

# NOTIFICARE PRIVIND MODIFICAREA CONTRACTULUI ÎN CEEA CE PRIVEȘTE FURNIZAREA SERVICIILOR DE ROAMING

Stimate Client,

Întrucât prin contractul de furnizare a serviciilor încheiat cu Telekom Romania Communications S.A. ("TKR") beneficiați de Serviciul de Roaming, vă informăm că din data de 15.06.2017 intră în vigoare prevederile Regulamentului EU nr. 531/2012 ("Regulamentul") în baza căruia clienții TKR vor putea utiliza beneficiile naționale în Roaming Grupa 0 (Grupa 0 cuprinde țările din Spațiul Economic European).

Modificările menționate mai jos vă sunt aplicabile după cum urmează:

A. dacă aveți cel puțin un Abonament care nu se regăsește în lista din Secțiunea 3 de mai jos, acestuia(ora) li se vor aplica automat și integral modificările contractuale detaliate în Secțiunea 2 de mai jos.

B. dacă aveți cel puțin un Abonament care se regăsește în lista din Secțiunea 3 de mai jos, acestuia(ora) li se aplică prevederile din Secțiunea 1 de mai jos.

## Secțiunea 1

### Din data de 15.06.2017:

1. Abonamentul dvs. care se regăsește în lista de abonamente din Secțiunea 3 de mai jos constituie, din perspectiva Regulamentului, o ofertă alternativă de Roaming pentru Spațiul Economic European ("SEE"), cu următoarele consecințe:

(i) nu veți beneficia de aplicabilitatea prevederilor Regulamentului cu privire la utilizarea beneficiilor naționale în Roaming Grupa 0 fără tarife suplimentare, în condițiile detaliate în Secțiunea 2 mai jos;

(ii) beneficiile în Roaming în UE existente în contractul dvs. privind furnizarea de servicii de comunicații încheiat cu TKR ("Contractul") precum și tarifele aplicabile după consumarea acestora se mențin conform Contractului.

Pentru a rămâne pe oferta alternativă de Roaming în SEE după data de 14.06.2017, renunțând astfel la beneficiile Regulamentului, este necesar ca în termen de 30 de zile de la data primirii prezentei notificări să ne transmiteți gratuit un SMS la numărul 567 cu textul DA, reprezentând opțiunea dvs. expresă pentru păstrarea ofertei alternative de Roaming în SEE. În caz contrar, din data de 15 iunie 2017 veți beneficia automat de prevederile Regulamentului pentru Roaming Grupa 0 iar oferta alternativă de Roaming în SEE conform Contractului va înceta (inclusiv beneficiile în Roaming în UE prevăzute în Contract). În cazul în care ulterior veți dori să beneficiați din nou de condițiile de utilizare din oferta alternativă și aceasta va mai face parte la momentul respectiv din oferta noastră comercială trebuie să ne transmiteți o notificare în acest sens, cu respectarea condițiilor de forma de mai sus. Trecerea se va face într-o zi lucrătoare și va fi gratuită.

După data de 15.06.2017 aveți posibilitatea să renunțați la oferta alternativă de roaming în SEE (respectiv la beneficiile de Roaming în UE pe care le aveți în prezent conform Contractului) și să beneficiați de prevederile Regulamentului, fără modificarea restului condițiilor contractuale; schimbarea se va putea realiza prin intermediul unui apel telefonic la 1234 (gratuit din rețelele Telekom fix și mobil).

## Secțiunea 2

În cazul în care veți beneficia de aplicabilitatea Regulamentului EU nr. 531/2012 cu privire la utilizarea beneficiilor naționale în Roaming Grupa 0, din data de 15.06.2017, Contractul cu privire la abonamentul respectiv se va modifica după cum urmează:

1. În Roaming în țările Grupei 0 (denumit generic "Roaming Grupa 0") Clientul va putea utiliza beneficiile mobile în afără Rețelei (naționale) de Voce, SMS și/sau Date fără tarife suplimentare, sub condiția respectării Politicii de Utilizare a Serviciilor în Roaming prevăzută în Contract, astfel: (i) Apelurile/SMS-urile inițiate în Roaming Grupa 0 se consumă din minutele și SMS-urile în afara Rețelei; (ii) Apelurile/SMS-urile primite în Roaming Grupa 0 sunt gratuite; (iii) Datele naționale din Contract vor putea fi utilizate în Roaming Grupa 0 fără tarife aditionale până la limita lunară maximă de Date în Roaming Grupa 0 ("Limita de Date"), dacă este aplicabilă Contractului. După depășirea Limitei de Date se aplică un tarif adițional în cuantum de 0,0089 euro/MB, TVA inclus, iar după consumarea Datelor naționale din Contract se va aplica și tariful standard. Limita de Date se determină în funcție de beneficiile active la momentul utilizării Serviciilor de Roaming, împărțind dublul valorii abonamentului lunar (fără eventualele reduceri care se aplică pe durata Contractului), la tariful reglementat de 7,7 euro/GB. Dacă există extraopțiuni sau bonusuri cu Date, valoarea acestora se adaugă la valoarea abonamentului tău, conform următoarei formule (toate fără TVA): Limita lunară maximă de Date în Roaming (GB) = (valoare abonament + valoare extraopțiune + valoare bonus) x 2 / 7,7 euro/GB. De exemplu, dacă ai un abonament de 5 euro și ai activată, când te afli în Roaming, o extraopțiune de date de 2 euro pentru a-ți determina limita maximă de Date în Roaming vei calcula astfel: (5 euro abonament + 2 euro extraopțiune) x 2 / 7,7 euro/GB = 1,8 GB. După depășirea Limitei de Date se va aplica și un tarif adițional în cuantum de 0,0089 Euro/MB, TVA inclus. Perioada de valabilitate a Limitei de Date lunare este corespunzătoare perioadei de valabilitate a beneficiilor naționale lunare din planul tarifar. Dacă este aplicabilă, Clientul va fi informat cu privire la Limita de Date prin SMS, la momentul intrării pe teritoriul unei țări din Grupa 0. Clientul poate verifica existența și cuantumul Limitei de Date oricând prin Serviciul Relații Clienți. Clientul înțelege și acceptă că utilizarea Datelor incluse în Limita de Date se determină pe baza informațiilor transmise de partenerii de Roaming ai TKR, prin urmare, din motive tehnice, informația privind Limita de Date nu poate fi furnizată în timp real; (iv) Tarifele cumulate aplicate Serviciilor de Roaming nu vor depăși valorile maxime de: 0,2261 Euro/min apel inițiat, 0,0714 Euro/SMS și 0,238 Euro/MB, TVA inclus; (v) MMS-urile în Roaming Grupa 0 se vor tarifa per unitate.

2. Regulile de consum în Roaming se vor modifica astfel:

2.1 Pentru apelurile/SMS-urile inițiate în Roaming regula de consum va fi următoarea: (i) Pentru apelurile/SMS-urile inițiate în Roaming Grupa 0 către țările din Grupa 0, inclusiv România, din minutele/SMS-urile în afara Rețelei disponibile conform Contractului. După epuizarea acestora, se vor aplica tarifele standard în afara Rețelei conform planului tarifar; (ii) Pentru apelurile/SMS-urile efectuate în Roaming în restul lumii (Grupa 1 – Grupa 6) regulile nu se modifică.

2.2 Pentru traficul de date consumat în Roaming regula de consum va fi următoarea: (i) Pentru traficul de date efectuat în Roaming Grupa 0, din volumul de date național disponibil conform Contractului. După epuizarea acestuia, se vor aplica tarifele standard conform planului tarifar; în cazul în care este depășită Limita de Date lunară pentru volumul de Date disponibil în Roaming Grupa 0, indiferent dacă volumul de date național a fost consumat sau nu, se va aplica și tariful adițional de 0,0089 Eur/MB; (ii) Pentru traficul de date consumat în Roaming în restul lumii (Grupa 1 – Grupa 6) regulile nu se modifică.

3. Se introduc/modifică următoarele definiții în Contract:

“Roaming Grupa 0” reprezintă dreptul Clientului, începând cu 15.06.2017, de a utiliza Serviciile mobile de Voce, SMS și/sau Date naționale de care beneficiază conform Contractului, în țările din Spațiul Economic European (Grupa 0) fără tarife suplimentare, sub condiția respectării Politicii de Utilizare a Serviciilor în Roaming prevăzută în Formular. În cazul Serviciilor de Date mobile, pentru utilizarea în Roaming se poate aplica o limită maximă a volumului de date disponibil în Roaming, conform prevederilor din Contract.

“Serviciul de Roaming” reprezintă Serviciul care permite Clientului să primească și să efectueze convorbiri și/sau transmisii de date sau mesaje scrise când se află în străinătate, dacă se află în aria de acoperire aparținând unui operator cu care TKR a încheiat un contract în acest sens. Din data de 15.06.2017, cu excepția cazului în care Clientul optează explicit pentru o ofertă alternativă de roaming, se vor aplica tarifele standard de roaming (“Roaming Grupa 0” și/sau “Roaming Avantaj”). Lista actualizată a țărilor și operatorilor în rețelele cărora este posibilă folosirea acestui serviciu este pusă la dispoziția Clientului de către TKR pe site-ul oficial [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro) sau prin Departamentul de Relații cu Clienții la solicitarea expresă a Clientului. TKR nu este răspunzătoare și nu va asigura în Roaming, inclusiv Grupa 0, acele beneficii disponibile național care, din motive ce nu sunt sub controlul TKR, nu sunt disponibile și în Roaming (de ex. accesul la Serviciile de Conținut).

4. În cadrul Secțiunii XII din TC se modifică articolul 1.1 astfel:

“1.1 Prelucrarea datelor cu caracter personal în scopul încheierii și executării Contractului. Datele cu caracter personal furnizate de Client (inclusiv codul numeric personal al împuternicitului legal), precum și datele de trafic și de localizare vor fi prelucrate de TKR în scopul executării prezentului Contract, respectiv pentru instalarea și activarea Serviciilor, facturarea și încasarea valorii Serviciilor, relații cu clienții, verificarea și recuperarea debitelor, pentru detectarea și prevenirea suspiciunilor de fraudă la activarea și în utilizarea Serviciilor, în vederea furnizării Serviciilor de Roaming în conformitate cu legislația aplicabilă precum și cu Politica de utilizare a Serviciilor în Roaming, îndeplinirea obligațiilor asumate de TKR prin contractele încheiate cu furnizorii de canale TV/radio și pentru activitățile de audit desfășurate de auditorii acestora, furnizarea de servicii cu valoare adăugată și servicii accesorii, efectuarea de studii și statistici interne, studii de piață etc. În cazul în care aceste activități sunt realizate de către partenerii TKR, datele cu caracter personal furnizate de Client vor putea fi comunicate partenerilor TKR în vederea îndeplinirii obiectului Contractului. De asemenea, TKR va putea transfera datele cu caracter personal furnizate de Client în țară sau în străinătate către alți operatori de comunicații electronice din Grupul din care face parte TKR, cum ar fi OTE, precum și către alți parteneri ai TKR, dacă acest lucru este în legătură sau este necesar pentru executarea Contractului. Datele cu caracter personal furnizate de Client vor fi dezvăluite persoanelor juridice, autorităților și instituțiilor publice abilitate, la solicitarea acestora, în conformitate cu dispozițiile legale”

5. În cadrul Secțiunii XII din TC, articolul 1.3 se modifică și se introduce următorul paragraf: “Prelucrarea datelor cu caracter personal în vederea furnizării serviciilor de roaming. În conformitate cu legislația în vigoare precum și cu Politica de utilizare a Serviciilor în Roaming, Clientului i se pot solicita documente cuprinzând date cu caracter personal, suplimentare față de cele furnizate de acesta în vederea încheierii contractului de abonament, în scopul prevenirii utilizării abuzive sau anormale a Serviciilor de Roaming”.

6. Se introduce în Formular o secțiune nouă, Secțiunea 20 având următorul conținut:

“20. POLITICA DE UTILIZARE A SERVICIILOR ÎN ROAMING (“Politica”)

20.1 Clientul beneficiază de “Roaming Grupa 0” în condițiile unei utilizări normale în contextul călătoriilor periodice în țările din Grupa 0 și nu în condițiile utilizării preponderent în Roaming. Scopul Politicii este de a preveni utilizarea abuzivă sau anormală a dreptului de a beneficia de “Roaming Grupa 0”.

20.2 “Roaming Grupa 0” este disponibil Clienților TKR care au reședința pe teritoriul României sau care au legături stabile în România determinând prezența frecvență și substanțială a Clientului pe teritoriul României, în baza declarației Clientului în acest sens la încheierea/modificarea Contractului pentru Servicii compatibile cu “Roaming Grupa 0”. Orice modificare a situației Clientului trebuie să fie adusă la cunoștința TKR în termen de 2 zile lucrătoare de la data la care a intervenit și va determina automat aplicarea unei suprataxe pentru Serviciile de Roaming în Grupa 0 după cum urmează: 0,038 Euro/min pentru apeluri inițiate, 0,0129 Euro/min pentru apelurile primite, 0,0119 Euro/SMS, 0,0089 Euro/MB, TVA inclus.

20.3 În scopul prevenirii utilizării abuzive sau anormale, pe parcursul Contractului, TKR are dreptul să solicite Clientului prezentarea de dovezi privind reședința pe teritoriul României sau existența unor legături stabile în România, cum ar fi: prezentarea unor documente valide privind rezidența, indicarea unei adrese poștale sau de facturare în România, declarație din partea unei instituții superioare de învățământ cu privire la înscrierea Clientului la cursuri cu frecvență zilnică, dovezi privind desfășurarea raporturilor de muncă cu normă întreagă, documente atestând plăți de taxe locale.

20.4 Chiar și în condițiile existenței unei declarații a Clientului privind reședința pe teritoriul României sau legături stabile în România, în acele cazuri în care TKR deține dovezi temeinice că profilul de trafic al Clientului indică utilizarea abuzivă sau anormală a Serviciului de Roaming pentru alte scopuri decât călătoriile periodice în străinătate, TKR are dreptul să aplice o suprataxă Serviciului de Roaming pentru care se constată utilizarea abuzivă sau anormală, cu respectarea mecanismului de avertizare descris în Politică.

20.5 În scopul prevenirii utilizării abuzive sau anormale, TKR va aplica mecanisme de control bazate pe indicatori obiectivi care să determine în ce măsură Clientul are consum preponderent național față de Roaming Grupa 0 (mai mare de 50% din consumul total pentru fiecare tip de serviciu dintre Serviciile de Roaming – Voce, Date sau SMS –, în perioada monitorizată; în calculul consumului național va fi inclus și traficul efectuat în Roaming în alte Grupe decât Grupa 0) sau dacă are prezență preponderent pe teritoriul României (mai mult de 50% din totalul perioadei monitorizate). Perioada minimă de monitorizare a consumului și prezenței Clientului, înainte de determinarea profilului de trafic în Roaming și aplicarea suprataxei, este de 4 luni.

20.6 Alți indicatori obiectivi care pot indica utilizarea abuzivă sau anormală a Serviciului de Roaming sunt: perioada lungă de inactivitate națională a unei cartele SIM însoțită de utilizare preponderentă sau chiar exclusivă în Roaming sau abonarea la Serviciile TKR urmată de utilizarea succesivă a mai multor cartele SIM de către același Client în Roaming.

20.7 Dacă în urma monitorizării profilului de trafic al Clientului pe o durată de cel puțin 4 luni TKR constată că Clientul are consum preponderent în roaming sau prezență preponderent în țările din Grupa 0, atunci TKR are dreptul să considere că Clientul utilizează abuziv sau anormal Serviciul respectiv de Roaming. În acest caz, TKR va avertiza Clientul prin SMS, e-mail, mesaj etc, că are un profil de trafic care indică o utilizare abuzivă sau anormală a Serviciului de Roaming iar în lipsa modificării acestuia, în termen de 14 zile de la data transmiterii avertismentului, în sensul evidențierii unui consum sau prezențe naționale prevalente, TKR va aplica suprataxa menționată la art. 20.2 de mai sus retroactiv de la data transmiterii avertismentului către Client.

20.8 În urma primirii avertismentului, Clientul are dreptul ca în 14 zile să furnizeze dovezi că nu folosește Serviciul de Roaming în alte scopuri decât pentru călătorii periodice în țările din Grupa 0. Dacă aceste dovezi sunt temeinice, atunci TKR nu va aplica suprataxa menționată în 20.2 de mai sus. Nu

va constitui dovadă temeinică în scopul acestei Politici simpla furnizare a documentației care indică reședința pe teritoriul României sau legături stabile în România.

20.9 TKR are dreptul de a aplica suprataxa până la data la care constată schimbarea profilului de trafic al Clientului în sensul în care acesta nu mai indică o utilizare abuzivă sau anormală a Serviciului de Roaming pentru care s-a aplicat suprataxa sau până la data la care Clientul furnizează dovezile temeinice menționate la 20.8 de mai sus. Clientul va fi informat cu privire la încetarea aplicării supratexei.

20.10 În cazul în care TKR constată că există cartele SIM, utilizate în baza Contractului, ce au făcut obiectul unei re-vânzări organizate către persoane care nu au reședința sau legături stabile pe teritoriul României, TKR are dreptul de a lua măsurile necesare opririi unei astfel de utilizări abuzive, inclusiv suspendarea furnizării Serviciilor sau încetarea Contractului, imediat și fără notificare prealabilă.

20.11 Prevederile Politicii nu exclud aplicabilitatea pentru Serviciile de Roaming a prevederilor din Contract cu privire la utilizare abuzivă și limitări. Orice reclamație a Clientului cu privire la Politică se va putea face conform Procedurii de reclamații, parte a Contractului.

7. Grupele de Roaming se modifică astfel: (i) Grupa 0 (Spațiul Economic European): Austria, Belgia, Bulgaria, Cehia, Cipru, Croația, Danemarca, Estonia, Finlanda, Franța, Germania, Grecia, Irlanda, Islanda, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburg, Malta, Marea Britanie, Norvegia, Olanda, Polonia, Portugalia, Slovacia, Slovenia, Spania, Suedia, Ungaria; (ii) Grupa 1: Elveția, Gibraltar, Monaco, Turcia; (iii) Grupa 2: Albania, Australia, Bosnia Herțegovina, Insula Man, Insulele Feroe, Kosovo, Macedonia, Moldova, Muntenegru. Grupele 3-6 nu se modifică. Informații detaliate disponibile pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro).

Restul prevederilor Contractului rămân neschimbate.

### **Secțiunea 3**

Lista abonamentelor: Nelimitat Voce L, Nelimitat Date L, Nelimitat XL, Nelimitat XXL, Talk L, Surf L, Talk L +, Complete XL, Complete XXL, Mobil L, Mobil XL, Mobil XXL