



## INFORMARE CONTRACTUALA

### Aferenta

Contract nr. \_\_\_\_\_ din \_\_\_\_\_

Prezentul document („Informarea Contractuala”) se transmite in scop de informare cu privire la conditiile de furnizare a serviciilor de comunicatii de catre Telekom Romania Mobile Communications S.A. („TKRM”) iar in caz de incheiere a Contractului devine parte integranta din Contract impreuna cu restul documentelor contractuale: Fisa de Sinteza, Clauzele Contractuale Esentiale („CCE”) si Termenii si Conditiiile Contractului de Abonament pentru Serviciile de Comunicatii Telekom Romania Mobile Communications („TC”), precum si, in cazul vanzarii la distanta, Termenii Specifici Vanzarii la Distanta („TS”).

**1. DURATA CONTRACTULUI** este cea indicata in Fisa de Sinteza. TKRM va notifica Abonatul (scrisoare/e-mail) cu privire la expirarea Perioadei Minime („PM”) cu 30 de zile inainte

## **2. PREVEDERI SPECIFICE PRIVIND SERVICIILE. PARAMETRI DE CALITATE. eSIM**

**2.1.** Serviciile se activeaza in cel mult 10 zile de la data incheierii Contractului sau de la data achizitionarii unui nou Serviciu, cu exceptia Serviciilor care din cauza caracteristicilor lor comerciale se activeaza incepand cu prima data de facturare dupa data solicitarii lor sau a Serviciilor furnizate prin intermediul eSIM, cand data activarii Serviciilor este data la care Abonatul primeste prin email codul QR si instructiunile de activare eSIM. In cazul nerespectarii termenului de activare sau a nefunctionarii Serviciilor in parametrii din Informarea Contractuala din culpa sau neglijenta TKRM, Abonatul poate solicita despagubiri in cel mult 15 zile lucratoare de la data incheierii Contractului/de la data achizitionarii noilor Servicii/de la data la care Abonatul a devenit eligibil pentru activarea noilor Servicii/de la data la care nefunctionalitatea a intervenit. TKRM poate oferi despagubiri avand o valoare egala cu contravaloarea Serviciului neprestat/reducerea taxei lunare de abonament proportional cu perioada in care Abonatul nu a beneficiat de Servicii, in conditiile prevazute in TC.

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

**2.3 Evolutii inregistrate la nivelul tehnologiilor si infrastructurilor.** (a) Pentru a asigura furnizarea serviciilor de comunicatii electronice la nivelul ariei de acoperire cu luarea in considerare a evolutiilor inregistrate la nivelul tehnologiilor si infrastructurilor, TKRM poate adauga sau inlocui tehnologiile utilizate pentru furnizarea Serviciilor/Extraoptiunilor, in vederea dezvoltarii si/sau optimizarii functionarii Retelei. (b) Astfel, Serviciile vor putea fi furnizate prin oricare dintre tehnologiile 5G, 4G sau 2G, TKRM nefiind obligata la furnizarea Serviciilor pe o anumita tehnologie, indiferent de aria de acoperire, si fara ca o eventuala modificare a tehnologiei de furnizare a Serviciilor sa reprezinte o modificare a prevederilor contractuale. (c) Pentru a avea acces la tehnologiile 2G/4G/5G trebuie indeplinite cumulativ urmatoarele conditii: o cartela SIM compatibila cu 2G/4G, un echipament terminal compatibil 2G/4G/5G si care sa se afle in aria de acoperire a tehnologiei respective; (d) In cazul in care Abonatul detine cartele SIM care nu sunt compatibile cu tehnologia 4G acesta va informa imediat TKRM in vederea primirii de cartele SIM compatibile cu tehnologia 4G pe care se va asigura ca le instaleaza in echipamentele sale terminale. (e) Abonatul este singur raspunzator cu privire la asigurarea compatibilitatii echipamentelor sale terminale cu tehnologiile utilizate pentru furnizarea Serviciilor. (f) Prevederile lit. (a)-(e) din prezenta sectiune se aplica si in cazul oricarei tehnologii viitoare disponibila la un moment dat in Retea. Informatii despre compatibilitatea tehnica a echipamentelor terminale sunt disponibile pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro).

**2.4.** Cu exceptia 2.6 litera (vi) din prezenta Informare Contractuala, si a Vitezelor Contractuale, Serviciile sunt de tip "best effort", caracteristicile sau disponibilitatea acestora pot diferi, indeosebi in functie sau ca urmare a restrictionarii/suspendarii/incetarii, din orice motiv, a dreptului TKRM de a furniza aceste Servicii in retelele altor parteneri. TKRM nu raspunde pentru prejudiciile, de orice natura, directe sau indirecte, suferite de Abonat in legatura cu caracteristicile/disponibilitatea Serviciilor daca nu se prevede altfel in Contract.

Abonatul are dreptul de a declansa mecanismele prevazute in legislatia Romaniei, inclusiv dreptul de reziliere a Contractului, fara costuri suplimentare impuse de TKRM, in cazul existentei oricarei discrepante semnificative, continue sau care intervine frecvent, intre performanta reala a unui Serviciu si performanta indicata in Contract pentru Serviciul respectiv.

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

**2.6. Serviciul de Voce:** (i) Abonatul poate apela fara limitare numarul unic pentru apeluri de urgenta 112, caz in care informatia de localizare a apelantului este transmisa catre operatorul sistemului de urgenta. (ii) „Minut national” reprezinta minutul care se poate utiliza pentru a efectua apeluri catre orice destinatii fixe sau mobile de pe teritoriul Romaniei, inclusiv in cadrul Retelei. „Minut



international” reprezinta minutul care se poate utiliza pentru a efectua apeluri catre destinatii fixe sau mobile din afara teritoriului Romaniei. “Minut in afara Retelei” reprezinta minutul care se poate utiliza in cadrul apelurilor initiate din Reteaua TKRM si terminate in retelele altor operatori de comunicatii electronice fixe sau mobile de pe teritoriul Romaniei. “Minut in Retea” reprezinta minutul care se poate utiliza in cadrul apelurilor initiate din Reteaua TKRM catre destinatii fixe sau mobile tot din interiorul Retelei TKRM; (iii) Tarifarea apelurilor nationale si internationale se face la secunda, dupa primul minut de convorbire indivizibil; (iv) Tarifarea apelurilor in Roaming (a) initiate catre tari din Grupele 0 si 1, la secunda dupa primele 30 de secunde indivizibile (b) initiate catre destinatii din celelalte Grupe (2-7), la minut indivizibil (c) primite, la secunda; in restul lumii: apeluri initiate la minut indivizibil si primite, la secunda. (v) Destinatii internationale si exceptii. Definirea zonelor internationale:

**Zona SEE - Retele fixe si mobile** din urmatoarele tari: Austria, Belgia, Bulgaria, Cehia, Cipru, Croatia, Danemarca, Estonia, Finlanda (inclusiv Aland), Franta (inclusiv Guadelupa, Guyana Franceza, Réunion, Martinica, Mayotte si Saint-Martin), Germania, Grecia, Irlanda, Islanda, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburg, Malta, Marea Britanie (inclusiv Gibraltar), Moldova, Norvegia, Olanda, Polonia, Portugalia (inclusiv Azore si Madeira), Slovacia, Slovenia, Spania (inclusiv Insulele Canare), Suedia, Ungaria.

**Zona 1- Retele fixe si mobile** din SUA (cu exceptia Alaska si Hawaii), Canada Israel si Palestina, respectiv retele fixe din Albania, Andorra, Armenia, Belarus, Bosnia Herzegovina, Elvetia, Georgia, Insulele Faroe, Macedonia, Monaco, Muntenegru, Rusia, San Marino, Serbia, Turcia, Ucraina

**Zona 2: Retele mobile din restul Europei:** Albania, Andorra, Armenia, Belarus, Bosnia Herzegovina, Elvetia, Georgia, Insulele Faroe, Macedonia, Monaco, Muntenegru, Rusia, San Marino, Serbia, Turcia, Ucraina.

**Zona 3: Restul destinatiilor** Retele fixe si mobile din: Ascensión, Comoros, Vanuatu, Puerto Rico, Insulele Virgine (USA), Afghanistan, Alaska, Algeria, Samoa Americana, Angola, Anguilla, Antigua, Argentina, Aruba, Australia, Azerbaijan, Bahamas, Bahrain, Bangladesh, Barbados, Belize, Benin, Bermuda Is, Bolivia, Botswana, Brazil, Brunei, Burkina Faso, Burundi, Buthan, Cambodgia, Cameroon, Republica Capului Verde, Cayman, Republica Centrafricana, Chad, Chile, China, Colombia, Congo, Congo Dr, Costa Rica, Coasta de Fildes, Cuba, Djibouti, Dominica, Republica Dominicana, Ecuador, Egipt, El Salvador, Republica Guineea Ecuatoriala, Eritreea, Etiopia, Falkland Is., Fiji, Polinezia Franceza, Gabon, Gambia, Ghana, Groenlanda, Grenada, Guam, Guatemala, Guinea, Guyana, Haiti, Hawaii, Honduras, Hong Kong, India, Indonezia, Iran, Irak, Jamaica, Japonia, Iordania, Kazakhstan, Kenya, Kuwait, Kyrgyzstan, Laos, Lebanon, Lesotho, Liberia, Libia, Macau, Madagascar, Malawi, Malaysia, Maldives, Mali, Mariane Saipan, Marshall Is, Mauritania, Mauritius, Mexic, Micronesia, Mongolia, Montserrat, Maroc, Mozambique, Myanmar, Namibia, Nepal, Noua Caledonie, Noua Zeelanda, Nicaragua, Niger, Nigeria, Coreea de Nord, Oman, Pakistan, Panama, Paraguay, Peru, Filipine, Qatar, Rwanda, Samoa, Arabia Saudita, Senegal, Seychelles, Sierra Leone, Singapore, Somalia, Africa de Sud, Coreea de Sud, Sri Lanka, St Kitts Nevis, St Lucia, St Pierre Miquelon, St Vincent, Sudan, Sudanul de Sud, Suriname, Swaziland, Siria, Tadjikistan, Taiwan, Tanzania, Thailanda, Togo, Tonga, Trinidad Tobago, Tunisia, Turkmenistan, Turks Caicos, Uganda, Emiratele Arabe Unite, Uruguay, Uzbekistan, Venezuela, Vietnam, Insulele Virgine (Marea Britanie), West Samoa, Republica Yemen, Zambia, Zimbabwe.

**Zona 4: Alte destinatii.** Retele prin satelit: Emsat, Iridium, Inmarsat, Thuraya, Australia Satellites, Maritime Communication Partners, Globalstar, Ellipso si retele fixe si mobile din Antarctica, Cook Islands, East Timor, Diego Garcia, Guinea Bissau, Kiribati, Nauru, Netherlands Antilles, Niue, Norfolk Island, Palau, Papua New Guinee, Sao Tome si Principe, Solomon Islands, St. Helena, Tokelau, Tuvalu, Wallis si Futuna Island.

**Destinatii din retele fixe excluse din oferta de minute internationale Zona SEE.** Urmatoarele destinatii vor fi tarificate conform tarifului standard si nu vor consuma din beneficiile incluse: Austria (destinatiile cu prefixul 43644), Belgia (destinatiile cu prefixul 3270), Republica Ceha (destinatiile cu prefixul 42084), Estonia (destinatiile cu prefixele 37240, 37270), Finlanda (destinatiile cu prefixele 35810, 35820, 35829, 35830, 35860, 35871, 35873, 35875, 35876, 358700, 358800), Franta (destinatiile cu prefixul 338), Irlanda (destinatiile cu prefixele 35315, 35376, 353700, 353818), Marea Britanie (destinatiile cu prefixele 44843, 44844, 44845, 44870) Moldova ( 37321, 3735), Letonia (destinatiile cu prefixul 3716), Lituania (destinatiile cu prefixul 370), Norvegia (destinatiile cu prefixele 470, 4785, 47810, 47811, 47812, 47813, 47815, 47880, 471881, 471882), Polonia (destinatiile cu prefixele 48118913, 482219888), Spania (destinatiile cu prefixele 3451, 34902).

**Destinatii din retele mobile incluse in oferta de minute internationalee Zona SEE.** Urmatoarele destinatii se pot consuma pentru apeluri catre retelele internationale mobile din urmatoarele tari europene incluse in Zona SEE: Austria (cu exceptia destinatiilor cu prefixele 43820, 43810, 43677, 43678 ), Belgia (cu exceptia destinatiilor cu prefixele 3277, 324630, 324651, 324652, 324653, 324654, 324660, 324661, 324662, 324663, 324664, 324665, 324666, 324667, 324669, 324656, 324657, 324658, 324659, 324659, 324671, 324672, 324689, 324655), Bulgaria (cu exceptia destinatiilor cu prefixele 35948, 35999), Cipru (cu exceptia destinatiilor cu prefixul 3577), Republica Ceha, Danemarca, Finlanda, Franta (cu exceptia destinatiilor cu prefixele 336400, 3363800), Germania, Grecia (cu exceptia destinatiei cu prefixul 3069601), Ungaria, Islanda, Irlanda (cu exceptia destinatiilor cu prefixul 3538), Italia (cu exceptia destinatiilor cu prefixele 39313, 39319, 393223505, 393413505, 393505, 393613505, 393623505, 393823505, 3973505, 397413505), Marea Britanie, (cu exceptia destinatiilor cu prefixele 4470, 447406, 447418, 447441, 447451, 447457, 447461, 447464, 447509, 447520, 447559, 447589, 447777, 447797, 447822, 447829, 447924, 447937, 447978, 4474080, 4474081, 4474082, 4474088, 4474089, 474390, 4474391, 4474408, 4474650, 4474651, 4475710, 4475718, 4477000, 4477552, 4477553, 4477554, 4477555, 4478391, 4478392, 4478397, 4478398, 4478644, 4478722, 4478727, 4478730, 4478744, 4478745, 4478920, 4478921, 4478922, 4478925, 4478930, 4478931, 4478933, 4478938, 4478939, 4479110, 4479111, 4479112, 4479117, 4479118, )Malta (cu exceptia destinatiilor cu prefixele (88239, 3568004 ), Moldova ( cu exceptia 37377), Olanda, Norvegia, Portugalia, Polonia ( cu exceptia destinatiilor cu prefixele: 4873, 4888, 48530, 48531, 48533, 48534, 48535, 48570, 48574, 48575, 48578, 48790, 48791, 48792, 48793, 48794, 48796, 485360, 485361, 485362, 485363, 485364, 485365, 485367, 485368, 485369, 486666, 4869, 4872,



487861, 487862, 487950, 487956, 487957, 487958, 487959, 487991, 487992, 487993, 487994, 487995, 487997, 487998, 487999, 4878021, 4878022, 4878023, 4878024, 4878027), Spania, Suedia (cu exceptia destinatiei cu prefixul 4674).

**Destinatii excluse din oferta de minute internationale Zona 1.** Urmatoarele destinatii vor fi tarificate conform tarifului standard si nu vor consuma din beneficiile incluse: Albania Belarus (destinatiile cu prefixul 375), Georgia (destinatiile cu prefixul 99544), Muntenegru (destinatiile cu prefixul 382), Macedonia (destinatiile cu prefixul 389), San Marino (destinatiile cu prefixul 3787).

(vi) Conform reglementarilor in vigoare, TKRM garanteaza urmatorii parametri de calitate a Serviciilor sale de Voce: (i) rata apelurilor de voce intrerupte in timpul convorbirii, in medie 2% si in cazul cel mai defavorabil 4% masurat pe perioade de 6 luni; (ii) probabilitatea de esec în conectarea apelului in medie 2% si in cazul cel mai defavorabil 4% masurat pe perioade de 6 luni; (iii) timpul necesar pentru conectarea apelului este in cele mai multe cazuri de 10 s secunde pentru 2G si 5 secunde pentru 4G/5G; (iv) întârziere în semnalizarea apelului este in cele mai multe cazuri de 13,5 secunde; (v) gradul national de acoperire de serviciu de voce prin celule aflate in trafic comercial (acoperire outdoor) > 82%; (vi) gradul de acoperire a populatiei de serviciu de voce prin celule aflate in trafic comercial (acoperire outdoor) > 92%.TKRM foloseste pentru masurarea si gestionarea traficului indicatori de performanta generati in nodurile de retea, conform specificatiilor furnizorilor de echipamente. Performanta acestor indicatori este monitorizata constant in scopul de a evita congestionarea segmentelor de retea sau pentru utilizarea acestora la capacitate maxima. In acest sens, TKRM foloseste metode de proiectare a retelei ce au ca scop indeplinirea statistica a criteriilor din licenta de operare. Nivelul calitatii Serviciilor poate fi afectat in situatiile in care se iau masurile sus- mentionate, TKRM 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).

(vii) **Conditii utilizare VoLTE.** Pentru ca Abonatul sa poate beneficia de VoLTE este necesar sa fie indeplinite urmatoarele conditii cumulative: (a) Abonatul sa se afle in aria de acoperire 4G; (b) Abonatul sa utilizeze un telefon compatibil, cu ultima versiune de soft instalata (lista actualizata a telefoanelor compatibile se regaseste pe [www.telekom.ro/VoLTE](http://www.telekom.ro/VoLTE)); (c) Abonatul sa aiba un abonament care ofera acces la tehnologia 4G, o cartela SIM compatibila 4G. VoLTE este activat automat atunci cand sunt indeplinite conditiile cumulative mentionate mai sus. Abonatul are posibilitatea de a dezactiva/reactiva VoLTE prin serviciul Relatii Clienti, cererea urmand sa fie procesata in cel mult 10 zile.

## **2.7. Serviciul de Date.**

**2.7.1** TKRM nu garanteaza o viteza minima a transferului de date specifica fiecarui tip de tehnologie.

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

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

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

Metodologia de determinare a Vitezelor Contractuale este descrisa in sectiunea "*Metodologia de determinare a Vitezelor Contractuale*" din TC si se regaseste si pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro). Obținerea Vitezelor Contractuale este influentata de diversi factori obiectivi, in afara controlului si raspunderii TKRM: (i) Caracteristicile echipamentului terminal utilizat (capabilitatile tehnologice si limitarile impuse de sistemul de operare al echipamentului terminal) - Viteza Contractuala nu poate fi atinsa daca echipamentul terminal al Abonatului nu suporta viteza de transfer respectiva (de ex. un echipament terminal cu 2G nu poate atinge viteza de transfer corespunzatoare 4G) sau daca sistemele de operare nu sunt actualizate la ultima versiune valabila la momentul efectuării



masuratorilor. Utilizarea echipamentului terminal in modul „economisire baterie” poate impacta in mod negativ valoarea vitezei de transfer. In plus, terminalele cu care se fac masuratorile trebuie sa aiba capacitati compatibile cu standardul de cumulare a capacitatii pe mai multe frecvente (“carrier aggregation”). (ii) Distanța dintre echipamentul terminal si statia de baza. Pentru atingerea Vitezei Contractuale este necesar ca numarul de liniute sau cerucule pline ale indicatorului de semnal al terminalului sa fie maxim. (iii) Supraaglomerarea sau congestionarea traficului se poate produce atunci cand mai multi utilizatori finali acceseaza simultan serviciul de acces la internet, de regula la ore de varf in intervalul 9:30 am - 21:00 pm. Prin urmare probabilitatea atingerii Vitezei Contractuale este mai mare in intervalul 22:30 pm si 7:00 am; (iv) Modul de utilizare al aplicatiilor/serviciilor de continut. Viteza de transfer se va reduce in cazul descarcarii si incarcarii simultane de continut de pe internet, utilizarii de aplicatii care genereaza trafic de date (de exemplu, programe messaging, filesharing, browsing, videostreaming, videoconferinta); (v) Conditiiile meteorologice nefavorabile (vant puternic, furtuna, ninsoare etc.) pot afecta semnificativ viteza de transfer al datelor, deoarece aceste conditii afecteaza calitatea legaturilor la serviciul de acces la internet prin intermediul retelelor mobile; (vi) Conditiiile de propagare a semnalului radio. Transmiterea semnalelor radio electrice poate fi perturbata de surse radio electrice externe, de diferite obstacole (de ex. interferente si perturbatii eventuale produse de alti operatori de comunicatii electronice sau operatori radio/TV, cladiri, tunele, denivelari accentuate ale solului, in prezenta lacurilor, marii, locatiilor cu anomalii geomagnetice etc.), inclusiv din cauza caracteristicilor topografice ale terenului (obstructii, vai, defileu etc. ce pot perturba receptia intr-o anumita locatie) sau alti factori, calitatea serviciului de acces la internet poate fi afectata si poate duce la scaderea vitezei de transfer. (vii) Mobilitatea utilizatorului final pe durata unei sesiuni de date poate duce la intreruperi ale serviciului de Date, dar si la viteze de transfer mai scazute datorita limitarilor legate de tehnologie. (viii) Viteza proprie a paginilor web accesate de utilizatorul final. Viteza de transfer va fi viteza celui mai incet segment din lantul de legatura dintre utilizatorul final si continutul accesat. (ix) Conexiunea la internet a serverelor accesate, calculatoarelor accesate (de exemplu, calculatoare dotate cu porturi USB 1.0 avand o rata de transfer a datelor limitata la 1,5 Mbps, prin standardul constructiv); (x) Situarea in alta arie de acoperire decat cea pentru tehnologia a carei viteza face obiectul masuratorilor.

Incidenta oricarui dintre factorii mentionati mai sus poate duce la diferente intre vitezele efective si Viteza Contractuala, impactul asupra conditiilor de furnizare a Serviciilor de Date fiind cel mentionat in sectiunea 2.7.3 de mai sus. Diferentele nesemnificative intre valorile vitezelor efective si Viteza Contractuala nu sunt de natura a afecta experienta utilizarii Serviciului de Date oferit.

**2.7.5 Servicii specializate.** Serviciile specializate sunt alte servicii decat serviciile de acces la internet, optimizate pentru continut, aplicatii sau servicii specifice sau combinatie a acestora, optimizarea fiind necesara pentru a indeplini cerinte pentru un anumit nivel de calitate al continutului, aplicatiilor sau serviciilor (de exemplu VoLTE).

Functionarea acestor aplicatii/ servicii specializate de date depinde de tipul de tehnologie accesata de Abonat, echipamentul terminal utilizat de Abonat, pozitia Abonatului in aria de acoperire a celei si volumul traficului într-o anumita celula de comunicatii radio dat de numarul variabil de utilizatori finali activi, conditii meteorologice, caracteristici geografice etc. Modul in care aceste aplicatii / servicii specializate de date sunt folosite poate influenta experienta Abonatului (de ex. daca un Abonat transfera fisiere de date catre un alt utilizator si in acelasi timp foloseste o aplicatie / un serviciu specializat de date, calitatea acestuia din urma poate fi afectata).

Tinand cont de limitarile tehnologice existente (ale Retelei si/sau terminalelor), Serviciul mobil de voce (inclusiv VoLTE) folosit simultan cu cel de acces la Internet poate afecta calitatea serviciilor de acces la Internet (inclusiv prin intreruperea sesiunii de date).

**2.8. Serviciul de SMS:** Un SMS are 160 de caractere. Daca sunt utilizate diacritice sau alte simboluri, textul initial va fi automat fragmentat in 3 mesaje diferite, cu maximum 70 de caractere fiecare si va fi tarifat fiecare SMS in parte. Tarifarea se face la transmiterea SMS-ului.

**2.9. Serviciul de Roaming este** preactivat pentru Roaming SEE (“Grupa 0”) de Voce, SMS si Date. Abonatul poate solicita oricand activarea/dezactivarea Serviciului de Roaming, integral sau pentru fiecare categorie de Roaming dintre cele mentionate in CCE. Unitatea minima de tarificare pentru traficul de date in Roaming in Grupa 1 este de 1KB, in restul lumii este de 10KB.

**In Roaming “Grupa 0”** (i) Minutetele si SMS-urile in afara Retelei incluse in abonament /extroptiuni/suplimentare vor putea fi utilizate in Roaming, fara tarife aditionale, iar dupa consumarea acestora, se vor aplica tarifele standard in afara Retelei conform planului tarifar; (ii) Apelurile/SMS-urile primite in Roaming Grupa 0 sunt gratuite; (iii) Datele nationale din abonament /extroptiuni suplimentare vor putea fi utilizate in Roaming astfel:

(a) pentru abonamentele cu Date cvasi-nelimitate, fara tarife aditionale pana la limita lunara maxima de Date in Roaming Grupa 0 („Limita de Date”), daca este aplicabila Contractului. Abonamentele cu Date cvasi-nelimitate sunt abonamentele la care tariful obtinut prin impartirea pretului total al abonamentului/abonamentului plus extraoptiunii de date active la volumul total de Date disponibil este inferior Tarifului Reglementat fara TVA.

Limita de Date se determina impartind dublul pretului abonamentului la Tariful Reglementat fara TVA. Daca sunt activate extraoptiuni cu Date mobile, pretul acestora se adauga la pretul abonamentului, conform formulei urmatoare: Limita lunara de Date in Roaming (GB) = (pret abonament + valoare extraoptiune cu Date) x 2 / Tarif Reglementat fara TVA.

Dupa depasirea Limitei de Date, se aplica Tariful Reglementat de 1.57 euro/GB cu TVA inclus, respectiv 1,3 euro fara TVA /GB. Dupa consumarea Datelor nationale din abonament/abonament plus extroptiune se va aplica si tariful standard mentionat in Contract.



(b) pentru abonamentele cu Date care nu sunt cvasi nelimitate, fara tarife aditionale pana la consumarea Datelor incluse in abonament/abonament si extraoptiune activa. Dupa consumarea acestora, se aplica tariful standard mentionat in Contract. Abonamentele cu Date care nu sunt cvasi-nelimitate sunt abonamentele la care tariful obtinut prin impartirea pretului total al abonamentului/abonamentului si extraoptiunii de date active la volumul total de date disponibil este egal sau mai mare decat Tariful Reglementat fara TVA. Pretul abonamentului sau extraoptiunii de date utilizat pentru calculul Limitei de Date este pretul fara TVA, rezultat dupa aplicarea eventualelor reduceri/majorari.

(iv) in cazul nerespectarii Politicii de utilizare a Serviciilor de Roaming, se va aplica o suprataxa in cuantum de 0,0230 euro/min apel, 0,00242 Euro/min apel primit, 0,0036 euro/SMS, respectiv Tariful Reglementat in vigoare cu TVA inclus pentru Date. (v) Tarifele aplicate Serviciilor de Roaming, rezultate ca suma intre tarifele nationale ce intervin dupa consumarea beneficiilor si o eventuala suprataxa, nu vor depasi valorile maxime de: 0,0234 Euro/min apel, 0,0036 Euro/SMS si 0,001573 Euro/MB, TVA inclus.

|                                 | Grupa 1 | Grupa 2 | Grupa 3 | Grupa 4 | Grupa 5 |
|---------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Tarif Date in Roaming (euro/MB) | 0,003   | 0,0099  | 0,05    | 13,3    | 21,78   |

| Tarif Voce si SMS(euro/min/SMS)              | Din Grupa 1 | Din Grupa 2 | Din Grupa 3 | Din Grupa 4 | Din Grupa 5 | Din Grupa 6 |
|----------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Apeluri catre numere speciale                | 0,122       | 0,427       | 0,427       | 0,427       | 0,427       | 0,427       |
| Apeluri locale în tara vizitata              | 0,061       | 0,908       | 0,908       | 0,908       | 0,980       | N/A         |
| Apeluri catre România                        | 0,061       | 1,2705      | 1,674       | 2,2385      | 2,662       | 3,63        |
| Apeluri catre tarile din Grupa 0             | 0,061       | 1,694       | 2,1175      | 2,662       | 3,025       | 3,63        |
| Apeluri catre tarile din Grupa 1             | 0,061       | 1,694       | 2,1175      | 2,662       | 3,025       | 3,63        |
| Apeluri catre alte destinatii internationale | 1,694       | 1,694       | 2,1175      | 2,662       | 3,025       | 3,63        |
| Apeluri catre retele Satelit                 | 12,10       | 12,10       | 12,10       | 12,10       | 12,10       | 12,10       |
| Apeluri primite                              | 0,012       | 0,605       | 0,847       | 1,331       | 1,452       | 5,445       |
| SMS-uri trimise                              | 0,024       | 0,460       | 0,460       | 0,460       | 0,460       | 0,787       |

**Destinatiile incluse in fiecare grupa de Roaming Date sunt:**

**Grupa 0:** Austria, Belgia, Bulgaria, Cehia, Cipru, Croatia, Danemarca, Estonia, Finlanda (inclusiv insula Aland), Franta, Germania, Grecia, Irlanda, Islanda, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburg, Malta, Norvegia, Olanda, Polonia, Portugalia (inclusiv insulele Azore si Madeira), Slovacia, Slovenia, Spania (inclusiv insulele Canare), Suedia, Ungaria. **Grupa 1:** Algeria, Armenia, Australia, Bahrain, Bosnia și Herțegovina, Canada, Chile, China, Columbia, Elveția, Egipt, Filipine, Iordania, Israel, Japonia, Macedonia, Moldova, Muntenegru, Monaco, Marea Britanie, Gibraltar, Palestina, Paraguay, Republica Dominicană, Thailanda, Tunisia, Turcia, Serbia, SUA, Ucraina. **Grupa 2:** Albania, Africa de Sud, Antigua Arabia Saudită, Azerbaijan, Bahamas, Barbados, Belarus Bermuda, Bolivia, Brazilia , Coreea de Sud, Costa Rica, Dominica, Emiratele Arabe Unite, Georgia, Guyana, Hong Kong, India, Indonesia, Insula Guernsey, Insulele Faroe, Insula Jersey, Insulele Cayman, Irak, Jamaica, Kazahstan, Kuwait, Malaezia, Maroc, Macao, Maurițius, Mexic, Noua Zeelandă, Oman, Peru, Pakistan, Puerto Rico, Qatar Rusia, Seychelles, Singapore, Sri Lanka, St. Kitts și Nevis, St. Maarten, Taiwan, Tanzania, Turks Caicos, Uganda, Vietnam. **Grupa 3:** Afganistan, Insula Man, Kenya, Kyrghistan Kosovo, Nepal, Uruguay, Uzbekistan. **Grupa 4:** Andorra, Angola, Anguilla, Argentina, Belize, Congo Republica Democrată, Insula Cook, Insulele Virgine Britanice, Insula Capului Verde, Cuba, Curacao, Djibouti, El Salvador, Ghana, Grenada, Guineea, Liban, Liberia, Libia, Madagascar, Malawi, Mali, Maldive, Mauritania, Mongolia, Montserrat, Mozambic, Myanmar, Namibia, Nigeria, Niger, Panama, Polinezia Franceză, Senegal, Roaming Maritim, St. Lucia, St. Vincent, Sudan, Tajikistan, Zambia. **Grupa 5:** Acoperire aeriana (roaming în avioane).

**Destinatiile incluse in fiecare grupa de Roaming Voce si SMS. Grupa 0:** Austria, Belgia, Bulgaria, Cehia, Cipru, Croatia, Danemarca, Estonia, Finlanda (inclusiv insula Aland), Franta, Germania, Grecia, Irlanda, Islanda, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburg, Malta, Norvegia, Olanda, Polonia, Portugalia (inclusiv insulele Azore si Madeira), Slovacia, Slovenia, Spania (inclusiv insulele Canare), Suedia, Ungaria. **Grupa 1:** Elvetia, Marea Britanie, Moldova, Monaco, Gibraltar, Turcia. **Grupa 2:** Albania, Australia, Bosnia Hertegovina, Insula Man, Insulele Feroe, Kosovo, Macedonia, Moldova, Muntenegru. **Grupa 3:** Africa de Sud, Andorra, Armenia, Belarus, China, Insula Jersey, Nepal, Ucraina. **Grupa 4:** Azerbaijan, Canada, Insula Guernsey, Egipt, Georgia, Mexic, Noua Zeelanda, Serbia, Statele Unite ale Americii. **Grupa 5:** Afganistan, Algeria, Angola, Anguilla, Antigua si Barbuda, Arabia Saudita, Argentina, Aruba, Bahamas, Bahrain, Bangladesh, Barbados, Belize, Benin, Bermuda, Bolivia, Brazilia, Brunei, Burkina Faso, Cambodgia, Camerun, Chile, Ciad, Coasta de Fildes, Columbia, Congo Republica Democrata, Coreea de Sud, Costa Rica, Curacao, Cuba, Djibouti, Dominica, Emiratele Arabe Unite, Ecuador, El Salvador, Fiji, Filipine, Ghana, Grenada, Guineea, Guyana, Haiti, Honduras, Hong Kong, India, Indonezia, Iordania, Insula Capului Verde, Insula Cook, Insulele Cayman, Insulele Virgine Britanice, Irak,



Iran, Israel, Jamaica, Japonia, Kazakhstan, Kenia, Kirgizstan, Kuwait, Laos, Liban, Liberia, Libia, Macao, Madagascar, Malawi, Maldive, Mali, Malaezia, Maroc, Mauritius, Mongolia, Montserrat, Mozambic, Myanmar, Namibia, Nicaragua, Niger, Nigeria, Oman, Panama, Pakistan, Palestina, Papua Noua Guinee, Paraguay, Peru, Polinezia Franceza, Puerto Rico, Qatar, Republica Dominicana, Roaming Maritim, Rusia, Samoa, San Marino, Satelit Thuraya, Senegal, Seychelles, Sierra Leone, Singapore, Siria, St. Kitts si Nevis, St. Lucia, St. Maarten, St. Vincent, Sri Lanka, Sudan, Turks Caicos, Thailanda, Taiwan, Tanzania, Tajikistan, Tonga, Trinidad Tobago, Tunisia, Turkmenistan, Uganda, Uruguay, Uzbekistan, Vanuatu, Venezuela, Vietnam, Yemen, Zambia, si alte destinatii. **Grupa 6:** Acoperire aeriana (roaming în avioane).

**Roaming Global** (in cazul abonamentelor cu acest beneficiu) include si:

Grupa 6 Roaming Date (tari selectate din Grupele 1-5 de Date de mai sus): Africa de Sud, Albania, Antigua și Barbuda, Argentina, Barbados, Brazilia, Insulele Cayman, Costa Rica, Dominica, El Salvador, Grenada, Guyana, India, Jamaica, Kenya, Mexic, Montserrat, Noua Zeelanda, Panama, Peru, Qatar, Saint Kitts și Nevis, Saint Lucia, Sri Lanka, Taiwan, Turks Caicos, Uruguay, Vietnam. Grupa 7 Roaming Voce si SMS (tari selectate din Grupele 1- 6 de Voce si SMS de mai sus): Grupa 6 Roaming Date la care se adauga si: Ecuador, Honduras, Iran si Nicaragua.

**Tarife Roaming Global:**

- (i) Pentru Grupele 2-5 de Date, respectiv 2-6 de Voce si SMS, dupa consumarea beneficiilor incluse se aplica tarifele mentionate mai sus;
- (ii) Pentru Grupele 1 si 6 de Date, respectiv 1 si 7 de Voce si SMS dupa consumarea beneficiilor incluse se aplica tarifele mentionate mai jos:

|                                                         |             |
|---------------------------------------------------------|-------------|
| Apel efectuat roaming din Grupa 7 catre România         | 1,27 euro   |
| Apel efectuat roaming din Grupa 7 catre tara vizitata   | 0,91 euro   |
| Apel efectuat roaming din Grupa 7 catre Grupa 0         | 1,69 euro   |
| Apel efectuat roaming din Grupa 7 catre Grupa 1         | 1,69 euro   |
| Apel efectuat roaming din Grupa 7 catre alte destinatii | 1,69 euro   |
| Apel efectuat roaming din Grupa 7 catre Satelit         | 12,10 euro  |
| Apel primit roaming în Grupa 7                          | 0,61 euro   |
| SMS efectuat roaming din Grupa 7                        | 0,46 euro   |
| Trafic de date roaming în Grupa 6                       | 0,0099 euro |

**2.10** Serviciul teleconferinta nu este disponibil la abonamentul contractat.

**2.11. Limitari valorice aferente furnizarii serviciilor cu valoare adaugata si a celor de interes general.** Furnizarea serviciilor cu valoare adaugata si a celor de interes general este supusa unei limitari valorice pe apel/SMS si unei limitari valorice pe perioada lunara de facturare. La atingerea limitei valorice pe perioada lunara de facturare aplicabila, Abonatul va fi instiintat printr-un SMS ca tranzactia dorita nu se poate efectua. In cazul atingerii limitei valorice pe apel, precum si in cazul in care, in cursul apelului, se atinge limita valorica pe perioada lunara de facturare aplicabila, apelul va fi intrerupt. Daca s-a atins limita valorica pe perioada lunara de facturare aplicabila, Abonatul va putea initia un nou apel numai dupa inceperea urmatoarei perioade lunare de facturare. Daca nu s-a atins limita valorica pe perioada lunara de facturare aplicabila, Abonatul poate initia un nou apel care va fi supus atat limitarii valorice pe apel, cat si limitarii valorice pe perioada lunara de facturare. In cazul atingerii limitei valorice pe perioada lunara de facturare, accesul general la serviciile cu valoare adaugata si la serviciile de interes general furnizate prin apel/SMS va fi suspendat pana la inceperea urmatoarei perioade lunare de facturare, cu exceptia cazului in care sunt incidente alte restrictii, conform Contractului. Limitele valorice aplicabile se regasesc la link-ul <https://mobile.telekom.ro/termeni-si-conditii>. Aplicarea limitarilor valorice mentionate mai sus intervine din constrangeri legale si este destinata asigurarii conformitatii cu cadrul legislativ. Abonatul va avea obligatia de plata integrala a contravalorii serviciilor cu valoare adaugata si a celor de interes general de care a beneficiat, in raport cu consumul realizat, indiferent de incidenta acestor limitari valorice. Inclusiv in cazul serviciilor cu valoare adaugata si a celor de interes general, obligatia de plata a Abonatului se stinge la momentul efectuarii platii facturii emise de catre TKRM care contine contravaloarea consumului aferent acestor servicii.

**2.12.** Serviciul Suplimentar **MyAccount** permite Abonatului, prin utilizarea contului MyAccount ([myaccount.mobile.telekom.ro](http://myaccount.mobile.telekom.ro)), accesarea informatiilor referitoare la Serviciile achizitionate de Abonat in baza Contractului sau a altor contracte incheiate cu TKRM precum si achizitionarea de noi servicii sau modificarea celor existente, in conditiile mentionate in TC si in Termenii si conditiile utilizarii serviciului MyAccount disponibili pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro).

**2.13 Mobile NetSecurity** reprezinta un serviciu de protectie împotriva amenintarilor din mediul online atunci când este utilizata o conexiune TKRM de acces la internet mobil. In cazul accesarii unui fisier periculos sau a navigarii pe un site inselator sau nesigur, Mobile NetSecurity va bloca accesul si va notifica imediat Abonatul printr-un mesaj de avertizare, in pagina accesata. Pentru functionarea Mobile NetSecurity este necesar ca echipamentul Abonatului sa fie functional si conectat la Reteaua TKRM iar adresele DNS configurate pe echipamentele de retea (routere, modemuri, etc.), trebuie sa fie identice cu cele obtinute automat. Nu este



garantata si nu poate fi acceptata vreo responsabilitate a TKRM in legatura cu functionarea echipamentului utilizat de catre Abonat pentru conexiunea la internet mobil securizata prin Mobile NetSecurity.

Mobile NetSecurity este furnizata "ca atare" si nu garanteaza o protectie de 100% impotriva amenintarilor din mediul online (virusi, malware, atacuri de phishing, etc.) sau ca utilizarea Mobile NetSecurity va fi lipsita de erori, neintrerupta, disponibila in orice moment sau ca va proteja impotriva oricaror riscuri sau defectiuni.

TKRM nu este responsabil fata de Abonat pentru niciun fel de daune suportate de acesta din cauza de bug, virus, troian sau alt malware (indiferent de sursa de origine), pierdere sau deterioare indirecta, incidentala sau rezultanta a datelor si orice pierdere sau dauna care nu a fost cauzata de TKRM.

Pentru ca Mobile NetSecurity sa poate opera si functiona in mod eficient se vor culege si pastra urmatoarele informatii: numarul total de site-uri web analizate, numarul total de site-uri blocate, numarul de fisiere virusate blocate, numarul fișierelor nocive pe care pe care ati incercat sa le descarcati si URL-urile accesate. Istoricul de mai sus are, de asemenea, rolul de: imbunatatire a Mobile NetSecurity, imbunatatire a securitatii rețelei de acces internet mobil TKRM si de oferire a unui nivel de siguranta si protectie sporit pe durata conectarii la rețeaua de acces internet mobil TKRM. Pentru ca Mobile NetSecurity sa poate opera si functiona in mod eficient se vor culege si pastra urmatoarele informatii, pe perioadele de timp corespunzator indicate pentru fiecare tip de informatie in parte: domeniile accesate/analizate 1 luna si domeniile blocate: 1 luna. Mobile NetSecurity nu poate functiona tehnic fara ca aceste date sa fie accesate si pastrate de TKRM. TKRM are dreptul de a suspenda sau de a inceta furnizarea Mobile NetSecurity, pentru toate conexiunile carora le este atasata, in cazul in care Abonatul foloseste Mobile NetSecurity ca mijloc de monitorizare a activitatilor unei persoane fara a avea acordul explicit si autorizarea aceleia, sau pentru culegere de informatii personale cu privire la alti utilizatori, din oricare motiv; transmite continut ilegal, care incalca intimitatea altor persoane sau inadecvat; participa la o activitate, in afara celei permise de Mobile NetSecurity, care ar putea afecta in alt mod utilizarea Mobile NetSecurity de catre alte persoane.

**2.14. Ordinea de consum a beneficiilor incluse in abonament/extraoptiuni/suplimentare** (dupa epuizarea carora se aplica tarifele standard din Contract): **A. Apeluri (Voce):** (i) catre destinatii din Retea se consuma din minutele in Retea incluse in abonament; (ii) catre destinatii fixe sau mobile in afara Retelei: (a) pentru abonamentele cu minute in afara Retelei nelimitate se consuma din abonament; (b) pentru abonamentele cu minute in afara Retelei limitate se consuma din minutele in afara Retelei/internationale suplimentare oferite promotional, apoi din minutele in afara Retelei incluse in oferta de migrare de la cartela la abonament, apoi din minutele in afara Retelei/internationale acordate prin oferta de familie, apoi din minutele in afara Retelei /internationale incluse in oferta speciala de retentie, apoi din minutele in afara Retelei /internationale incluse in extraoptiuni, apoi din minutele in afara Retelei sau in afara Retelei /internationale suplimentare oferite la prelungirea contractului, apoi din minutele in afara Retelei incluse in abonament; (iii) catre destinatiile internationale Zona SEE si/sau Zona 1 se consuma din minutele in afara Retelei /internationale Zona 1 suplimentare oferite promotional, apoi din minutele in afara Retelei /internationale Zona 1 acordate prin oferta de familie, apoi din minutele in afara Retelei /internationale Zona 1 sau minute internationale Zona 1 si Zona 2 incluse in oferta speciala de retentie, apoi din minutele internationale Zona 1 si Zona 2 incluse in extraoptiuni, apoi din minutele internationale Zona 1 si Zona 2 incluse in abonament; (iv) catre destinatiile internationale Zona SEE si/sau Zona 2 din minutele internationale Zona 1 si Zona 2 suplimentare, oferite promotional, apoi din minutele internationale Zona 1 si Zona 2 incluse in oferta speciala de retentie, apoi din minutele internationale Zona 1 si Zona 2 incluse in extraoptiuni, apoi din minutele internationale Zona 1 si Zona 2 incluse in abonament. **B. SMS:** (i) catre destinatii din Retea se consuma din SMS-urile incluse in abonament; (ii) in afara Retelei: (a) pentru abonamentele cu SMS-uri nelimitate din SMS-urile incluse in abonament; (b) pentru abonamentele cu SMS-uri incluse limitate din SMS-urile incluse in extraoptiune/abonament; (iv) Pentru SMS-urile trimise catre rețele internationale- se aplica tariful standard **C. Date:** Din Datele oferite promotional prin oferta de portare, apoi din Datele incluse in alte bonusuri, apoi din Datele incluse in abonament, apoi din Datele incluse in Bonusul Net Nelimitat, apoi din Datele oferite promotional prin oferta de retentie, apoi din Datele incluse in extraoptiuni. Traficul de date aferent utilizarii VoLTE este inclus in pretul abonamentului.

**2.15 Raspuns la incidentele sau amenintarile in materie de securitate sau la vulnerabilitati.** Ca raspuns la incidentele sau amenintarile in materie de securitate sau la vulnerabilitati, TKRM poate lua masuri restrictive temporare sau permanente, care pot afecta conditiile de furnizare, performanta sau disponibilitatea serviciilor de comunicatii electronice, cum ar fi: blocare de porturi, filtrare de protocoale, blocare de adrese IP, filtrare de DNS (inclusiv în cazul în care TKRM nu reactioneaza corespunzator la un incident de securitate, o amenintare sau o vulnerabilitate).

In cazul în care TKRM nu reactioneaza corespunzator la un incident de securitate, o amenintare sau o vulnerabilitate si prin aceasta se cauzeaza un prejudiciu Abonatului, acesta poate solicita despagubiri in maxim 15 zile lucratoare de la constatarea prejudiciului dar nu mai tarziu de 30 de zile de la producerea incidentului/amenintarii/vulnerabilitatii respective. Acordarea despagubirii va fi conditionata de existenta unei reclamatii privind un deranjament valid, respective raportarea de catre Abonat a unei disfunctionalitati in furnizarea Serviciilor. In cazul in care TKRM constata ca solicitarea Abonatului este intemeiata, despagubirea se va acorda prin reducerea cu 100% a taxei lunare de abonament pentru luna in care s-a produs incidentul de securitate, o amenintare sau o vulnerabilitate. Reducerea taxei lunare de abonament se va evidentia in factura din luna imediat urmatoare solutionarii in mod favorabil a cererii Abonatului.

#### **2.16. eSIM.**

Profilul eSIM este transmis Abonatului pe email, sub forma unui cod QR, impreuna cu pasii de activare. Pentru instalarea eSIM este necesara indeplinirea cumulativa de catre Abonat a urmatoarelor conditii: utilizarea unui echipament terminal compatibil cu eSIM (lista echipamentelor terminale compatibile cu eSIM poate fi consultata pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro)) conectat la o retea WiFi



cu acces la internet si urmare a intocmirii instructiunilor de instalare primite odata cu emailul cu codul QR. Abonatul trebuie sa se asigure ca a verificat compatibilitatea echipamentului terminal inainte de achizitionarea acestuia atunci cand doreste sa-l foloseasca impreuna cu un eSIM, nemaiputand solicita returnarea echipamentului pe acest motiv, ci doar inlocuirea eSIM-ului cu o Cartela SIM pe suport fizic. In cazul in care Abonatul nu poate instala eSIM din motive tehnice, va informa Telekom care va transmite Abonatului, pe email, un nou eSIM, fara taxa.

Abonatul este informat ca in caz de schimbare a echipamentului terminal utilizat este necesara inlocuirea eSIM.

### 3. REGISTRUL ABONATILOR.

Datele cu caracter personal furnizate de catre Abonat vor fi incluse in baza de date TKRM in vederea furnizarii de registre ale abonatilor in forma scrisa sau electronica si a serviciului de informatii privind abonatii. Abonatul accepta si ca aceste informatii sa fie dezvaluite/transmise tertilor furnizori de astfel de servicii. Aceste date vor fi introduse in registrele abonatilor in cazul in care in termen de 45 de zile lucratoare de la data semnarii contractului, Abonatul nu s-a opus conform optiunii din CCE sau prin transmiterea unui cereri scrise, datate si semnate la sediul TKRM. Aceste informatii vor putea fi utilizate pentru cautarea si dezvaluirea numarului de telefon a Abonatului (si fax, daca exista) sau publicarii in registre ale abonatilor.

### 4. CATEGORII DE DATE CU CARACTER PERSONAL PRELUCRATE.

Categoriile de date cu caracter personal prelucrate de catre TKRM pentru incheierea Contractului sau pe parcursul executarii acestuia:

- Date de identificare - precum numele si prenumele, adresa de domiciliu, data nasterii, codul numeric personal (CNP), seria si numarul actului de identitate, etc.;
- Informatii privind alte adrese furnizate de Abonat - precum adresa de facturare si corespondenta, adresa de instalare servicii, adresa de livrare, etc.;
- Date de contact - precum adresa de e-mail, numar de telefon fix/ mobil, etc.;
- Copia actului de identitate;
- Date de sanatate - in cazul clientilor cu dizabilitati vom prelucra si date de sanatate pentru conformare cu obligatiile legale de a oferi acestor categorii de clienti planuri tarifare special;
- Metadatele comunicatiilor electronice - precum numere de telefon apelate sau apelante, adrese IP, date privind durata apelurilor sau volumul conexiunilor si cand au fost acestea efectuate, informatii privind programele TV vizionate, identificatorul echipamentului (de ex. IMEI sau alta serie unica a echipamentului), date de localizare (de ex. puncte de acces WiFi, identificator celula de retea), parametri de functionare a produselor si serviciilor, etc.;
- Date de consum - resurse alocate (minute, SMS sau MB internet) optiuni contractate suplimentar si cost suplimentar inregistrat;
- Date financiare - valoarea facturilor, istoricul platilor, modalitatea de plata, etc.;
- Date de client - precum codul de abonat, tipul si valoarea abonamentului, serie cartela SIM, codul ICCID in cazul eSIM, solicitari, deranjamente, date privind eventuale fraude sau folosirea abuziva a serviciilor, etc.
- Date din interactiuni - precum inregistrările unui apel catre serviciile de Relatii cu Clientii (de ex. 1234), notitele facute de agentii TKRM in urma unor solicitari sau reclamatii facute de dumneavoastra, etc.
- Date privind calificarea/ profesia - educatia, profesia, etc. (aceste date pot fi colectate de exemplu in cadrul unor cercetari de piata);
- Date demografice - precum localitatea si judetul in care sunt utilizate serviciile, sexul si varsta, etc.;
- Date deduse - precum preferintele pentru anumite servicii sau produse, comportamentul dumneavoastra de plata, etc.
- Semnatura olografa sau electronica.

Pentru mai multe informatii despre scopurile in care TKRM prelucreaza datele cu caracter personal ale abonatilor, perioada de stocare a acestora, drepturile abonatilor sau alte detalii specifice prelucrării datelor cu caracter personal, se poate consulta "Informarea privind prelucrarea datelor cu caracter personal" pusa la dispozitie pe website-ul TKRM la adresa <https://mobile.telekom.ro/protectia-datelor/>.

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

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

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

**5.3 Pe parcursul executarii Contractului.** Valoarea Garantie/ a sumei in avans solicitata pe parcursul executarii Contractului (in orice alte cazuri decat cele in care se solicita plata in avans conform art. 5.2 de mai sus) se va calcula tinand cont dar fara a se limita la: (i) relatiile contractuale anterioare ale Abonatului cu TKRM respectiv cu terte parti, conform informatiilor din Preventel; (ii) bonitatea Abonatului; (iii) in caz de conectari multiple; (iv) depasirea Limitei de Credit. Garantia/plata in avans solicitata pe parcursul



Contractului nu poate depasi valoarea mai mare dintre: (i) 4 X valoarea consumului facturat si nefacturat sau (ii) 712 de euro pe Cartela SIM sau (iii) 80% din pretul standard al echipamentului achizitionat, daca este cazul. Suma depusa cu titlu de garantie nu este purtatoare de dobanda si va fi returnata conform art. 12.3 din TC. Returnarea la cererea Abonatului a Garantiei pentru Servicii Suplimentare, inclusiv Serviciul de Roaming, atrage dezactivarea Serviciului Suplimentar respectiv. Sumele platite cu titlu de plata in avans vor stinge, pana la epuizare, sumele datorate de Abonat cu orice titlu conform facturilor emise de TKRM. Neplata sumelor solicitate cu titlu de garantie/plata in avans atrage anularea cererii de activare Servicii/ suspendarea Serviciilor conform Contract.

## 6. INDEXARE PRET. FACTURARE. PLATA.

TKRM va notifica in prealabil Abonatul cu privire la aplicarea indexarii pretului Abonamentului, conform Fisei de Sinteza, fara ca aceasta indexare sa fie considerata o modificare unilaterala a contractului. Notificarea va fi transmisa prin orice mijloc in care se poate considera, in mod rezonabil, ca aceasta notificare ajunge la cunostinta Abonatului (cum ar fi prin scrisoare sau prin intermediul facturii de servicii, prin SMS sau e-mail).

Beneficiile incluse in Abonament disponibile de la data intrarii in vigoare a Abonamentului pana la data emiterii primei facturi vor fi calculate proportional cu numarul de zile cuprins in aceasta perioada. Minutele, SMS-urile si traficul de date nationale acordate lunar neconsumate intr-o luna de facturare nu se reporteaza in luna urmatoare. In ultima luna contractuala Abonatul va primi beneficiile aferente planului tarifar activ pe cont calculate proportional cu numarul de zile ramase intre data anterioara de facturare si data incetarii efective a Contractului.

In cazul in care Abonatul a solicitat furnizarea facturii nedetaliata/detaliata pe suport de hartie, cu plata unui tarif lunar, aceasta va fi trimisa prin posta, fara confirmare de primire, la adresa de facturare sau, in lipsa acesteia, la adresa de contact furnizata prin Contract. Daca factura nedetaliata este transmisa pe suport de hartie, Abonatul nu va primi factura electronica prin e-mail inasa va putea accesa un duplicat al facturii in sectiunea MyAccount pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro) ([myaccount.mobile.telekom.ro](http://myaccount.mobile.telekom.ro)) conform sectiunii "Facturare.Plata" din TC. La cerere, factura detaliata este pusa la dispozitia Abonatului, gratuit prin contul de client din MyAccount sau prin e-mail. In cazul facturii detaliata solicitata pe suport hartie se va percepe un tarif.

Plata fiecarei facturii, inclusiv TVA, se va efectua de catre Abonat lunar, in termen de maxim 14 zile de la data facturarii.

**Modalitati de plata:** (i) numerar; (ii) virament bancar; (iii) debitare directa; (iv) plata cu cardul prin bancomatele bancilor parteneri cu care TKRM are incheiate contracte privind incasarea facturilor; (v) online prin MyAccount ([myaccount.mobile.telekom.ro](http://myaccount.mobile.telekom.ro)) pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro). TKRM isi rezerva dreptul sa modifice cursul de schimb valutar utilizat cu informare prelabila in cazul in care se afla in imposibilitate, din orice motiv, de a continua utilizarea acestuia. Pentru plata facturii Abonatul nu datoreaza comisioane/costuri suplimentare, cu exceptia platii prin ordin de plata, care poate implica costuri suplimentare/comisioane bancare. Pentru neplata facturii la scadenta Abonatul este de drept in intarziere, fara vreo formalitate si datoreaza, pana la plata integrala a datoriei, penalitati de 0,5%/zi, calculate asupra valorii neachitate. Totalul penalitatilor pentru intarziere poate depasi cuantumul sumei asupra careia sunt calculate. Tarifele pentru Serviciile de Roaming vor fi facturate pe baza datelor transmise de partenerii de Roaming cu care TKRM are incheiate acorduri (operatori din strainatate). Din motive tehnice specifice functionarii Serviciilor de Roaming, factura emisa Abonatului va putea include contravaloarea Serviciilor utilizate in cursul lunilor precedente celei in care a fost emisa factura. TKRM nu raspunde de neprimirea facturii de catre Abonat. Abonatul care reclama ca nu a primit factura nu este exonerat de plata sumelor datorate, fiind obligat a se interesa asupra sumei de plata. Reclamatia privind factura se face in maxim 30 de zile de la emitere conform TC, fara a suspenda obligatia de plata a Abonatului. Daca reclamatia este justificata, TKRM va restitui Abonatului sumele incasate in plus prin creditare in factura urmatoare. Neplata totala/partiala a facturii la scadenta da dreptul TKRM sa suspende total/partial Serviciile sau sa considere Contractul incetat de drept in conditiile prevazute in art. 10 din Informarea Contractuala respectiv in sectiunea "Incetarea Contractului" din Fisa de Sinteza. Informatii privind conturile in care se poate efectua plata facturii sunt disponibile pe verso-ul facturii sau prin Serviciul Relatii Clienti. Abonatul poate solicita efectuarea de plati in avans.

## 7. UTILIZARE ABUZIVA SI LIMITARI SERVICII.

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



generat de catre un tert precum si pentru ascunderea si/sau modificarea identitatii apelantului in aceste scopuri; (ix) folosirea numerelor cu tarif special avand ca scop generarea de venituri ilicite pentru Abonat precum si efectuarea unui trafic intens catre numere cu tarif special intr-un interval de timp scurt (ore/zile); (x) initierea de apeluri sau utilizarea de date mobile cu ajutorul unor sisteme care permit generarea automata si/sau rutarea automata de apeluri/SMS-uri, in orice alte scopuri care sunt contrare utilizarii rezonabile pentru nevoi proprii a Serviciilor; (xi) generarea de trafic artificial in reseaua TKRM sau catre alte retele, nationale sau internationale, in dauna TKRM si/sau cu scopul de a obtine un folos material pentru sine sau pentru o terta persoana; (xii) activitate interzisa identificata pe baza profilului de trafic al Abonatului, respectiv generarea unui volum de trafic national si/sau international care nu putea fi realizat in conditiile unei utilizari normale si rezonabile a Serviciilor pentru nevoile proprii. In analiza profilului de trafic al Abonatului se vor avea in vedere apelurile in Retea si/sau in afara Retelei primite si/sau initiate intr-o perioada scurta de timp, din perspectiva, fara a se limita la, comportamentului de consum neobisnuit, apelurilor regulate de scurta durata, apelurilor catre mai multe numere intr-o perioada scurta de timp, apelurilor simultane catre aceeasi destinatie sau catre mai multe destinatii sau apelurilor consecutive cu durata mare generate permanent sau cvasipermanent pe perioada unei zile; (xiii) identificarea unui profil de trafic al Abonatului discrepant in raport cu comportamentul obisnuit al Abonatului dintr-o perioada de referinta anterioara (zi/saptamana/luna), luandu-se in considerare, printre altele, elementele utilizate pentru analiza profilului de trafic al Abonatului mentionate la punctul (xii) de mai sus; (xiv) expedierea de mesaje nesolicitate sau afisarea de mesaje de tip pachete de reclame comerciale sau anunturi de informatii (de ex: mesaje de tip spam), Abonatul fiind singurul raspunzator pentru expedierea, continutul sau afisarea unor astfel de mesaje; (xv) continuarea expedierii de mesaje electronice catre un adresant care a indicat ca nu doreste sa mai primeasca asemenea mesaje; (xvi) expedierea sau afisarea de mesaje care contin virusi si/sau „cai troieni”, mesaje ilegale sau expedierea sau afisarea de mesaje indecente, obscene sau pornografice, cu incalcarea prevederilor legale in vigoare; (xvii) expedierea sau afisarea de mesaje care violeaza dreptul de proprietate intelectuala sau industriala al TKRM sau al unui tert, sau de mesaje continand informatii pentru care Abonatul nu are dreptul legal de transmitere sau difuzare conform legii aplicabile.

## 8. LIMITAREA RASPUNDERII.

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

## 9. MODIFICARE CONTRACT.

TKRM are dreptul de a modifica unilateral termenii Contractului (cum ar fi tarife, penalitati, costuri de incetare, caracteristici Servicii, termene, transfer drepturi si obligatii), in conformitate cu legea in vigoare la momentul respectiv, pentru motive intemeiate care depind de modificari impuse de lege, imposibilitatea continuarii furnizarii Serviciilor in parametrii contractati, schimbari in politica comerciala a TKRM, modificari de natura administrativa, 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. TKRM va informa Abonatul, conform optiunii din CCE cu cel putin 30 de zile inainte de data la care modificarile vor intra in vigoare. Daca nu este de accord cu modificarile propuse, Abonatul are dreptul de a denunta unilateral Contractul fara plata niciunor penalitati sau despagubiri cu exceptia cazului in care modificarile propuse: a) sunt exclusiv in beneficiul Abonatului; b) sunt de natura pur administrativa si nu au niciun efect negativ asupra Abonatului; c) sunt impuse prin efectul legii. Abonatul poate sa –si exercite dreptul de denuntare prin oricare dintre urmatoarele modalitati: (i) apel telefonic la numarul indicat in notificare, (ii) scrisoare transmisa la adresa indicata in notificare, (iii) online/electronic/digital conform notificarii, (iv) in scris prin cerere depusa in magazinele TKRM sau la sediul TKRM din B-dul Expozitiei, nr 1C, Cladirea B1, Etajele 1, 2 si 3, sector 1, cod postal 012101, Bucuresti, cerere de portare/transfer formulata in termen de 30 de zile de la data comunicarii notificarii. Dreptul de denuntare trebuie exercitat in termen de cel mult 30 zile de la data notificarii din partea TKRM cu privire la modificarile aduse, in caz contrar considerandu-se ca Abonatul a acceptat modificarile propuse.

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

## 10. SUSPENDAREA SERVICIILOR/REACTIVARE.

In conditiile prevazute in sectiunea *“Suspendarea Serviciilor/Reactivare”* din TC, TKRM poate suspenda sau restrictiona Serviciile, total sau partial, imediat, fara drept la despagubiri, in urmatoarele situatii: 1. cu notificarea prealabila a Abonatului (prin apel direct la numarul de telefon de contact, SMS, email etc) in caz de: (i) neplata a facturii la termen; (ii) in cazul in care Abonatul nu isi onoreaza in totalitate obligatia de plata la termen a contravalorii Echipamentelor achizitionate de la TKRM in cadrul unui Pachet Promotional sau cu utilizarea subventiei, (iii) nerespectarea de catre Abonat a obligatiilor contractuale si/sau conditiilor de utilizare



a Serviciilor; (iv) suspendarea accesului la Servicii in baza unui alt contract incheiat de TKRM cu Abonatul; 2. Fara notificarea prealabila a Abonatului in caz de: (i) Frauda, inclusiv in baza altor contracte incheiate cu TKRM (ii) utilizare abuziva/interzisa a Serviciilor conform Contractului, in special sectiunea "Utilizare Abuziva si Limitari Servicii" de mai sus si sectiunea "*Raspunderea Abonatului*" din TC; (iii) depasire a duratei de 60 de minute/apel; (iv) daca actiunile sau inactiunile Abonatului pot determina un risc pentru TKRM; (v) alte cazuri prevazute expres in Contract; (vi) in orice caz si pe orice durata astfel cum acestea sunt prevazute de legislatia in vigoare la momentul suspendarii (de ex. la solicitarea autoritatilor in conditiile prevazute de lege). Suspendarea/restrictionarea se poate aplica pentru oricare/toate Numerele de telefon activate in contul Abonatului, pentru oricare/toate abonamentele incheiate de Abonat, chiar daca motivele de suspendare au intervenit pentru un singur Numar de telefon, un singur Serviciu sau un singur abonament. In caz de suspendare/deconectare temporara, Abonatul are obligatia platii valorii lunare a abonamentului sau a oricaror sume datorate catre TKRM, inclusiv transele lunare de plata aferente terminalului achizitionat care devin automat scadente si exigibile. In cazul suspendarii fara deconectare de la Retea, reluarea furnizarii Serviciilor se va face in maxim 2(doua) zile lucratoare de la data la care plata intregului debit sau a sumelor solicitate a fi achitate a fost confirmata in sistemele TKRM, respectiv de la data la care s-a constatat de catre TKRM sau s-a probat de catre Abonat ca nu a existat o asemenea incalcare. In situatia in care accesul Abonatului la Servicii a fost suspendat ca urmare a Fraudei sau utilizarii abuzive, fara ca Abonatul sa fi fost deconectat de la Retea, reconectarea Serviciilor se va face in maxim 30 de zile de la suspendare, sau mai devreme, de la data la care s-a constatat de catre TKRM sau s-a probat de catre Abonat ca nu a existat o asemenea incalcare. In cazul suspendarii pentru neplata urmata de deconectare de la Retea, dar fara ca incetarea Contractului sa fi intervenit, Abonatul va fi reactivat automat in termen maxim de 4 zile lucratoare de la data la care plata intregului debit sau a sumelor solicitate a fi achitate a fost confirmata in contul Abonatului. In cazurile de Frauda sau utilizare abuziva/interzisa a Serviciilor pe langa masura suspendarii/restrictionarii accesului la Servicii, TKRM are dreptul de a retrage Abonatului orice beneficii acordate cu titlu gratuit si/sau reduceri.

## 11. LEGEA APLICABILA. LITIGII.

Contractul este guvernat de legea romana. Litigiile in legatura cu Contractul, inclusiv cele referitoare la validitatea, interpretarea, executarea sau incetarea acestuia, vor fi solutionate pe cale amiabila, in acest scop Abonatul putandu-se adresa Serviciului Relatii cu Clientii. Daca partile nu ajung la o intelegere, litigiul va fi solutionat de catre instantele competente din Bucuresti. Abonatul poate opta pentru o metoda de solutionare alternativa a disputei, de exemplu prin intermediul Autoritatii Nationale pentru Administrare si Reglementare in Comunicatii (<https://www.ancom.ro/>) sau a oficiilor de protectie a consumatorilor din tara (<http://www.anpc.gov.ro/>), sau prin intermediul platformei S.O.L. (<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>).

## 12. PROCEDURA DE RECLAMATII.

Reclamatiiile si Deranjamentele se transmit prin Serviciul Relatii cu Clientii in termen de 30 zile de la data aparitiei motivului pentru care se inainteaza reclamatia, (la sfarsitul acestei perioade, suma facturata este considerata ca fiind in mod irevocabil acceptata la plata). Reclamatiiile pot fi transmise oricand: (i) prin apel la 1234 (apel din Reteaua TKRM), 021.404.1234 sau 0766.12.1234 (tarif normal pentru apelurile din retelele nationale) sau la +4021.404.1234 sau +40766.12.1234 (apel taxabil din afara Romaniei); (ii) prin posta, la sediul TKRM, Serviciul de Relatii cu Clientii – Echipa Reclamatii; (iii) prin formularul de contact disponibil pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro); (iv) prin formularele puse la dispozitia clientilor in magazinele TKRM; (v) la adresa de e-mail [info\\_TKRM@telekom.ro](mailto:info_TKRM@telekom.ro). TKRM va informa Abonatul prin SMS in termen de 48 de ore cu privire la numarul de inregistrare al reclamatiiilor transmise.

Programul de lucru pentru reclamatii scrise este de Luni pana Vineri intre orele 8:00 - 21:00, cu exceptia zilelor de sarbatori legale. Termenul de raspuns la reclamatii este de cel mult 60 de zile (1.440 de ore) de la data inregistrarii lor. Daca verificarile impun prelungirea termenului, cu cel mult 2 zile lucratoare inainte de expirarea acestuia Abonatul va fi informat (prin SMS, e-mail, apel) cu privire la prelungirea termenului cu o noua perioada de 30 de zile calendaristice. In cazul nerespectarii termenului de solutionare a reclamatiiilor din culpa TKRM, Abonatul poate solicita despagubiri in maxim 30 de zile de la data expirarii termenului. Daca solicitarea Abonatului este intemeiata, despagubirea se va acorda prin reducerea taxei lunare de abonament proportional cu perioada de depasire a termenului, dar nu mai mult de valoarea unui abonament lunar (valoare abonament lunar/numarul de zile din luna relevanta X numarul de zile de intarziere). Reducerea se va evidentia in factura din luna imediat urmatoare solutionarii cererii Abonatului. Reclamatia Abonatului suspenda obligatia de plata a sumelor contestate si curgerea penalitatilor, dar numai in limita acestora, Abonatul avand in continuare obligatia de a achita debitele necontestate, in termenele scadente. Daca reclamatia nu este intemeiata, Abonatul are obligatia de a plati diferenta neachitata, in termen de 14 zile de la data la care Abonatul a primit rezolutia cu privire la reclamatie.

Reclamatiiile trebuie sa contina datele de identificare ale Abonatului (numele si prenumele, adresa de domiciliu, numarul de telefon TKRM precum si un alt numar de telefon de contact, adresa de e-mail, daca este cazul), data intocmirii reclamatiei, descrierea situatiei sesizate (in cazul contestarii facturii, sumele si Serviciile contestate), transmiterea oricaror documente/informatii pe care Abonatul le considera relevante in investigarea situatiei semnalate, solicitarea adresata TKRM in legatura cu situatia sesizata, modalitatea aleasa de primire a raspunsului la reclamatie (telefonica sau in scris, prin posta sau e-mail).

Deranjamentele cauzate exclusiv din culpa TKRM vor fi remediate in 72 de ore de la primirea reclamatiei validate de catre TKRM, cu exceptia situatiilor care sunt in afara controlului TKRM, in caz contrar Abonatul putand solicita despagubiri in maxim 15 zile



lucratoare de la data primirii reclamatiei. Acordarea despagubirii va fi conditionata de existenta unei reclamatii privind un deranjament valid, respectiv raportarea de catre Abonat a unei intreruperi in furnizarea Serviciilor si atribuita retelei prin intermediul careia se furnizeaza Serviciile necesitand efectuarea de reparatii. In cazul in care TKRM constata ca solicitarea Abonatului este intemeiata, despagubirea se va acorda prin reducerea taxei lunare de abonament, proportional cu perioada in care Abonatul nu a beneficiat de Servicii. Reducerea taxei lunare de abonament se va evidentia in factura din luna imediat urmatoare solutionarii in mod favorabil a cererii Abonatului.

In cazul nefinalizarii la termen a portarii din culpa/neglijenta TKRM sau in cazul intarzierilor survenite in procesul de portare, in cazul portarii abuzive si in cazul nerespectarii programarilor stabilite pentru servicii ori pentru instalare in cadrul procesului de portare, Abonatul poate fi despagubit, dupa analiza solicitarii sale in acest sens. In cazul in care TKRM constata ca solicitarea Abonatului este intemeiata, despagubirea se va acorda prin reducerea cu 100% a taxei lunare de abonament pentru luna in care s-a produs evenimentul care justifica plata despagubirii, cu exceptia cazului in care valoarea despagubirii sau criteriile de stabilire a despagubirii sunt prevazute expres de legislatia in vigoare. Despagubirea se va face numai la solicitarea Abonatului formulata in termen de cel mult 15 zile de la data la care, dupa caz, a intervenit nefunctionalitatea reclamata, a expirat termenul de activare sau termenul de finalizare a portarii.

### **13. POLITICA DE UTILIZARE A SERVICIILOR IN ROAMING ("Politica").**

Abonatul beneficiaza de "Roaming Grupa 0" in conditiile unei utilizari normale in contextul calatoriilor periodice in tarile din Grupa 0 si nu in conditiile utilizarii preponderent in Roaming. "Roaming Grupa 0" este disponibil Abonatilor TKRM care au resedinta pe teritoriul Romaniei sau care au legaturi stabile in Romania determinand prezenta frecventa si substantiala a Abonatului pe teritoriul Romaniei. In caz de nerespectare a Politicii, TKRM are dreptul de a aplica o suprataxa pentru Serviciile de Roaming in Grupa 0 dupa cum urmeaza: 0,0230 Euro/min apel initiat, 0,00242 Euro/min apel primit, 0,00363 Euro/SMS iar pentru Date o suprataxa egala cu valoarea 0,0016 euro/MB, Tarifului Reglementat cu TVA in vigoare la data aplicarii. Monitorizarea utilizarii Serviciilor de Roaming Grupa 0, cazurile de aplicare a suprataxei, procedura si termenele sunt prevazute in sectiunea "Politica de utilizare a Serviciilor in Roaming ("Politica").. Prevederile Politicii nu exclud aplicabilitatea pentru Serviciile de Roaming a prevederilor Contractului cu privire la utilizare abuziva si limitari.

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

#### **14. 1. Conditii prealabile efectuării măsurătorilor.**

14.1.1. Conditii care tin de echipamentul Abonatului si pe care Abonatul trebuie sa le indeplineasca in mod cumulativ pentru ca masuratorile sa fie valide: (a) toate masuratorile utilizate pentru sustinerea unei reclamatii se vor efectua prin intermediul aceluiasi terminal mobil si utilizand aceeasi cartela SIM; (b) terminalul trebuie sa aiba sistem de operare licentiat actualizat si sa functioneze in parametrii normali; (c) cerinte minime privind configuratia hardware pentru atingerea Vitezelor Contractuale aferente 4G sau 5G: ecran 4" cu rezolutie minima 480x854 pixeli, procesor Quad-Core cu frecventa minima de 1.1GHz/nucleu Cortex-A53, memorie interna minim 8GB (initiala, nu disponibila la momentul efectuării măsurătorilor), memorie RAM minim 1GB; (d) sa utilizeze o cartela SIM compatibila cu tehnologia aferenta Vitezei Contractuale contestate; (e) terminalul sa nu fie setat sa functioneze doar in tehnologii care permit atingerea unor viteze maxime inferioare celei contestate; (f) toate aplicatiile care ruleaza pe terminal si toate sesiunile de descarcari sunt oprite pe parcursul efectuării măsurătorilor; (g) numarul de liniute sau cerucule pline ale indicatorului de semnal al terminalului sa fie maxim; (h) pentru 4G si 5G terminalul trebuie sa permita 4G+, respectiv 5G pentru a putea atinge Viteza Contractuala de descarcare si capabilitate 4G+ respectiv 5G impreuna cu 64 QAM la uplink pentru a putea atinge Viteza Contractuala de incarcare pentru 2G terminalul trebuie sa aiba capabilitate EDGE; (i) terminalele trebuie sa aiba capabilitati compatibile cu standardul de cumulare a capacitatii pe mai multe frecvente ("carrier aggregation"). In acest scop, la momentul efectuării măsurătorilor si sub conditia ca Abonatul sa se afle in aria de acoperire corespunzatoare, pe ecran este afisat 5G, respectiv LTE+ sau 4G+ (pentru 4G), respectiv EDGE in cazul 2G.

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

14.1.3. Conditii care tin de caracteristicile Serviciului de Date contractat si pe care Abonatul trebuie sa le indeplineasca in mod cumulativ pentru ca masuratorile sa fie valide: (a) in cazul abonamentelor care includ o cantitate lunara de date la o anumita viteza iar dupa consumarea acesteia viteza traficului aditional scade, masuratorile se vor efectua anterior scaderii vitezei (b) in cazul



abonamentelor cu trafic de date recomandat, masuratorile se vor efectua numai utilizand date din volumul recomandat; (c) pe perioada masuratorilor Abonatul va dezactiva daca este cazul serviciile/ofertele active care implica masuri de gestionare a traficului. Neindeplinirea oricareia dintre conditiile prelabile din aceasta sectiune, necesare pentru ca masuratorile sa fie considerate valide, are ca efect respingerea ca neintemeiata a reclamatiei Abonatului.

**14.2 Pasii necesari pentru efectuarea masuratorilor** si pe care Abonatul trebuie sa ii urmeze pentru ca masuratorile sa fie valide: (a) Abonatul trebuie sa-si creeze si sa fie titularul unui cont de utilizator in aplicatia Netograf.ro cu numele sau astfel incat Abonatul sa fie identificabil (prin asigurarea concordantei intre contul din aplicatia Netograf si IMSI – titular contract de furnizare servicii de date mobile); (b) Sa efectueze masuratorile prin aplicatia Netograf (rezultatele masuratorilor vor fi descarcate de catre Abonat in format Excel din Netograf/Rezultate/Istoric); traficul in aplicatia Netograf este gratuit (nu se tarifeaza si nu consuma din beneficiile de Date incluse in Contract); (c) masurarea Vitezei maxime estimate consta in initierea descarcarii de date (pentru masurarea vitezei de descarcare), respectiv initierea incarcarii de date (pentru masurarea vitezei de incarcare). Realizarea masuratorii poate dura cateva zeci de secunde; (d) Pentru a fi considerate valide, masuratorile se vor efectua intr-un interval de 30 zile (interval inregistrat intre prima si ultima zi de efectuare a masuratorilor), in cel putin 5 zile lucratoare si cel putin doua zile de sambata si doua zile de duminica din saptamani diferite, realizandu-se cel putin 20 de masuratori in intervalul mentionat; (e) in fiecare dintre zilele in care sunt efectuate masuratorile (0:00 – 23:59) se vor efectua masuratori la intervale de cel putin 4 ore, dintre care cel putin 5 masuratori in intervalul orar 22:30 – 7:00 am; (f) masuratorile efectuate in cadrul unui interval unic de masuratoare de 30 de zile pot fi utilizate de Abonat pentru sustinerea unei singure reclamatii (o noua reclamatie cu privire la contestarea aceleasi Viteze Contractuale poate fi valid facuta pe baza unui nou set de masuratori realizate conform Procedurii); in cazul in care un Abonat reclama probleme de performanta sub aspectul Vitezei maxime estimate in mai multe locatii sau pentru mai multe SIM-uri in aceeasi locatie, va efectua masuratori si va depune cate o reclamatie, cu respectarea Procedurii, pentru fiecare din locatii si fiecare dintre SIM-uri; (g) sa salveze rezultatele masuratorilor din aplicatia Netograf, Sectiunea ‘Rezultate/Istoric Rezultate’ in format Excel (xls, xlsx). Instructiuni detaliate pentru utilizarea Netograf se regasesc si pe [www.telekom.ro/netograf](http://www.telekom.ro/netograf).

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

**14.4 Solutionarea reclamatiei.** Termenul de raspuns la o reclamatie este de maxim 60 zile de la momentul la care toate informatiile si documentele necesare au fost furnizate de Abonat. In scopul solutionarii reclamatiei, Abonatul va furniza informatiile suplimentare solicitate de TKRM si va coopera pentru efectuarea verificarilor de catre TKRM. Raspunsul va fi oferit prin intermediul canalului de comunicare indicat de catre Abonat in cadrul reclamatiei. Abonatul are posibilitatea de a solicita informatii cu privire la stadiul reclamatiei prin intermediul aceluasi canal de comunicare utilizat pentru depunerea acesteia. In vederea furnizarii raspunsului la reclamatie TKRM va putea realiza masuratori proprii. Inregistrarea unor viteze inferioare atunci cand nu sunt indeplinite conditiile mentionate in sectiunile 2.7.4 si 14.1 din Informarea Contractuala nu echivaleaza cu o neconformitate intre vitezele rezultate in urma masuratorilor si Vitezele Contractuale. Daca Abonatul nu este multumit de modul de solutionare a reclamatiei, are dreptul de a utiliza caile de atac prevazute in sectiunea 11 din Informarea Contractuala, inclusiv pentru obtinerea unor masuri reparatorii disponibile conform legislatiei nationale.

**14.5 Efectele reclamatiei.** Daca, in urma verificarii reclamatiei si a masuratorilor efectuate conform conditiilor din sectiunile 2.7.4 si 14.1 din Informarea Contractuala, se constata ca rezultatul a cel putin jumatate din masuratorile efectuate conform Procedurii de masurare indica o Viteza maxima estimata mai mica decat valoarea aferenta tehnologiei masurate si mentionata in Fisa de Sinteza, Abonatul va primi despagubiri egale cu valoarea pretului lunar al abonamentului pentru perioada in care s-au efectuat masuratorile. Despagubirile vor fi evidentiata pe factura/facturile urmatoare.

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

#### **16. SUBVENTIA ECHIPAMENTELOR.**

TKRM poate acorda Abonatului o subventie in Lei ce va putea fi folosita de catre Abonat la achizitionarea de echipamente de la TKRM sau partenerii TKRM in termen de cel mult 3 luni de la data incheierii Contractului.

In caz de suspendare a Serviciilor/Contractului pe motiv de neplata, utilizarea subventiei nefolosite va fi de asemenea suspendata. In caz de incetare a Contractului care a generat-o, subventia isi pierde valabilitatea. In caz de incetare a Contractului, cu exceptiile prevazute in Fisa de Sinteza, Abonatul are obligatia rambursarii catre TKRM a valorii integrale a subventiei folosite de catre Abonat



la momentul achizitionarii echipamentelor, aceasta rambursare nereprezentand despagubire sau penalitate, ci avand natura unui beneficiu necuvenit la care TKRM este indreptatita a-i fi restituit. Pana la data platii integrale a contravalorii subventiei, TKRM va avea dreptul (i) de a proceda la blocarea functionarii terminalelor si/sau (ii) de a lua orice alte masuri legale, inclusiv cu privire la terminale, in vederea protejarii intereselor sale.

Prin derogare de la prevederile Contractului privind facturarea, facturile aferente echipamentelor se vor emite in Lei.

#### **17. CONDITII RETURNARE ECHIPAMENTE SUBVENTIONATE**

17.1 La momentul returnarii echipamentelor subventionate catre TKRM, Abonatul trebuie sa se asigure ca acestea indeplinesc, cumulativ, urmatoarele conditii: (i) exista identitate (acelasi IMEI) intre echipamentul subventionat achizitionat de la TKRM si cel returnat; (ii) echipamentul este returnat cu toate accesoriile cu care a intrat in posesia Abonatului; (iii) echipamentul nu prezinta semne de interventii executate de persoane neautorizate de producator sau de nerespectare a conditiilor de manipulare, transport, depozitare, pastrare, punere in functiune, intretinere prevazute in manualul de utilizare si/sau in certificatul de garantie; (iv) echipamentul nu prezinta deteriorari termice, mecanice sau plastice cauzate de foc, apa, accidente de orice fel, vibratii, intemperii sau neglijente in utilizare, urme de contact cu lichid sau alte substante, urme de oxidare datorate folosirii in locuri cu abur sau umezeala excesiva; (v) echipamentul nu prezinta interventii neautorizate asupra programului (software) furnizat impreuna cu el; (vi) starea originala a echipamentului nu a fost schimbata sau deteriorata. Informatii privind modalitatea de returnare a echipamentelor sunt disponibile pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro), in magazinele proprii TKRM si la 1234.

17.2. In cazul in care echipamentul returnat nu respecta conditiile mentionate la art. 17.1 de mai sus, TKRM va fi in drept sa refuze primirea acestuia, iar Abonatul va fi obligat la rambursarea catre TKRM a valorii integrale a subventiei folosite de catre Abonat la momentul achizitionarii echipamentului, aceasta rambursare nereprezentand despagubire sau penalitate, conform prevederilor din Fisa de Sinteza.

#### **18. PREDAREA CARTELEI SIM**

18.1. Abonatul poate alege intre Cartela SIM pe suport fizic sau eSIM. Cartela SIM pe suport fizic se predă Abonatului personal sau prin curier, după caz, pe baza de AWB. Cartela SIM pe suport virtual (eSIM) se transmite Abonatului pe email cu instructiunile si codul QR de activare. Abonatul are la dispozitie un termen de 7 zile de la data semnarii Contractului pentru a reclama neprimirea Cartelei SIM. Daca in acest termen Abonatul nu reclama neprimirea Cartelei SIM, va fi obligat la plata contravalorii Serviciilor contractate incepand cu data activarii acestora.

**ABONAT**

**TELEKOM ROMANIA MOBILE COMMUNICATIONS S.A.**



**Telekom Romania Mobile Communications S.A. („TKRM”)**  
B-dul Expozitiei, nr 1C, Cladirea B1, Etajele 1, 2 si 3, sector 1, 012101  
Bucuresti, Romania  
1234 (apel gratuit din rețeaua TKRM)  
Pagina web: www.telekom.ro E-mail: info\_TKRM@telekom.ro

### FISĂ DE SINTEZĂ A CONTRACTULUI

Nr. inregistrare : \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_

Prezenta fisa de sinteza a Contractului („Fisa de Sinteza”) prevede principalele elemente ale acestei oferte de servicii, in conformitate cu legislatia UE. Aceasta ajuta la compararea ofertelor de servicii. Informatiile complete cu privire la serviciu sunt furnizate in alte documente.

#### **Serviciu (Servicii si Echipamente)**

**SERVICII pentru Numarul de Telefon** \_\_\_\_\_

**Abonament:** Nelimitat 19

**Beneficii incluse:** Minute si SMS-uri nelimitate in Retea, in rețelele nationale si in Roaming SEE, 650 minute internationale Zona 1 si Zona SEE, 23 GB trafic national de date si Bonus Net Nelimitat, 24.56 GB Limita de date in Roaming SEE, calculata conform valorii standard a abonamentului, 100 minute in Grupa 7 Roaming Voce & SMS si 1 GB trafic de date in Grupa 6 Roaming Date. Limita de date poate suferi modificari in functie de reducerile de care beneficiaza abonatul iar valoarea actualizata se poate afla prin apel la Serviciul Relatii Clienti. Dupa consumarea beneficiilor incluse se vor aplica tarifele standard din contract. Serviciul teleconferinta nu este disponibil pentru acest abonament.

**Bonusul Net Nelimitat** este activat automat la incheierea Contractului si ofera trafic de date nelimitat si o latime de banda de 1,5 Mbps care asigura o rezolutie de maxim 480p/calitate DVD pentru continutul de video streaming. Traficul efectuat dupa consumarea datelor mobile incluse in abonament si/sau optiunea de date activa si/sau alte bonus-uri nu se tarifeaza atata timp cat Bonusul Net Nelimitat este activ.

| Denumirea Serviciului aditional | Descriere          | Oferta promotionala                                                                            |
|---------------------------------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| DISCOUNT 50/6 LUNI              | Reducere abonament | Reducere promotionala: 50% din pretul abonamentului in primele 6 luni de la activarea ofertei. |

Abonatul poate opta la incheierea Contractului pentru activarea unui prag maxim valoric in Roaming de 50 de Euro pentru Serviciul de Date, la atingerea caruia Serviciul de Date in Roaming este suspendat pana la urmatoarea data de facturare, cu exceptia cazului in care Abonatul consimte furnizarea in continuare a serviciului.

**Politica utilizarii rezonabile in Roaming Grupa 0 (SEE).** Abonatul care are reședința pe teritoriul Romaniei sau are legaturi stabile in Romania determinand prezenta frecventa si substantiala pe teritoriul Romaniei, beneficiaza de Roaming Grupa 0 in conditiile unei utilizari normale in contextul calatoriilor periodice in tarile din Grupa 0 (cele din Spatiul Economic European (SEE)). In caz de nerespectare a Politicii, TKRM are dreptul de a aplica o suprataxa pentru Serviciile de Roaming in Grupa 0. Inainte de aplicarea suprataxe exista o perioada minima de monitorizare de 4 luni. Abonatul care utilizeaza abuziv sau anormal Serviciul de Roaming Grupa 0 va fi avertizat prin SMS, e-mail, mesaj etc. In urma primirii avertismentului, Abonatul are la dispozitie 14 zile ca sa dovedeasca folosirea serviciului de roaming doar pentru calatorii periodice. Daca dovezile sunt temeinice, suprataxa nu se va aplica.

#### **Echipament:**

Contractul nu include furnizarea de echipamente.

#### **Vitezele serviciului de internet si cai de atac**

**Vitezele Contractuale oferite de TKRM pentru Serviciile de Date, in functie de tehnologia utilizata pentru furnizarea Serviciului de Date sunt:** (i) 5G: 250 Mbps descarcare si 50 Mbps incarcare (ii) 4G: 150 Mbps descarcare si 50 Mbps incarcare; ((iii) 2G: 200 kbps descarcare si 100 kbps incarcare. Valorile Vitezelor Contractuale au fost determinate si pot fi atinse strict in conditiile prevazute in sectiunea 2.7.4 din Informarea Contractuala.

Deviatiile importante pot influenta utilizarea continutului, a aplicatiilor si a serviciilor (ex. viteza mica de transfer a fisierelor si imaginilor, cresterea timpului de incarcare a paginilor web, functionarea incompleta sau chiar imposibilitatea accesarii anumitor aplicatii sau servicii pentru care este necesara o anumita valoare minima a vitezei de transfer cum ar fi serviciile de audio si video streaming, serviciile de videoconferinta, plati online, televiziune pe mobil). Unele aplicatii pot fi afectate semnificativ, cum sunt aplicatiile in timp real, voce si video, iar alte aplicatii (e-mail, transfer de fisiere de dimensiuni mici) sunt mai putin afectate. Daca, in urma efectuării de masuratori conform prevederilor Contractului, se constata ca rezultatul a cel puțin jumătate din masuratorile efectuate conform Procedurii de Masurare indica o Viteza maxima estimata mai mica decat valoarea mentionata de mai sus aferenta tehnologiei masurate, Abonatul va primi despagubiri egale cu valoarea pretului lunar al abonamentului pentru perioada in care s-au efectuat masuratorile.



Despagubirile vor fi evidentiuate pe factura/facturile urmatoare.

**Cai de atac:** Daca Abonatul nu este multumit de modul de solutionare a reclamatiei, are dreptul de a utiliza caile de atac mentionate mai jos, inclusiv pentru obtinerea unor masuri reparatorii disponibile conform legislatiei nationale. Daca partile nu ajung la o intelegere, litigiul va fi solutionat de catre instantele competente din Bucuresti. Abonatul poate opta pentru o metoda de solutionare alternativa a disputei, de exemplu prin intermediul Autoritatii Nationale pentru Administrare si Reglementare in Comunicatii (<https://www.ancom.ro/>) sau a oficiilor de protectie a consumatorilor din tara (<http://www.anpc.gov.ro/>), sau prin intermediul platformei S.O.L. (<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>).

## Pret

**Pret abonament lunar:** 19.31 euro.

Pretul lunar al abonamentului va fi modificat in fiecare an calendaristic prin indexarea cu rata anuala a inflatiei pentru anul anterior in Romania comunicata de Banca Nationala a Romaniei, fara ca modificarea sa poata depasi pe un an procent de 5% din valoarea pretului abonamentului la care se aplica indexarea. Conditiiile indexarii se regasesc in sectiunea 6 din Informarea Contractuala.

**Tarife standard:** (a) Voce: 0,145 euro/minut in Reteaua TKRM; 0,230 euro/minut in afara Retelei; 0,230 euro/minut international Zona SEE, 0,351 euro/minut international Zona 1, 0,593 euro/minut international Zona 2, 0,786 euro/minut international Zona 3, 4,2 euro/minut international Zona 4; (b) SMS: 0,061 euro/SMS national; SMS international Zona SEE 0,073 euro/SMS, SMS international Zonele 1-4 0,230 euro/SMS; (c) Date: 0,0061 euro/MB trafic de date; consumul national se va face in timp real. Consumul national se va face in timp real. Unitatea minima de tarificare pentru traficul national este de 1 MB. La finalul fiecarei sesiuni de conectare traficul de date efectuat va fi rotunjit la un numar intreg de unitati minime de tarificare. Unitatea de consum este de 10KB. 1MB = 1024 KB. 1 KB = 1024 bytes.

**Tarife in cazul nerespectarii Politicii de utilizare a Serviciilor de Roaming:** se va aplica o suprataxa in cuantum de 0,024 euro/min apel, 0,00242 euro/min apel primit, 0,00363 euro/SMS, respectiv Tariful Reglementat in vigoare cu TVA inclus pentru Date. Tarifele aplicate Serviciilor de Roaming, rezultate ca suma intre tarifele nationale ce intervin dupa consumarea beneficiilor si o eventuala suprataxa nu vor depasi valorile maxime de: 0,024 Euro/min apel, 0,00363 euro/SMS si 0,0016 euro/MB, TVA inclus.

**Tarife alte servicii:** Inlocuire Cartela SIM pe suport fizic: 2,42 Euro (in caz de pierdere sau deteriorare din orice alt motiv decat culpa TKRM precum si in cazul schimbarii formatului). Inlocuire eSIM: 2,42 euro (in caz de inlocuire /stergere e SIM sau din orice alt motiv in afara culpei TKRM). Reconnectare servicii dupa suspendare pentru neplata: 1,14 euro. Taxa livrare SIM/echipament prin curier (in cazul in care livrarea se face prin curier): 3,63 euro.

Preturile includ cota legala de TVA aplicabila la data incheierii contractului. Cota de TVA este stabilita prin lege si poate suferi modificari pe parcursul derularii contractului, caz in care modificarea se va reflecta in mod automat in pretul final al abonamentului/extraoptiunii/optiunilor/tarifelor la momentul facturarii, fara ca aceasta sa reprezinte o modificare a contractului.

### Servicii Suplimentare daca sunt solicitate de Abonat:

- factura lunara nedetaliata pe suport hartie, la un pret de 1,21 Euro (serviciu cu recurenta lunara).
- factura lunara detaliata pe suport hartie, la un pret de 1,21 Euro.
- asignare Numar de telefon ales de abonat, la un pret de 60.5 de euro.

In cazul achizitionarii unui Pachet Promotional care include un Echipament, pretul Echipamentului se regaseste in contractul de vanzare-cumparare al Echipamentului, contract in care va fi indicat pentru identificare numarul Contractului de servicii corespunzator prezentei Fise de Sinteza.

Facturile sunt emise in Lei, la ultimul curs de vanzare EUR/RON pentru persoane juridice al ING Bank N.V. Amsterdam – Sucursala Bucuresti (ING Bank Romania) din ziua lucratoare anterioara datei emiterii facturii. Informatii actualizate privind cursul de schimb valutar sunt disponibile pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro).

## Durata, reînnoirea si încetarea contractului

**Durata contractului:** Contractul intra in vigoare de la data incheierii pentru o perioada minima contractuala ("PM") de 24 luni. Dupa expirarea Perioadei minime contractuale, Contractul se prelungeste automat pentru o perioada nedeterminata. Extraoptiunile sunt valabile pe perioada indicata la fiecare dintre ele, in sectiunea "Servicii" din prezenta Fisa de Sinteza.

**Reînnoirea contractului:** Contractul nu se reînnoieste. In cazul unei oferte comerciale noi pentru Serviciile contractate va putea fi incheiat un nou contract.

### Incetarea Contractului

1. De catre Abonat: (i) prin denuntare unilaterala in maxim 30 de zile de la data depunerii unei notificari scrise in magazinele TKRM sau la sediul TKRM; (ii) prin reziliere ca urmare a neindeplinirii obligatiilor contractuale de catre TKRM (caz in care, daca a achizitionat un Pachet Promotional, Abonatul are dreptul de a denunta contractul in ceea ce priveste toate serviciile din Pachet, înainte expirarii perioadei minime contractuale); (iii) de la data realizarii portarii, prin cerere de portare adresata furnizorului in a carui retea Abonatul doreste sa se porteze; (iv) de la data anularii de catre Abonat a cererii de portare in Reteaua TKRM, in conditiile si termenul stabilit de lege; (v) alte cazuri prevazute expres in Contract.



2. Incetarea Contractului de catre TKRM: (i) prin reziliere in cazul incalcarii de catre Abonat a obligatiilor sale contractuale, acesta fiind de drept in intarziere prin simpla neexecutare a obligatiilor; (ii) TKRM este indreptatita sa considere Contractul reziliat de drept, fara punere in intarziere si/sau preaviz, drept de compensatie sau despagubiri pentru Abonat, de la data constatarii de catre TKRM a urmatoarelor cazuri: (a) Abonatul nu isi respecta obligatiile de plata, inclusiv a sumelor solicitate cu titlu de Garantie, rezilierea urmand sa intervina pentru toate Cartelele SIM/Serviciile activate in contul aceluiasi Abonat, indiferent daca pentru acestea exista intarzieri la plata; (b) Abonatul se face vinovat de utilizarea abuziva sau interzisa a Serviciilor sau pentru orice alt motiv de Frauda; (c) actele prezentate de Abonat in vederea incheierii Contractului au fost false sau modificate; (d) in cazul rezilierii de catre TKRM a unor alte contracte de abonament incheiate cu Abonatul; (v) in alte cazuri prevazute expres in Contract; (iii) TKRM poate denunta Contractul cu notificare prealabila de 30 de zile, Abonatul nefiind indreptatit la penalitati sau despagubiri, daca denuntarea intervine in afara PM.

3. Contractul va inceta de drept, fara punere in intarziere si/sau preaviz, drept de compensatie sau despagubiri pentru Abonat: (i) in caz de deces al Abonatului sau daca a fost initiata procedura de dizolvare, lichidare sau sechestrul impotriva acestuia sau aceste proceduri au intervenit la cererea Abonatului, de la data constatarii de catre TKRM; (ii) in cazul in care portarea Abonatului in Retea nu se poate realiza din motive ce nu depind de sau nu se afla sub controlul TKRM si Abonatul nu a optat diferit (iii) in cazul in care predarea Echipamentului nu se realizeaza in termenul agreed.

**Consecintele incetarii Contractului:** (a) In cazul in care denuntarea unilaterală a Contractului de catre Abonat intervine in afara PM, Abonatul nu va avea obligatia de plata a costurilor de incetare calculate conform prezentei Fise de Sinteza; (b) Incetarea Contractului din orice motiv nu inlatura obligatia Abonatului de a achita toate sumele datorate in baza Contractului, inclusiv debitele ce se vor regasi in facturile emise ulterior inregistrarii de catre TKRM a solicitarii de incetare a Contractului, pentru Serviciile consumate dar nefacturate pana la data incetarii; (c) In cazul in care Contractul inceteaza din culpa Abonatului sau prin denuntare unilaterală de catre Abonat (cu exceptia cazului in care Abonatul denunta unilateral Contractul ca urmare a notificarii de catre TKRM a modificarii unilaterale a Contractului), Abonatul va fi obligat la plata costurilor de incetare, calculate conform literei g) din prezenta sectiune; (d) ratele lunare de plata aferente terminalului achizitionat de Abonat conform Pachetului Promotional devin automat scadente si exigibile; (e) In orice situatii in care Abonatul a intrat in posesia Echipamentului, exceptie fiind cazurile (1) si (2) de la lit. h) de mai jos, in cazul incetarii Contractului inainte de expirare Perioadei Minime, Abonatul va avea obligatia rambursarii catre TKRM a valorii integrale a subventiei folosite de catre Abonat la momentul achizitionarii echipamentului, aceasta rambursare nereprezentand despagubire sau penalitate, ci avand natura unui beneficiu necuvenit la care TKRM este indreptatita a-i fi restituit (f) in cazul denuntarii Contractului de catre TKRM inaintea PM, TKRM va datora Abonatului costuri de incetare calculate conform literei g) din prezenta sectiune; (g) Costurile de incetare a Contractului inainte de expirarea Perioadei minime se vor determina prin inmultirea numarului de luni ramase din Perioada minima cu 50% valoarea lunara a abonamentului. h) In cazul incetarii Contractului inainte de expirarea Perioadei Minime ca urmare a: (1) exercitarii de catre Abonat, in conditiile contractuale, a dreptului de denuntare unilaterală a Contractului ca urmare a unei notificari de modificare unilaterală a Contractului primita de la TKRM sau (2) rezilierii Contractului de catre Abonat, conform prevederilor Contractului, Abonatul va avea dreptul sa opteze pentru pastrarea echipamentelor subventionate. Intr-o asemenea situatie, Abonatul va avea obligatia platii unei despagubiri egale cu valoarea cea mai mica dintre: valoarea echipamentelor subventionate pastrate calculata pro-rata temporis fata de pretul acestora convenit la încheierea contractului si valoarea pretului Abonamentului inmultit cu numarul de luni ramase pana la expirarea Perioadei Minime. In cazul in care Abonatul nu opteaza pentru pastrarea echipamentelor subventionate, le va returna intr-un termen de 14 zile de la data incetarii Contractului, sub sanctiunea decaderii. Daca, in termenul de 14 zile mentionat anterior echipamentele subventionate nu sunt returnate, se va considera ca optiunea Abonatului a fost sa le pastreze. Conditii pe care echipamentele subventionate trebuie sa le indeplineasca la momentul returnarii si consecintele nerespectarii acestor conditii sunt mentionate in Informarea Contractuala. Informatii privind modalitatea de returnare a echipamentelor sunt disponibile pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro), in magazinele proprii TKRM si la 1234; i) Abonatul are posibilitatea portarii numarului de telefon timp de 1 luna de la incetarea Contractului.

**Prezenta Fisa de Sinteza se transmite in scop de informare iar in caz de incheiere a Contractului devine parte integranta din Contractul cu Nr. \_\_\_\_\_ din \_\_\_\_\_ impreuna cu restul documentelor contractuale: Informarea Contractuala, Clauzele Contractuale Esentiale („CCE”) si Termenii si Conditii Contractului de Abonament pentru Serviciile de Comunicatii Telekom Romania Mobile Communications („TC”), la care se adauga in cazul vanzarii la distanta Termenii Specifici Vanzarii la Distanta (TS).**

ABONAT

TELEKOM ROMANIA MOBILE COMMUNICATIONS S.A.