitatii Serviciului de Acces la Internet, uniforma pentru toti utilizatorii, in situatia in care se inregistreaza o sincronizare in utilizarea acestui serviciu de un numar foarte mare de utilizatori fata de cel luat in considerare in dimensionarea Retelei; **(ii)** Management-ul congestiei: **(a)** Prevenirea congestiei: pentru a preveni aparitia congestiei severe sunt aplicate masuri de reducere a fluxului de pachete de date. Masurile de prevenire a congestiei se bazeaza pe mecanismele protocolului TCP/IP de a adapta rata de transfer a pachetelor de date la banda disponibila. Acest mecanism presupune folosirea unei prioritati de eliminare a pachetelor de date care creste exponential cu gradul de incarcare a interfetei. In acest fel toate sesiunile de date vor fi incetinite uniform si se vor adapta conditiilor din rețea, inainte de aparitia congestiei severe. **(b)** Gestionarea congestiei: In cazul aparitiei congestiei are loc eliminarea automata de pachete de date, ceea ce va genera incetinirea uniforma a tuturor sesiunilor de date. In cazul in care congestia apare brusc, aceasta poate genera fenomene adiacente de amplificare datorate retransmisilor de pachete de date. Pentru managementul congestiei, TKR monitorizeaza fiecare link din punct de vedere al incarcarii sale, fiind configurata o limita de incarcare a link-ului, exprimata in procente ("Limita de incarcare"). La atingerea Limitei de incarcare se vor deschide automat noi link-uri care vor transporta acelasi trafic de date ca link-ul afectat de congestie, fara a altera parametrii de functionare ai traficului de date transportat (de exemplu, intarzierea medie a pachetelor de date, timp mediu dus-intors al pachetelor de date). Monitorizarea traficului de date se realizeaza in vederea mentinerii calitatii Serviciului de Acces la Internet, astfel incat sa fie mentinut constant nivelul indicatorilor de calitate tehnici. **(iii)** Utilizarea de categorii de trafic cu QoS diferit care beneficiaza de tratament diferit in Retea: rezervare de banda, intarziere minima de transfer al pachetelor de date, rata minima a pierderii de pachete de date. **(iv)** Cresterea capacitatii Retelei in concordanta cu utilizarea curenta si estimarea cresterii traficului de date. Dimensionarea fiecarui domeniu de Retea in parte se realizeaza prin luarea in considerare a unei capacitati maxime necesare in vederea sustinerii unui profil de trafic normal la care se adauga o capacitate de rezerva pentru crestere neprevizionate ale traficului de date sau aparitia unor defectiuni. **(v)** Redirectionarea sesiunii web - in cazul solicitarii de accesare a unui domeniu inexistent, se redirectioneaza catre o pagina web in care Clientul este informat explicit asupra imposibilitatii de rezolvare a solicitarii.

4.2.2 Efectele gestionarii traficului de date. Masurile de gestionare a traficului de date pot duce la: **(i)** degradarea conditiilor de accesare a anumitor continuturi, aplicatii sau servicii; **(ii)** scaderea vitezei de transfer a datelor; **(iii)** transmiterea de date cu caracter personal sau a unor date de trafic ale Clientului catre autoritatile competente, in baza unei solicitari transmise de acestea. Pentru cazurile de la literalele i) si ii) se poate experimenta o crestere a timpului de incarcare la acces browsing sau imposibilitatea accesarii la o calitate inalta/imposibilitatea accesarii pentru aplicatiile video streaming si pentru aplicatiile conversationale audio si/sau video altele decat serviciile VoIP furnizate de TKR.

4.2.3 Indicatori de calitate tehnici ai Serviciului de Acces la Internet ("Indicatori tehnici") sunt: **(i)** Intarzierea de transfer a pachetelor de date: reprezinta intervalul de timp, calculat in milisecunde, dintre momentul in care primul bit al pachetului de date trece in linia de acces a echipamentului terminal-sursa spre serverul de test si momentul in care ultimul bit al aceluasi pachet revine de la serverul de test la echipamentul terminal-sursa; **(ii)** Variatia intarzierii de transfer al pachetelor de date: reprezinta diferenta, calculata in milisecunde, intre intarzierile de transfer al pachetelor de date realizate de doua pachete de test consecutive; **(iii)** Rata pierderii de pachete de date: reprezinta raportul procentual dintre numarul de pachete de date expediate, dar nereceptionate sau incomplet receptionate la destinatie si numarul total de pachete de date expediate de sursa; **(iv)** Viteza de transfer al datelor: reprezinta rata de transmitere a

datelor, masurata in megabiti/secunda (Mbps), realizata separat pentru transmiterea fisierelor de test specificate pentru sensul de descarcare (downstream), respectiv incarcare (upstream), intre Echipamentul terminal si un server de test. **4.2.3.1 Impactul Indicatorilor tehnici asupra Serviciului de Acces la Internet, inclusiv diverse tipuri de aplicatii.** Unele aplicatii pot fi sensibile la degradari ale Indicatorilor tehnici, pe cand altele le pot compensa foarte usor. Astfel, aplicatiile in timp real, voce si video, cer o viteza de transmitie ridicata si au cerinte foarte stricte referitoare la intarzierea de transfer a datelor. In cazul aplicatiilor tip streaming audio si video comunicarea se face intr-un singur sens si de aceea, pentru a atenua cerintele de intarziere, pot fi folosite buffere. Alte aplicatii (HTTP, e-mail, transfer de fisiere) sunt mai tolerante la intarziere. Degradarea Indicatorilor tehnici poate influenta in ponderi variabile calitatea Serviciului de Acces la Internet si, in special, utilizarea continutului, a aplicatiilor si a serviciilor (de exemplu viteza mica de transfer a fisierelor si a imaginilor, cresterea timpului de incarcare a paginilor web, functionarea incompleta sau chiar imposibilitatea accesarii anumitor aplicatii sau servicii pentru care este necesara o anumita valoare minima a vitezei de transfer cum ar fi serviciile de audio si video streaming, serviciile de videoconferinta, plati online. Unele aplicatii pot fi afectate semnificativ la degradari ale Indicatorilor tehnici, cum sunt aplicatiile in timp real, voce si video care necesita o viteza de transfer ridicata si au cerinte foarte stricte referitoare la intarzierea de transfer. Alte aplicatii (HTTP, e-mail, transfer de fisiere de dimensiuni mici) au un grad de afectare mai redus in cazul degradarii Indicatorilor tehnici. In cazul in care pe aceeasi conexiune se acceseaza atat Serviciul de Acces la Internet, cat si unul sau mai multe servicii specializate (servicii care sunt optimizate pentru a indeplini nivelul de calitate necesar functionarii), utilizarea in mod simultan a acestora poate afecta parametrii de calitate ai Serviciului de Acces la Internet. Ca urmare, se poate experimenta o crestere a timpului de incarcare la aplicatii de tip browsing sau imposibilitatea accesarii la o calitate inalta/imposibilitatea accesarii pentru aplicatiile video streaming si pentru aplicatiile conversationale audio/video altele decat serviciile VoIP furnizate de TKR. Serviciile specializate furnizate in reseaua TKR sunt IPTV, FON si VoIP, iar descrierea conditiilor de utilizare a acestora se regaseste la nivelul sectiunilor relevante din Contract.

4.3 Serviciul de televiziune furnizat prin tehnologia DTH.

Setari/setari interdictii/restrictionari: **Interdictie pentru copii** – meniu STB (setarea de catre Client a unui cod de acces pentru canale in functie de rating-ul emisiunii difuzate); **Restrictionare canale** – meniu STB (setarea de catre Client a unui cod de acces pentru anumite canale selectate) – se face de catre utilizator. Acelasi cod de acces se utilizeaza pentru anumite subsectiuni din meniu (“selectati-va semnalul”, “configurare stb”, etc.); **Restrictie la neplata Abonament** – in caz de suspendare a Serviciului pentru neplata se afiseaza pe ecranul TV-ului un mesaj de atentionare; **Restrictie acces pentru canalele inexistente in Pachetul de Servicii** – in caz de accesare a unui canal necontractat de Client, se va afisa un mesaj de atentionare.

4.4 Serviciul de televiziune furnizat prin tehnologia IPTV.

(a) Clientul abonat al serviciilor de televiziune Telekom Tv Interactiv si internet TKR intelege ca, daca utilizeaza simultan televiziunea Interactiva si internetul, va putea afecta negativ utilizarea si viteza serviciului de internet. (b) **Facilitatile tehnice** de care poate beneficia Clientul Pachetului Principal: **Pauza si continuare**, **ArhivaTV**, **Program de la inceput**, **Ghid TV** si **Inregistrare in Cloud**. **1) Pauza si continuare** da posibilitatea de a opri si a relua programele in timp ce le vizionezi in direct. **2) Arhiva TV** da posibilitatea de a revedea emisiunile difuzate in urma cu pana la 7 zile de canalele TV mentionate distinct in Ghidul Electronic TV. **3) Program de la inceput** permite redarea programului de la inceput chiar in timpul transmisiunii in direct. **4) Ghidul Electronic TV** este ghidul interactiv ce poate fi consultat direct pe televizor si ce contine date precum orele de difuzare si optiunile de difuzare (subtitrari, posibilitatea de revizionare – Reluare). **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. In cazul in care un canal TV inceteaza a mai acorda drepturi de inregistrare catre TKR, 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 interfața serviciului. Continutul TV poate fi inregistrat si 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, TKR isi rezerva dreptul de a sterge continutul TV stocat fara a notifica in prealabil clientul. Spatiul 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. 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. (c) **Suplimentul**. Suplimentul este considerat un Serviciu cu valoare adaugata (SVA). Supliment da posibilitatea de a viziona oricare dintre evenimentele disponibile in biblioteca Suplimentului, oricand si de cate ori se doreste, avand posibilitatea de a opri, relua sau derula. (d) **Pay-per-view** este SVA-ul ce da posibilitatea de a inchiria un eveniment (film, documentar etc.) pentru a fi vizionat pe o durata de maxim 48 de ore. In acest interval Clientul va putea opri, relua sau derula. Evenimentul va putea fi cautat si comandat din cadrul bibliotecii de evenimente prin intermediul interfetei puse la dispozitie de TKR, sub forma unui meniu disponibil pe ecranul televizorului si accesat si controlat cu ajutorul telecomenzii STB-ului. Validarea cumpararii fiecarui eveniment in parte se va face prin tastarea unui PIN setat prin intermediul meniului disponibil pe ecranul televizorului si accesat si controlat cu ajutorul telecomenzii STB-ului de catre Client. Tarifarea se face de TKR la fiecare eveniment comandat. Tarifele individuale pentru fiecare eveniment vor fi disponibile Clientului prin intermediul meniului disponibil pe ecranul televizorului, accesat si controlat cu ajutorul telecomenzii STB-ului pusa la dispozitia lui de catre TKR. (e) Setari/setari interdictii/restrictionari: **Clasificare – Rating** (blocarea anumitor canale in functie de rating-ul (categorie varsta) emisiunii difuzate – setat automat la 00000, se poate re-seta de catre Client si se poate dezactiva din meniu cu optiune da/nu; **Restrictie la neplata Abonament** – in caz de suspendare a Serviciului pentru neplata se afiseaza pe ecranul TV-ului un mesaj de atentionare; **Restrictie acces pentru canalele inexistente in Pachetul de Servicii** – in caz de accesare a unui canal necontractat de Client, se va afisa un mesaj de atentionare. La deconectarea serviciului de acces la Internet sau a curentului electric, Serviciul se repornește doar prin restart STB, chiar daca accesul la internet devine functional. La cadere de tensiune care dureaza mai mult de 2-3 minute, STB-ul IPTV Pirelli se inchide, fiind necesara apasarea butonului de power on/off.

4.5 Serviciul de televiziune furnizat prin tehnologia DVB-C₂. Serviciul este functional doar daca este conectat la reseaua de cablu corespunzatoare (CATv), cu cartela si conexiuni fizice corecte. Setari/setari interdictii/restrictionari: **Interdictie pentru copii** – meniu STB (setarea de catre Client a unui cod de acces pentru canale in functie de rating-ul emisiunii difuzate); **Restrictionare canale** – meniu STB (setarea de catre Client a unui cod de acces pentru anumite canale selectate) – se face de catre utilizator. Acelasi cod de acces se utilizeaza pentru anumite subsectiuni din meniu (“selectati-va semnalul”, “configurare stb”, etc.); **Restrictie la neplata Abonament** – in caz de suspendare a Serviciului pentru neplata se afiseaza pe ecranul TV-ului un mesaj de atentionare; **Restrictie acces pentru canalele inexistente in Pachetul de Servicii** – in caz de accesare a unui canal necontractat de Client, se va afisa un mesaj de atentionare.

4.6 SVA. Sunt mentionate pe site-ul TKR si in materialele publicitare ale TKR. Clientul poate solicita SVA, in schimbul unui tarif/SVA in plus fata de Abonament. 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 TKR si poate fi furnizata in format tiparit Clientului, la cerere. In cazul in care Clientul doreste sa primeasca SVA va suna la serviciul relatii cu clientii. Pe baza acestei solicitari si a identificarii Clientului, TKR va acorda acces Clientului la respectivele SVA, conform grilei TKR. Clientul are acces la SVA urmand procedura autorizata si anuntata de TKR.

4.7 STB. 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. TKR 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 functiune de TKR, urmare a solicitarii Clientului. 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). Pentru a viziona canale TV diferite pe televizoare diferite, Clientul are nevoie de un STB pentru fiecare televizor.

4.8 Serviciul de televiziune furnizat prin tehnologia CATV. Serviciul este furnizat fara sa fie necesara utilizarea unui STB pentru receptie. TKR nu raspunde pentru nefunctionarea Serviciului in urmatoarele cazuri: **(1)** intreruperea Serviciului cauzata de lucrarile furnizorilor de utilitati publice, de bruiaje electrice exterioare, de perturbatii datorate interferentelor radioelectrice. **(2)** Receptia necorespunzatoare datorata performantelor inferioare ale traseului de cablu aflat in proprietatea sau folosinta Clientului. TKR nu este responsabila pentru perturbatiile cauzate de calitatea semnalului preluat, pentru receptia si implicit retransmisia de semnal slab, urmare a propagarii defectuoase a semnalului receptionat de la statii terestre, din cauza conditiilor meteorologice nefavorabile sau din cauza unor defectiuni pe lantul de transmisie terestra. Clientul nu are drept de redistribuire a Serviciului ce face obiectul prezentului Contract si nu are dreptul de a se bransa singur, acest drept apartinand exclusiv personalului autorizat de catre TKR. 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.

4.9 Serviciul Telekom TV Web & Mobile. (a) Pentru a accesa continutul Telekom TV Web & Mobile, Clientul trebuie sa detina o conexiune la internet fix si/ sau mobil de la TKR 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, TKR nu va fi raspunzator. (b) 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. In cazul in care un canal TV inceteaza a mai acorda drepturi de inregistrare catre TKR, 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. 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, TKR isi rezerva dreptul de a sterge continutul TV stocat fara a notifica in prealabil clientul. (c) 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. (d) 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.

4.10 Serviciul de continut. TKR poate furniza Clientului, prin echipamentul terminal compatibil, acces la Serviciul de Continut al TKR sau ale oricarei terte parti. Serviciul de Continut este furnizat "asa cum este" si nu sunt permise modificari sau alte interventii ale Clientului. Clientul accepta si consimte ca va folosi in mod legal si util Serviciul de Continut. Orice reclamatii ale Clientului privind folosirea Serviciului de Continut respectiv vor fi adresate furnizorilor de continut. TKR are dreptul sa modifice termenii de acces si folosire ai Serviciului de Continut, cat si sa intrerupa sau sa modifice orice Serviciu de Continut. Orice folosire si accesare a Serviciului de Continut de catre Client implica acceptarea neconditionata a termenilor generali si/sau specifici ai fiecarui Serviciu de Continut.

TKR procedeaza la masurarea si gestionarea traficului in scopul evitarii congestiilor, apeland la rute alternative ("rute de back-up"), insa aceste masuri nu duc la degradarea Serviciului. In cazul tehnologiei GSM/UMTS, TKR foloseste pentru masurarea si gestionarea traficului indicatori de performanta generati in nodurile de retea, conform specificatiilor furnizorilor de echipamente. Performanta acestor indicatori este monitorizata in mod regulat in scopul de a evita congestionarea segmentelor de retea sau pentru utilizarea acestora la capacitate maxima. In acest sens, TKR foloseste metode de proiectare a retelei ce au ca scop indeplinirea statistica a criteriilor din licenta de operare. Clientul intelege si accepta ca nivelul calitatii Serviciilor poate fi afectat in situatiile in care se iau masurile susmentionate, TKR asigurand un nivel maxim de blocare si intrerupere a apelurilor in proportie de 2% in medie pe Retea (aceasta valoare trebuie inteleasa in sens statistic prin raportare la numarul total al abonatilor intr-un interval de timp determinat si la nivelul intregii retele).

La solicitarea Clientului, TKR poate furniza servicii suport de natura tehnica (ex. asistenta instalare Video Monitor, lucrari TV speciale), contra cost. Clientul poate solicita astfel de servicii la numarul 1234 (apel gratuit din retea TKR si din retea TKRM) si in magazinele TKR.

In situatii deosebite (ex. cutremur, inundatii, incidente, amenintari, vulnerabilitati privind securitatea retelei, etc.) exista posibilitatea ca traficul/furnizarea Serviciului sa fie restrictionat(a) sau intrerupt(a) pentru o perioada limitata de timp, cat amenintarea asupra retelei persista. In cazul intervenirii unor incidente, amenintari si vulnerabilitati privind securitatea sau integritatea Retelei si Serviciilor, TKR va lua, fara a se limita la, urmatoarele categorii de masuri: (i) aplicarea unor mecanisme de protejare fata de amenintari ale furnizarii Serviciilor cum ar fi, fara a se limita la: mesaje de tip spam, cazuri de fraudă, etc; (ii) metode de securitate standardizate in vederea protejarii informatiilor confidentiale transmise prin intermediul Serviciilor; (iii) rerutarea traficului din zona afectata catre o alta zona si/sau transmiterea traficului pe alte linii, pentru situatiile in care incidentele, amenintarile sau vulnerabilitatile afecteaza echipamentele TKR sau ale partenerilor, necesare furnizarii Serviciilor.

Serviciile TKR de telefonie la puncte fixe si puncte mobile, precum si Serviciile TKR de televiziune furnizate prin tehnologiile DTH si IPTV 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, in deosebi 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 TKR. 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 TKR sau acordarea niciunei reduceri la Abonament. Prin semnarea prezentului, Clientul accepta furnizarea Pachetului de Servicii in aceste conditii.

V. ECHIPAMENTE

TKR va executa contra-cost instalarea Echipamentelor, la solicitarea Clientului.

Taxele aplicabile sunt:

| | |
|---|------|
| TKR corespunzator Echipamentului instalat | TVA) |
| ET | |
| pe 1, 2, 3 si 4 pentru Serviciul TV prin tehnologia DTH /IPTV/DVB-C, daca se instaleaza simultan cu instalarea Serviciului TV | |
| pe 2, 3 si 4 pentru Serviciul TV prin tehnologia DTH, daca se instaleaza ulterior instalarii Serviciului TV prin tehnologia DTH | |
| tarifurile 2, 3 si 4 pentru Serviciul TV prin tehnologia DVB-C, daca se instaleaza ulterior instalarii Serviciului TV prin tehnologia DVB-C | |
| pe 2, 3 si 4 pentru Serviciul TV prin tehnologia IPTV, daca se instaleaza ulterior instalarii Serviciului TV prin tehnologia IPTV | |

*Instalare realizata odata cu activarea Serviciului Voce TKR; in cazul in care Clientul solicita ulterior asistenta tehnica pentru instalarea modemului aferent furnizarii Serviciului de acces la Internet, aceasta operatiune se tarifeaza cu 23,80 Euro cu TVA. Clientul este unicul responsabil pentru utilizarea si securizarea corespunzatoare a echipamentelor pe care le utilizeaza pentru Serviciile TKR. Clientul se obliga: sa preia echipamentul TKR, sa plateasca chiria, sa nu deterioreze echipamentul TKR, sa nu-l mute din Locatie, sa suporte riscurile legate de pierderea Echipamentului inclusiv pentru caz fortuit, sa-l restituie in 5 zile de la incetarea inchirierii din orice motiv sau sa permita ridicarea sa de catre TKR achitand taxa aferenta, altfel platind TKR valoarea Echipamentului indicata mai jos (Clientul datoreaza aceleasi sume in caz de pierdere, deterioare sau cand ii este furat Echipamentul):

| | Preț fără TVA | cu TVA | pe 6 luni fără TVA | pe 12 luni fără TVA | pe 18 luni fără TVA | Valoare după 6 luni fără TVA | pe 36 luni fără TVA |
|-------------------|--------------------|--------|--------------------------|---------------------------|---------------------------|------------------------------------|---------------------------|
| VDSL | 58 | | | | | | |
| Network terminal) | | | | | | | |
| DVB-C | HD SD | | | | | | |
| | HD Zapper, IPTV HD | | | | | | |
| | HD Zapper | | | | | | |
| | HD HD | | | | | | |
| | HD PVR | | | | | | |
| | Standard | | | | | | |
| | fix | | | | 9 | | |

TKR asigura remedierea/inlocuirea Echipamentelor livrate Clientului conform conditiilor din certificatul de garantie. Daca Clientului ii este furnizat un software pentru utilizarea Serviciilor, TKR acorda Clientului un drept de utilizare a acestuia, neexclusiv si netransferabil, exclusiv in scopul utilizarii Serviciilor. Clientul este unicul responsabil pentru utilizarea si securizarea corespunzatoare a echipamentelor pe care le utilizeaza pentru Serviciile TKR.

VI. MODIFICAREA CONTRACTULUI. In cazul modificarii unilaterale a Contractului potrivit Formularului, Clientul, isi va exercita dreptul de denuntare unilaterala cu buna-credinta. Clientul poate solicita modificarea Pachetului de Servicii sau Servicii Suplimentare telefonice, prin cerere scrisa sau prin incheierea unui act aditional, la alegerea TKR. Daca pe durata Contractului, un anumit Serviciu din Pachetul de Servicii nu mai poate fi furnizat la parametrii contractati, a) fie partile vor agreea furnizarea unui Serviciu inferior calitativ cu modificarea Abonamentului in mod corespunzator, fara despagubiri, b) fie Contractul inceteaza de plin drept, fara despagubiri, in privinta intregului Pachet de Servicii. Prevederi specifice Serviciilor TV: In primele 3 luni de la data activarii unui/mai multor Pachet(e) Suplimentar(e), Clientul nu are dreptul sa renunte la/sa solicite mai multe Pachete Suplimentare, decat daca o astfel de

solicitare include si Pachetele Suplimentare contractate anterior. Daca TKR majoreaza tarifele Pachetelor Suplimentare si Clientul nu este de acord, are dreptul doar sa solicite sa nu i se mai furnizeze respectivele Pachete Suplimentare.

VII. INCETARE. Clientul nu datoreaza despagubiri pentru incetare prematura (i) in cazul schimbarii Locatiei la care Pachetul de Servicii este furnizat sau a liniei telefonice suport, daca TKR nu are solutie tehnica pentru furnizarea Pachetului de Servicii la noua locatie/pe noua linie suport sau (ii) in cazul rezilierii de catre Client urmare a unei culpei exclusive a TKR. TKR poate denunta unilateral Contractul in situatia in care se afla in imposibilitatea de a continua furnizarea Pachetului de Servicii in conditii rezonabile din punct de vedere tehnic si comercial.

VIII.DESPAGUBIRI

In cazul in care Clientul nu poate folosi Serviciile in parametrii de mai sus, ca urmare a unor nefunctionalitati in Retea si cauzate de culpa/neglijenta TKR, Clientul poate fi despagubit, dupa analiza solicitarii sale in acest sens.

Despagubirea se va face in conditiile prevazute in CCE. In cazul in care Clientul este nemulțumit de despagubirile acordate de catre TKR, acesta se poate adresa instantelor de judecata competente in vederea recuperarii prejudiciului suferit.

IX PREVEDERI FINALE

Prevederile prezentilor TC completeaza prevederile Ofertei si CCE. In caz de discrepante intre documente, urmatoarea ordine de prevalare se va aplica (i) Oferta; (ii) CCE (iii)TC.