

CONTRACT DE PRESTĂRI SERVICIINr. J-AC/ 23/14.06.2011**Părțile contractante**

În temeiul art. 7, alin (5) din Legea nr. 98/2016 privind achizițiile publice, se încheie prezentul contract între:

SECTORUL 1 AL MUNICIPIULUI BUCUREȘTI

Sediu: Bulevardul Banu Manta nr.9, sector 1, Bucuresti

Telefon: + 40 (0) 21 319 10 13

Fax: + 40 (0) 21 319 10 27

e-mail: registratura@primarias1.ro

CUI: 4505359

Cont: RO45TREZ24A510103200108X - S1,

deschise la Trezoreria Sectorului 1 București, articol bugetar 20.01.08;

reprezentata prin doamna Clotilde Marie Brigitte ARMAND, Primarul Sectorului 1 al Municipiului București, în calitate de achizitor pe de-o parte

Informatii operationale

Responsabil de plata facturilor:

Numele si prenumele CIOBANU LAURENȚIU VASILE / Numar telefon de contact 0723 524 820

Decident: Numele si prenumele ENE BOGDAN / Numar telefon de contact 0763 654 747.

și

TELEKOM ROMANIA MOBILE COMMUNICATIONS S. A.

Adresa: Strada: Independenței, nr. 319G, Sector: 6, Judet: București, Localitate: București, Cod postal: 060044

Tara: Romania

Tel: +40 214041234 Fax: +4 0214006790 E-mail: bid@telekom.ro Website: <http://www.telekom.ro>

Telefon: 1234

Fax: 021.9255

Nr. Înreg. J/40/433/1999

CUI: RO11952970

Cont: RO73TREZ7005069XXX002537, deschis la Trezoreria ATCP Mun. Bucuresti reprezentată prin doamna

Razvan CRACIUNESCU, în calitate de prestator, pe de alta parte.

CONDITII GENERALE PENTRU FURNIZAREA SERVICIILOR TELEKOM ROMANIA CATRE CLIENTII PERSOANE JURIDICE („CG”)

Clientul intelege ca, alaturi de Conditile Speciale de furnizare a Serviciului Telekom Romania si/sau Echipamentelor („CS”) semnate de Client si TK, de SLA (cand este cazul) si de Politica de Internet TK, prezentul document face parte integranta din Contractul pentru furnizarea de servicii de comunicatii electronice („Contractul”).

Clientul care inchiriaza un Echipament TK intelege ca, alaturi de prevederile din CS semnate de Client si TK aplicabile Echipamentului TK, clauzele din prezentul document indicate a se aplica Echipamentului TK alcatuiesc Contractul privind furnizarea Echipamentului TK in regim de inchiriere („Contractul”).

In caz de discrepanta intre prezentul document si CS, vor prevala prevederile din CS.

1. Definitii**Abonament Lunar** – inseamna suma fixa datorata lunar de catre Client catre TK, in schimbul dreptului de a folosi Serviciul pe durata Contractului. Abonamentul Lunar este stabilit in Euro, fara TVA.**ADSL** (Asymmetric Digital Subscriber Line) - reprezinta tehnologia de acces ce permite transmitia digitala a datelor peste rețeaua de cupru existenta la locatia Clientului furnizand largimi de banda asimetrice;**Aria de Acoperire** reprezinta zona in care Telekom Romania pune la dispozitie publicului serviciile, in conformitate cu licentele si autorizatia detinuta pentru furnizarea Serviciilor TK prin GSM/ GPRS/UMTS/EDGE/4G.**CATV** (Cable television) – inseamna tehnologia prin intermediul careia sunt retransmise programe de televiziune prin cablu coaxial.**EDGE** (Enhanced Data rates for Global Evolution) este o tehnologie ce permite conectarea permanenta la internet prin intermediul rețelei radio.**UMTS** (Eng. Sistem Universal pentru Telecomunicatiile Mobile) - reprezinta o tehnologie de generatia a 3-a (3G) ce permite conectarea permanenta la internet prin intermediul rețelei radio.**VDSL** (Very High Bitrate Digital Subscriber Line) - reprezinta o tehnologie de acces similara cu ADSL dar la viteze mai mari

de transmisie a datelor;

FTTB (Fiber To The Building) - reprezintă o tehnologie de acces care presupune conectarea pe cablu cu fibra optică până la nivelul clădirii în care se găsește locația Clientului, folosind pentru distribuția finală rețeaua de cupru existentă în locația Clientului;

FTTH (Fiber To The Home) - reprezintă o tehnologie de acces care presupune conectarea pe cablu cu fibra optică până la Locația Clientului.

Cartela SIM - reprezintă cartela oferită Clientului după semnarea Contractului și care, introdusă în Echipament, va permite conectarea la Rețea și accesul la Servicii.

Telekom Romania Mobile - reprezintă societatea TELEKOM ROMANIA MOBILE COMMUNICATIONS S.A., cu sediul în Splaiul Independenței nr. 319G, SEMA Parc, Clădirea Atrium House, etajele 1 și 2, sector 6, București, înregistrată la Registrul Comerțului cu nr. J40/433/1999, cod unic de înregistrare 11952970.

GSM (Global System for Mobile Communications) - înseamnă standardul radio digital internațional creat de Institutul European pentru Standardele de Telecomunicații. GSM este standardul digital 2G dominant pentru telefoanele mobile din întreaga lume.

MSISDN - reprezintă numărul a cărui folosință este oferită Clientului, fie de către TK, după semnarea Contractului, fie de către un alt furnizor de servicii de comunicații electronice, în cazul în care Clientul este portat în Rețeaua TK, pentru ca acesta să folosească Serviciile.

Chiria - înseamnă pretul datorat lunar de către Client pentru folosința Echipamentului TK.

DTH (Direct to Home) - înseamnă tehnologia prin intermediul căreia sunt retransmise programe de televiziune și radio prin satelit, incluse în pachete diverse, precum și în furnizarea de servicii cu valoare adăugată

Rețea - reprezintă rețeaua de comunicații electronice aparținând TK și în care TK operează în conformitate cu autorizațiile și licențele sale sau rețeaua aparținând unui partener TK, utilizată de TK, prin intermediul căreia acesta din urmă a dobândit dreptul de a furniza Serviciile.

Serviciul Roaming - reprezintă Serviciul care permite Clientului să primească și să efectueze convorbiri și/sau transmisii de date sau mesaje scrise când se află în străinătate, dacă se află în aria de acoperire aparținând unui operator cu care TK a încheiat un contract în acest sens. Lista actualizată a țărilor și operatorilor în rețelele cărora este posibilă folosirea acestui serviciu va fi pusă la dispoziție la solicitarea expresă a Clientului prin 1921 (număr apelabil din toate rețelele naționale fixe și mobile gratuit din rețelele fixe și mobile Telekom Romania/Telekom Romania Mobile și la tariful național din celelalte rețele fixe și mobile naționale).

Clientul care are Serviciul Roaming activ poate opta pentru servicii de voce, SMS și comunicații de date în roaming reglementate, furnizate ca pachet de către oricare dintre furnizorii alternativi de servicii de roaming care au încheiat contracte cu TK. Trecerea la un furnizor alternativ de servicii de roaming sau între furnizorii de servicii de roaming se realizează prin introducerea de către Client a unei cereri la furnizorul alternativ de roaming și se procesează în termen de maxim 1 zi lucrătoare (24h) de la data la care TK a primit solicitarea furnizorului alternativ de servicii de roaming; trecerea este posibilă în cadrul oricărui plan tarifar. Prevederile contractului de abonament cu privire la serviciile de roaming se suspendă pe perioada în care Clientul a optat pentru un alt furnizor alternativ de roaming și se aplică automat, fără alte formalități, ori de câte ori TK furnizează serviciile de roaming. Incetarea sau suspendarea Contractului are drept consecință încetarea serviciilor de roaming furnizate de către furnizorii alternativi de servicii de roaming. TK, în calitate de furnizor donor, nu percepe nicio taxă de transfer. În cazul schimbării furnizorului național, noul furnizor național nu are obligația de a asigura suport pentru serviciile de roaming furnizate de un anumit furnizor alternativ de servicii de roaming.

Cu excepția cazului în care Clientul optează explicit pentru o ofertă alternativă de roaming, se vor aplica tarifele standard de roaming ("Roaming Grupa 0" și/sau "Roaming Avantaj"). Lista actualizată a țărilor și operatorilor în rețelele cărora este posibilă folosirea acestui serviciu este pusă la dispoziția Clientului de către TK prin site-ul oficial www.telekom.ro sau prin Departamentul de Relații cu Clientii la solicitarea expresă a Clientului. TK nu este răspunzătoare și nu va asigura în Roaming, inclusiv Grupa 0, acele beneficii disponibile național care, din motive ce nu sunt sub controlul TK, nu sunt disponibile și în Roaming (de ex. accesul la Serviciile de Continut).

Roaming Grupa 0 reprezintă dreptul Clientului, începând cu 15.06.2017, de a utiliza serviciile de voce, SMS și/sau date de care beneficiază în afara Rețelei conform Contractului, în Roaming Grupa 0 fără tarife suplimentare, sub condiția respectării Politicii de Utilizare a Serviciilor în Roaming prevăzută în Contract. În cazul serviciilor de date, se aplică limita de date în Roaming, conform prevederilor contractuale.

Limita de date în Roaming se determină împărțind dublul valorii abonamentului lunar, fără TVA, rezultată după ce i-au fost aplicate toate reducerile contractate, la tariful reglementat de 3 euro/GB. Dacă sunt activate extraopțiuni sau bonusuri pentru serviciul de date, valoarea lunară a acestora, fără TVA, rezultată după ce i-au fost aplicate toate reducerile contractate, se adaugă la valoarea lunară a abonamentului, conform formulei următoare: limita lunară maximă de date în Roaming (GB) = (valoare abonament + valoare EO) x 2 / 3 euro/GB.

SMS - oferă posibilitatea de a comunica prin transmiterea și primirea de mesaje scrise de până la 160 de caractere (inclusiv semnele de ortografie, cifrele, spațiile și alte simboluri).

Minutul în rețeaua proprie - se referă la minutul încheiat pentru un apel în rețelele TK și Telekom Romania Mobile.

Minutul în rețele naționale fixe - se referă la minutul încheiat pentru un apel în rețelele naționale fixe, inclusiv TK și Telekom Romania Mobile.

Minutul în rețele naționale mobile - se referă la minutul încheiat pentru un apel în rețelele naționale mobile, altele decât Telekom Romania Mobile.

Minutul internațional - se refera la minutul incheiat pentru un apel in retele internationale fixe sau mobile, conexiune telefonica realizata cu operatori din alte tari cu care TK are incheiate contracte.

Minutul in grup - se refera la minutul incheiat pentru un apel intre liniile de acces ale clientului, la un tarif redus cu 100% fata de tarifele de lista TK aferente planului tarifar ales. Minutul in grup este fie pe liniile fixe fie pe cele mobile din cadrul TK detinute de client.

Data Activarii sau Data Activarii Serviciului - este data la care Clientul incepe sa aiba acces la Serviciul achizitionat, fiind data la care este activat Serviciul. Data Activarii Serviciului marcheaza, totodata, momentul de la care curge Perioada minima in privinta Serviciului, precum si momentul de la care Clientul datoreaza Abonamentul (daca partile nu stabilesc astfel de momente printr-un alt document semnat de ambele parti). Obligatia TK de a furniza Serviciul de voce mobila/date mobile nu implica si obligatia de a furniza terminalul aferent; aceasta este responsabilitatea exclusiva a Clientului si in toate cazurile Data Activarii Serviciului de voce mobila/date mobile este data de data furnizarii Cartelei SIM catre Client, indiferent de momentul la care Clientul alege sa conecteze Cartela SIM la un terminal corespunzator.

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

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

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

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

Lista de tarife - este documentul cuprinzand tarifele percepute de TK pentru furnizarea Serviciului/Pachetului de Servicii si pretul folosintei/de vanzare a Echipamentelor, si modalitatea de aplicare a acestora. Lista de tarife poate fi consultata pe www.telekom.ro, la 1921 (numar apelabil din toate retelele nationale fixe si mobile gratuit din retelele fixe si mobile Telekom Romania/Telekom Romania Mobile si la tarif national din celelalte retele fixe si mobile nationale) si in orice magazin TK/partener TK. Tarifele care nu sunt expres mentionate in Formular sunt prevazute in Lista de tarife. Convorbirile sunt tarificate la tarifele din Lista de tarife in vigoare la data efectuarii apelului.

Locatie - inseamna adresa unde Clientul este autorizat sa receptioneze Serviciile si unde este instalat Echipamentul (dupa caz).

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

Optiunile de voce - contin tarife speciale pentru anumite tipuri de convorbiri; pentru orice alte tipuri de convorbiri se percep tarifele corespunzatoare tipului de abonament ales, astfel cum sunt mentionate in Lista de tarife in vigoare la momentul efectuarii apelului.

Perioada minima („PM”) - inseamna durata de furnizare a Serviciului agreata de parti la semnarea Contractului; Perioada minima se calculeaza de la Data Activarii Serviciului.

Punct terminal - inseamna punctul fizic la care Clientului ii este furnizat accesul la Retea, si care demarcheaza proprietatea si domeniul de responsabilitate al TK, de cele al Clientului; Punctul terminal este determinat in functie de conditiile tehnice de furnizare a fiecarui Serviciu.

Serviciu - inseamna fiecare serviciu furnizat de TK in baza Contractului prin intermediul Retelei, sau prin intermediul retelelor partenerilor TK (ex.: o singura linie telefonica; un singur serviciu acces la Internet, un singur serviciu mobil de voce/date, un singur Pachet Suplimentar).

Serviciul/Pachetul Suplimentar - inseamna un serviciu/extraoptiune/optiune/pachet de minute/pachet de canale TV, furnizat/a suplimentar, contra abonamentelor/tarifelor aferente.

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

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

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

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

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

Teritoriu - inseamna teritoriul Romaniei.

Termenul de activare - inseamna termenul maxim intre data semnarii Contractului si Data Activarii Serviciului.

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

VoIP (Eng. Voice over Internet Protocol) - inseamna tehnologia de transmisie a serviciului de Voce in format IP, pe suportul retelei de date. **4G (fourth generation)** - inseamna o tehnologie de generatia a 4-a, care permite conectarea permanenta la internet prin intermediul retelei radio.

Utilizator final - este reprezentata persoana fizica desemnata de Client sa beneficieze, in tot sau in parte, de Serviciile de voce mobila/date mobile contractate de Client prin Contract, aflate de regula intr-o relatie de prepusenie fata de Client.

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

Secure Backup & Recovery - ofera Clientului posibilitatea de a realiza in mod automat si/sau manual copii de siguranta pe echipamentele puse la dispozitie de catre TK, in conditii de maxima securitate, pentru datele critice, precum si recuperarea rapida a acestora in caz de necesitate.

2. Durata.

2.1. Durata Contractului este de 24 luni, începând cu data semnării.

3. Plata. Valoarea contractului pentru serviciile prestate, pentru o perioadă de 24 luni este de 23.647,20 lei fără TVA, respectiv 28.140,17 lei cu TVA 19%, calculată pentru un preț lunar de 985,30 lei fără TVA .

3.1 Serviciul si Chiria/rata de plata se vor factura lunar.

Factura va contine contravaloarea Serviciilor din luna anterioara, Abonamentul Lunar pentru luna in curs, abonamentul pentru SLA, pentru optiuni si extraoptiuni, si pretul/Chiria/rata de plata pentru Echipamente. Tari fele sunt cele indicate in Conditiiile Speciale si/sau Lista de tarife, sunt exprimate in Euro si nu includ TVA. Plata se face in lei, la ultimul curs de vânzare EUR/RON pentru persoane juridice al ING Bank N.V. Amsterdam –Sucursala Bucuresti (ING Bank România) din ziua anterioara primei zile a perioadei de prestatii (in privinta Echipamentelor, cursul este cel scris pe factura) . Cursul va fi publicat zilnic pe site-ul www.telekom.ro.

3.2. Telekom Romania pune la dispozitie in mod gratuit factura in format electronic. In cazul in care Clientul doreste primirea facturii in format hartie, se va aplica un tarif de 0,75 Euro (fara TVA) pentru fiecare factura astfel comunicata. Clientul poate plati factura: 1) online prin MyAccount conform www.telekom.ro; 2) prin debit direct; 3) la bancomat; 4) in numerar in magazinele Telekom Romania si la parteneri; 5) prin ordin de plata (intocmit conform cerintelor bancii unde Clientul are cont platitor). Detalii si informatii actualizate pe verso-ul facturii TK si pe www.telekom.ro. Pentru plata contravalorii facturii Clientul nu datoreaza comisioane/costuri suplimentare, cu exceptia platii prin ordin de plata, care poate fi purtatoare de costuri suplimentare/comisioane bancare.

3.3. TK nu raspunde de neprimirea facturii de catre Client din motive neimputabile TK. Clientul care reclama ca nu a primit factura nu este exonerat de la plata sumelor datorate, avand obligatia de a se interesa cu privire la sumele de plata.

3.4. Termenul de plata a facturii este de maxim 22 de zile de la data emiterii acesteia. Obligatia de plata se considera realizata la data creditarii contului TK sau la data la care Clientul achita factura la magazinele Telekom Romania.

3.5. Pentru sumele neplătite la termen, Telekom Romania isi rezerva dreptul de a aplica penalitati, cu titlu de daune moratorii, in valoare de 0,5% calculate la aceste sume datorate, pentru fiecare zi de intarziere, incepand cu ziua urmatoare datei scadentei pana la data platii integrale a sumei datorate. Totalul penalitatilor pentru intarziere poate depasi cuantumul sumei asupra careia sunt calculate.

3.6. Neplata totala/partiala a facturii peste termenul scadent da dreptul Telekom Romania sa suspende furnizarea tuturor serviciilor contractate de Client de la Telekom Romania in baza oricarui contract, inclusiv a celor contractate in baza prezentului Contract.

3.7. Neplata totala sau partiala a facturii peste 60 zile fata de termenul scadent da dreptul Telekom Romania de a declara unilateral rezilierea Contractului si a tuturor contractelor incheiate de Client cu Telekom Romania, fara interventia instantei sau alte formalitati prealabile.

3.8 Orice reclamatie privind factura se face in termen de maximum 30 de zile de la emiterea facturii, fara a suspenda obligatia de plata a Clientului. Daca reclamatia este justificata, Telekom Romania restituie Clientului sumele incasate in plus, prin creditare cu evidentiere in factura urmatoare.

3.9 In functie de prevederile Conditiiile Speciale, Telekom Romania expediază factura in plic, fara confirmare de primire prin mijloace electronice, respectiv, prin intermediul aplicatiei MyAccount la adresa <http://www.telekom.ro>, in conditiile prevazute de Codul Fiscal. Detaliile privind inregistrarea Clientului in MyAccount si prevederile referitoare la transmiterea facturilor prin mijloace electronice, sunt mentionate in Termenii si Conditiiile de furnizare a Serviciului MyAccount.

4. Functionarea Serviciului. Echipamente

4.1. Clientul va obtine toate autorizariile necesare furnizarii Serviciilor care ii incumba potrivit legii. Clientul va pune la dispozitia Telekom Romania toate documentele si informatiile solicitate de Telekom Romania in vederea activarii Serviciului; termenul de activare prevazut in CS se va prelungi automat cu termenul de furnizare a unor astfel de documente si informatii.

4.2. Daca Serviciul nu poate fi activat in termenul prevazut in CS, din motive tehnice, oricare parte poate denunta unilateral Contractul, cu o notificare prealabila scrisa de 5 zile, fara despagubiri.

4.3. Pe durata Contractului, Telekom Romania remediază deranjamentele tehnice ale Serviciului, aparute exclusiv din culpa sa, in conformitate cu acordul privind nivelul calitatii serviciilor ("SLA") mentionat in CS si parte din Contract, sau in conformitate cu conditiile din CS. In caz contrar, Telekom Romania va despagubi Clientul in conformitate cu prevederile SLA. TK nu este tinut la respectarea obligatiilor privind remedierea deranjamentelor tehnice ale Serviciului in situatii care sunt in afara controlului Telekom Romania, care pot fi, fara a se limita la: (i) deranjamente cauzate de alimentarea cu energie a locatiilor in care Telekom Romania are instalate echipamente de semnal, ca urmare a avariilor retelei electrice; (ii) deranjamente rezultate din imposibilitatea de a accesa locatiile in care Telekom Romania are instalate echipamente de semnal (cauzate de drumuri impracticabile, de conditiile impuse de locatorii/proprietarii locatiilor unde Telekom Romania are instalate echipamente de semnal); (iii) deranjamente pentru remedierea carora este necesara interventia in alte retele de comunicatii electronice interconectate cu Reteaua cu privire la care Telekom Romania nu poate primi informatii privind remedierea deranjamentului; (iv) deranjamente cauzate de interferente si perturbatii produse de alti operatori de comunicatii electronice sau operatori radio sau TV; (v) deranjamente pe arii geografice extinse, cauzate de evenimente meteo sau alte situatii speciale, conditii in care Telekom Romania este nevoita sa prioritizezeze solutionarea deranjamentelor; (vi) deranjamente cauzate de echipamentul folosit

de catre Utilizatorul final (inclusiv probleme de configurare); (vii) deranjamente cauzate de situatii de forta majora/caz fortuit, in conditiile legii.

4.4. In cazul nerespectarii termenului de remediere asumat, Telekom Romania va rambursa Clientului, la cererea acestuia, Abonamentul, in cota fractionara, corespunzator perioadei efective de nefunctionare, conform prevederilor din SLA; acordarea despagubirii este conditionata si de dovada in evidentele Telekom Romania a existentei defectiunii notificate in aria geografica indicata de catre Client si a conditiei ca sediul sau punctele de lucru ale Clientului sunt in zonele afectate, Telekom Romania avand dreptul de a cere actele doveditoare in acest sens. Prin derogare de la acordarea de despagubiri, daca activarea in Retea a unui Client portat nu poate fi realizata sau se realizeaza cu intarziere, din motive ce nu se afla sub controlul Telekom Romania (de exemplu din motive tehnice sau din motive ce se afla sub controlul furnizorului din a carui retea se face portarea), Clientul nu va fi indreptatit sa solicite despagubiri din partea Telekom Romania.

4.5. Fara a contraveni altor prevederi contrare din Contract, Telekom Romania are dreptul de a suspenda in tot sau in parte furnizarea Serviciilor, pe o perioada de maxim 15 zile, cu notificarea prealabila a Clientului (inclusiv prin SMS in cazul Serviciului de voce mobila/date mobile), in vederea efectuarii de lucrari de intretinere sau dezvoltare a Retelei si va rambursa Clientului, la cererea acestuia, Abonamentul aferent Serviciului afectat, in cota fractionara, corespunzator perioadei efective de nefunctionare. In toate cazurile de rambursare, aceasta se face prin creditare cu valoarea in lei, cu evidentiere in factura emisa in luna urmatoare.

4.6. Clientul nu poate interveni asupra lucrarilor realizate de Telekom Romania in vederea furnizarii Serviciului.

4.7. Telekom Romania poate suspenda accesul la anumite numere nationale si/sau internationale in cazuri bine justificate (ex. abuz in apelarea numerelor cu tarif special). Daca, conform politicii Telekom Romania, pentru instalarea Echipamentelor si activarea Serviciului, Clientul trebuie sa semneze un proces-verbal ("PV"), in lipsa PV, Serviciul va fi considerat activat daca Telekom Romania nu a inregistrat, in 3 (trei) zile de la puncra in functiune a Echipamentelor, o reclamatie de nefunctionare transmisa de Client. Clientul va realiza, pe cheltuiuala sa, amenajarea spatiului si aducerea lui in starea initiala, daca este cazul, dupa efectuarea lucrarilor pentru instalarea/dezinstalarea Echipamentelor. Clientul va suporta si va plati contravaloarea energiei electrice consumate de Echipamente.

4.8. Telekom Romania va executa contra-cost instalarea Echipamentelor, la solicitarea Clientului. Taxele aplicabile sunt:

Serviciul TR corespunzator Echipamentului instalat	Taxa (Euro fara TVA)
VOCE	0
INTERNET	0*
STB-urile 1, 2, 3 si 4 pentru Serviciul TV prin tehnologia DTH /IPTV, daca se instaleaza simultan cu instalarea Serviciului TV	0
STB-urile 2, 3 si 4 pentru Serviciul TV prin tehnologia DTH, daca se instaleaza ulterior instalarii Serviciului TV prin tehnologia DTH	0
STB-urile 2, 3 si 4 pentru Serviciul TV prin tehnologia IPTV, daca se instaleaza ulterior instalarii Serviciului TV prin tehnologia IPTV	15 fara TVA

*Instalare realizata odata cu activarea Serviciului Voce TK; in cazul in care Clientul solicita ulterior asistenta tehnica pentru instalarea modemului aferent furnizarii Serviciului de acces la Internet, aceasta operatiune se tarifeaza cu 20 Euro fara TVA.

4.9. Clientul se obliga: sa preia Echipamentul TK, sa plateasca Chiria, sa nu deterioreze Echipamentul TK, sa nu mute Echipamentul TK din Locatie, sa suporte riscurile legate de distrugerea sau pieirea lui, inclusiv pentru caz fortuit, si sa-l restituie Telekom Romania in maximum 5 zile de la incetarea, din orice motiv, a inchirierii, altfel Telekom Romania fiind in drept sa ridica Echipamentul TK din Locatie contra unei taxe de 5 Euro, fara TVA. In cazul in care TK este impiedicat in orice fel sa ridice Echipamentul TK de la Client, Clientul va avea obligatia platii, catre Telekom Romania, a valorii Echipamentului TK indicata in tabelul de mai jos (Clientul datoreaza aceleasi sume in caz de pierdere, deterioare sau cand ii este furat Echipamentul TK):

Tehnologie terminal	Descriere	Valoare 1 - 6 luni (Euro fara TVA)	Valoare dupa 6 luni (Euro fara TVA)	Valoare dupa 12 luni (Euro fara TVA)	Valoare dupa 18 luni (Euro fara TVA)	Valoare dupa 24 luni (Euro fara TVA)	Valoare dupa 36 luni (Euro fara TVA)
ADSL VDSL si FTTB	HG655b (ADSL/VDSL/FTTB)	42	26	21,00	15,75	10,50	5,25
FTTH	HG850a, HG8247 (optical network terminal)	144	90	72,00	54,00	36,00	18,00
IPTV	IPTV HD Zapper	102	64	51,00	38,25	25,50	12,75
	IPTV HD PVR	179	112	89,40	67,05	44,70	22,35
DTH	STB DTH SD	42	26	21	15,75	10,50	5,25
	STB DTH HD Zapper	83	52	41,40	31,05	20,70	10,35
	STB DTH HD PVR	172	107	85,80	64,35	42,90	21,45
	Smart Card*	8					
Voce	Telefon fix	30	19	15,00	11,25	7,50	3,75
CDMA	Vertex Wireless VW210	142	88,88	71,1	53,33	35,55	17,78
	Adaptor de CDMA voc (include SIM card, antena)	52	33	26,01	19,51	13,01	6,50

*In cazul in care obligatia de a returna Smart Card-ul nu este respectata, precum si in situatia in care Clientul a pierdut, a deteriorat sau i-a fost furat Smart Card-ul si nu a informat serviciul Relatii cu Clientii, Clientul va plati TK valoarea

Echipmentului.

4.10. **Inchirierea poate inceta**, independent de incetarea Contractului pentru Serviciu, in urmatoarele cazuri: (1) prin denuntare unilaterala a Contractului in privinta inchirierii, formulata de una din parti printr-o notificare scrisa cu acordarea unui termen de preaviz de 30 de zile, inchirierea incetand la expirarea acestui termen de preaviz sau (2) (2) daca o parte nu-si indeplineste obligatiile, cealalta parte poate considera Contractul reziliat de plin drept, fara interventia instantei, putand solicita daune. Daca nu se prevede altfel in Contract, rezilierea opereaza printr-o notificare prealabila scrisa de 30 de zile, Contractul incetand de plin drept in prima zi a lunii urmatoare celei in care termenul de 30 de zile se implineste, daca partea in culpa nu a inlaturat in cele 30 de zile situatia ce a atras notificarea.

4.11. Daca Telekom Romania inchiriaza, preda in custodie sau vinde (integral sau in rate Echipamentele TK, Telekom Romania este proprietarul Echipamentelor TK pe durata inchirierii/custodiei, respectiv pana la data achitarii integrale a pretului si a penalitatilor aferente, iar Clientul nu va transfera catre terti dreptul de a folosi Echipamentele TK.

Daca Clientul nu achita la termen valoarea ratei Echipamentelor TK, Telekom Romania poate solicita returnarea lor, iar ratele deja achitate sunt nerambursabile, fiind retinute de Telekom Romania cu titlu de despagubiri.

4.12. Clientul suporta toate riscurile legate de pierirea Echipamentelor TK pe durata inchirierii/custodiei, respectiv pana la data achitarii integrale a pretului si a penalitatilor aferente, inclusiv pentru cazuri fortuite.

4.13. Remedierea/inlocuirea Echipamentelor vandute Clientului sunt asigurate conform conditiilor din certificatul de garantie aferent emis de producatorul acestora. Daca Clientului ii este furnizat un software pentru utilizarea Serviciului, Telekom Romania acorda Clientului un drept de utilizare neexclusiv si netransferabil a acestuia, exclusiv in scopul utilizarii Serviciului. In toate cazurile de suspendare a Serviciului/, pe perioada suspendarii Clientul ramane obligat la plata Abonamentului, consumului si a tuturor tarifelor aferente acestuia.

4.14. Clientul se obliga sa nu cedeze altei persoane numele de cont si/sau parola primite in executarea Contractului.

4.15. In cazul in care Clientul incheie un Contract care ofera promotional Echipamente cu reducere, raspunderea Telekom Romania potrivit Contractului poate fi angajata exclusiv in legatura cu furnizarea Serviciului, si Clientul poate rezilia Contractul exclusiv pentru culpa Telekom Romania in furnizarea Serviciului. Clientul nu poate rezilia Contractul pentru motive care tin de Echipamentul care face parte din oferta promotionala. Accesarea ofertei promotionale restrictioneaza schimbarea titularului (cesiunea Contractului) pentru Serviciu. Echipamentul care face parte din oferta promotionala va fi livrat Clientului in maxim 14 zile de la semnarea CS; proprietatea asupra echipamentului se transfera de la Telekom Romania la Client la data livrarii catre Client a Echipamentului din oferta promotionala.

4.16. POLITICA DE UTILIZARE A SERVICIILOR IN ROAMING (“Politica”)

4.16.1. Clientul 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. Scopul Politicii este de a preveni utilizarea abuziva sau anormala a dreptului de a beneficia de “Roaming Grupa 0”.

4.16.2. Tarile incluse in Grupa 0 sunt: Austria, Belgia, Bulgaria, Cehia, Cipru, Croatia, Danemarca, Estonia, Finlanda (inclusiv insula Aland), Franta, Germania, Grecia, Irlanda, Islanda, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburg, Malta, Marea Britanie (inclusiv Gibraltar), Norvegia, Olanda, Polonia, Portugalia (inclusiv insulele Azore si Madeira), Slovacia, Slovenia, Spania (inclusiv insulele Canare), Suedia, Ungaria. Telekom Romania nu ofera Serviciul de Roaming in urmatoarele teritorii: Guyana Franceza, Guadelupa, Martinica, Mayotte, Reunion, Saint-Martin (“Teritorii”). Cu toate acestea, daca un Client conectat la reseaua unui partener de roaming al Telekom Romania din oricare dintre tarile incluse in Grupa 0 efectueaza apeluri/transmite SMS-uri/primește apeluri catre/de la un utilizator al unui operator dintr-unul dintre Teritorii, tarifele aplica sunt cele aferente Grupei 0. Informatii privind componenta Grupelor 1-6 sunt disponibile pe www.telekom.ro.

4.16.3. “Roaming Grupa 0” este disponibil Clientilor care au resedinta pe teritoriul Romaniei sau care au legaturi stabile in Romania determinand prezenta frecventa si substantiala a Clientului pe teritoriul Romaniei, in baza declaratiei Clientului in acest sens la incheierea/modificarea Contractului pentru Servicii compatibile cu “Roaming Grupa 0”. Orice modificare a situatiei Clientului trebuie sa fie adusa la cunostinta TK in termen de 2 zile lucratoare de la data la care a intervenit si va determina automat aplicarea unei suprataxe pentru Serviciul Roaming in Grupa 0 dupa cum urmeaza: 0,038 Euro/min apel initiat, 0,0108 Euro/min apel primit, 0,0119 Euro/SMS, 0,0053 Euro/MB, TVA inclus.

4.16.4. In scopul prevenirii utilizarii abuzive sau anormale, pe parcursul Contractului, TK are dreptul sa solicite Clientului, prezentarea de dovezi privind resedinta pe teritoriul Romaniei sau existenta unor legaturi stabile in Romania, cum ar fi: prezentarea certificatului de inregistrare la Registrul Comertului, documente atestand locul efectiv de desfasurare a activitatii economice principale sau locul unde angajatii persoanei juridice identificati ca folosind o anumita cartela SIM isi indeplinesc atributiile de serviciu.

4.16.5. Chiar si in conditiile existentei unei declaratii a Clientului privind resedinta pe teritoriul Romaniei sau legaturi stabile in Romania, in acele cazuri in care TK detine dovezi temeinice ca profilul de trafic al Clientului indica utilizarea abuziva sau anormala a Serviciului Roaming pentru alte scopuri decat calatoriile periodice in strainatate, TK are dreptul sa aplice o suprataxa Serviciului Roaming pentru care se constata utilizarea abuziva sau anormala, cu respectarea mecanismului de avertizare descris in Politica.

4.16.6. In scopul prevenirii utilizarii abuzive sau anormale TK va aplica mecanisme de control bazate pe indicatori obiectivi care sa determine daca Clientul are consum preponderent national fata de Roaming Grupa 0 (mai mare de 50% din consumul total pentru fiecare tip de Serviciu Roaming – voce, date sau SMS -, in perioada monitorizata; in calculul consumului national va fi inclus si traficul efectuat in roaming in alte Grupe decat Grupa 0) sau daca are prezenta preponderent pe teritoriul Romaniei (mai mult de 50% din totalul perioadei monitorizate). Perioada minima de monitorizare a consumului si prezentei Clientului,

inainte de determinarea profilului de trafic in roaming si aplicarea suprataxei, este de 4 luni.

4.16.7. Alti indicatori obiectivi care pot indica utilizarea abuziva sau anormala a Serviciului Roaming sunt: perioada lunga de inactivitate nationala a unei cartele SIM insotita de utilizare preponderenta sau chiar exclusiva in roaming sau abonarea la Serviciile TK urmata de utilizarea succesiva a mai multor cartele SIM de catre acelasi Client in roaming.

4.16.8. Daca in urma monitorizarii profilului de trafic al Clientului pe o durata de cel putin 4 luni TK constata ca Clientul are consum preponderent in roaming sau prezenta preponderent in tarile din Grupa 0, atunci TK are dreptul sa considere ca Clientul utilizeaza abuziv sau anormal Serviciul respectiv de Roaming. In acest caz, TK va avertiza Clientul prin SMS, e-mail, mesaj etc., ca Clientul are un profil de trafic care indica o utilizare abuziva sau anormala a Serviciului Roaming, iar in lipsa modificarii acestuia, in termen de 14 zile de la data transmiterii avertismentului, in sensul evidentierii unui consum sau prezente nationale prevalente, TK va aplica suprataxa mentionata la art. 4.11.2 de mai sus retroactiv de la data transmiterii avertismentului catre Client.

4.16.9. In urma primirii avertismentului, Clientul are dreptul ca in 14 zile sa furnizeze dovezi ca nu foloseste Serviciul Roaming in alte scopuri decat pentru calatorii periodice in tarile din Grupa 0. Daca aceste dovezi sunt temeinice, atunci TK nu va aplica suprataxa mentionata in 4.16.3. Nu va constitui dovada temeinica in scopul acestei Politici simpla furnizare a documentatiei care indica resedinta pe teritoriul Romaniei sau legaturi stabile in Romania.

4.16.10. TK are dreptul de a aplica suprataxa pana la data la care constata schimbarea profilului de trafic al Clientului in sensul in care acesta nu mai indica o utilizare abuziva sau anormala a Serviciului Roaming pentru care s-a aplicat suprataxa sau pana la data la care Clientul furnizeaza dovezile temeinice mentionate la 4.3.8 de mai sus. Clientul va fi informat cu privire la incetarea aplicarii suprataxei.

4.16.11. In cazul in care TK constata ca exista cartele SIM, utilizate in baza Contractului, ce au facut obiectul unei revanzari organizate catre persoane care nu au resedinta sau legaturi stabile pe teritoriul Romaniei, TK are dreptul de a lua masurile necesare opririi unei astfel de utilizari abuzive, inclusiv suspendarea furnizarii Serviciilor sau incetarea Contractului, imediat si fara notificare prealabila.

4.16.12. Prevederile Politicii nu exclud aplicabilitatea pentru Serviciul Roaming a prevederilor din Contract cu privire la utilizare abuziva si limitari. Orice reclamatie a Clientului cu privire la Politica se va putea face conform Procedurii de reclamatii, parte a Contractului.

4.17. LIMITARI VALORICE AFERENTE FURNIZARII SERVICIILOR CU VALOARE ADAUGATA SI A CELOR DE INTERES GENERAL

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

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

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

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

4.17.5 Sumele aferente limitelor valorice aplicabile se regasesc la https://media.telekom.ro/images/docs/Legal_docs/Mobile/Informare_lege_servicii_de_plata_13122019.pdf si includ cota legala de TVA aplicabila acestora.

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

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

5. Serviciu-suport. Portare

5.1. Suspendarea Serviciului-suport (ex. serviciul telefonic este Serviciu-suport pentru Serviciul ADSL, pentru optiunile de voce, etc.) atrage de drept suspendarea furnizarii Serviciilor/Pachetului de Servicii/optiunilor /extraoptiunilor a caror furnizare depinde de furnizarea Serviciului-suport, in aceleasi conditii in care opereaza suspendarea Serviciului-suport. Incetarea Contractului in privinta unui Serviciu-suport va atrage incetarea de drept a Contractului si in privinta Serviciilor a caror furnizare depinde de furnizarea Serviciilor-suport, la data incetarii Contractului in privinta Serviciului-suport, cu exceptia cazului in care Serviciul se furnizeaza, la cererea Clientului, pe o alta linie suport (daca incetarea Contractului in privinta Serviciului-suport are loc din culpa Clientului, acesta este obligat la plata despagubirilor pentru incetare prematura).

5.2. Daca Clientul doreste sa se porteze din Retea, in retea unui alt furnizor de servicii de comunicatii electronice, Clientul

va solicita acest lucru direct furnizorului in a carui retea doreste sa aiba loc portarea, incetarea Contractului privind Serviciul portat/Pachetului de Servicii (dupa caz) intervenind la data realizarii portarii, cu respectarea tuturor conditiilor prevazute in Contract. Pentru evitarea oricarui dubiu, incetarea Contractului privind Serviciul portat/Pachetului de Servicii (dupa caz) intervenita la data realizarii portarii nu inlatura obligatia Clientului de a achita toate sumele datorate in baza Contractului, precum si eventualele despagubiri de incetare prematura, conform Formularului. In masura in care cererea de Portare a Clientului in reseaua unui alt furnizor de servicii de comunicatii electronice nu se finalizeaza cu realizarea portarii, prezentul Contract isi va produce efectele in continuare in aceiasi termeni si conditii.

6. Modificarea unilaterala a Contractului.

6.1. TK poate modifica unilateral Contractul pentru termeni precum tarife, penalitati, despagubiri pentru incetare, alte taxe si costuri, caracteristici Pachet de Servicii, incetare/suspendare Contract, conditii de folosire a Serviciilor, facturare/plata/garantii/plati in avans/plati intermediare, raspundere, prelucrare date cu caracter personal, procedura de reclamatii, termene de remediere deranjamente, beneficii, notificand in scris in prealabil Clientul, prin scrisoare, e-mail, contul de client de pe pagina de Internet TK insotit de SMS de avertizare la numarul furnizat de Client, mesaj pe STB (in privinta Serviciului TV), conform legii. Clientul beneficiaza de cel putin 30 de zile de la primirea notificarii pentru a decide daca denunta unilateral Contractul; daca Clientul nu este de acord cu modificarea, poate denunta unilateral Contractul, fara despagubiri, printr-o notificare scrisa trimisa TK conform art. 7.6. Altfel, modificarea se aplica de drept, fara act aditional.

6.2. In cazul modificarii unilaterale a Contractului pentru termeni precum tarife, penalitati, despagubiri pentru incetare, alte taxe si costuri, caracteristici Serviciu/, incetare/suspendare Contract, conditii de folosire a Serviciului, facturare/plata/garantii/plati intermediare, raspundere, prelucrare date cu caracter personal, procedura de reclamatii, termene de remediere deranjament beneficii), aceasta se va face conform legislatiei in vigoare, Clientul putand uza de drepturile sale conform legilor in vigoare.

6.3. Daca, pe durata Contractului, un Serviciu nu mai poate fi furnizat la parametrii contractati, a) fie partile vor agreea furnizarea unui Serviciu inferior calitativ cu modificarea Abonamentului Lunar in mod corespunzator, fara despagubiri, b) fie Contractul inceteaza de plin drept, fara despagubiri, in privinta Serviciului. Prevederi specifice Serviciilor TV: In primele 3 luni de la data activarii unui/mai multor Pachet(e) Suplimentar(e), Clientul nu are dreptul sa renunte la/sa solicite mai multe Pachete Suplimentare, decat daca o astfel de solicitare include si Pachetele Suplimentare contractate anterior. Daca TK majoreaza tarifele Pachetelor Suplimentare si Clientul nu este de acord, are dreptul doar sa solicite sa nu i se mai furnizeze respectivele Pachete Suplimentare.

7. Incetarea Contractului.

7.1. Denuntarea unilaterala a Contractului. (1) Cu exceptia Portarii, cand se va urma procedura legala, Contractul poate inceta prin denuntare unilaterala formulata de Client, cu acordarea unui termen de preaviz de 30 de zile, printr-o notificare scrisa transmisa Telekom Romania, Contractul incetand de plin drept in prima zi a lunii urmatoare celei in care termenul de 30 de zile se implineste. Contractul se considera denuntat unilateral de Client si atunci cand Clientul care a facut o cerere de Portare in Reteaua TK, a solicitat in scris anularea cererii sale de portare, in conditiile si termenul stabilit de lege. Daca cererea de portare a Clientului in reseaua altui furnizor nu se finalizeaza cu rezilierea portarii, Contractul isi produce in continuare efectele in aceiasi termeni si conditii. (2) Telekom Romania poate denunta unilateral Contractul, printr-o notificare scrisa de 2 zile si fara despagubiri, daca: a) Clientul vinde Locatia in care se furnizeaza Serviciul si nu detine un alt titlu pentru Locatia respectiva ; b) in caz de forta majora care dureaza de mai mult de 30 de zile; c) Telekom Romania nu mai are solutie tehnica pentru furnizare Serviciului in Locatie; d) in orice alta situatie mentionata in Contract.

7.2. Rezilierea Contractului. Daca o parte nu-si indeplineste obligatiile contractuale, cealalta parte poate declara unilateral rezilierea Contractului, fara interventia instantei judecatoresti sau arbitrare. Daca nu se prevede altfel in Contract, rezilierea va opera pe baza unei notificari prealabile scrise cu acordarea unui termen de remediere de 30 de zile. Contractul va inceta de plin drept in prima zi a lunii urmatoare celei in care termenul de 30 de zile se implineste, daca partea in culpa nu a inlaturat, pana la implinirea termenului, situatia ce a atras declaratia unilaterala de reziliere.

7.3. Contractul mai poate inceta: prin acordul scris al partilor, cu indicarea datei de incetare a Contractului, sau ca urmare a imposibilitatii Telekom Romania de furnizare a Serviciului, notificata in scris Clientului, fara obligatie de plata de despagubiri.

7.4. Despagubiri. In cazul in care este aplicabila Perioada minima, daca Contractul inceteaza inainte de expirarea Perioadei minime, din culpa Clientului sau prin denuntare unilaterala de catre Client, Clientul va fi obligat la plata despagubirilor pentru incetare prematura conform prevederilor din Conditiiile Speciale. La calculul despagubirilor exprimate in Euro se va folosi cursul de schimb Leu/Euro valabil la data emiterii facturii. Clientul nu datoreaza despagubirile in cazul schimbarii Locatiei sau a liniei telefonice suport, daca Telekom Romania nu are solutie tehnica pentru furnizarea Serviciului la noua locatie/pe noua linie telefonica suport.

7.5. Daca conform si in conditiile prevazute de lege, incheierea Contractului se realizeaza in afara spatiilor comerciale sau Contractul este un contract la distanta, Clientul poate denunta unilateral Contractul, fara despagubiri, in termen de maximum 14 zile de la incheierea Contractului (denuntarea trebuie sa ajunga la TK in maxim 14 zile de la semnarea Contractului), in privinta Serviciului, respectiv de la primirea echipamentului achizitionat in baza Contractului. Denuntarea unilaterala a Contractului va fi facuta in scris, prin recomandata cu confirmarea primirii trimisa la sediul TK, sub forma unei declaratii neechivoce de exprimare a intentiei de retragere din Contract, suportand costul aferent returnarii echipamentului terminal si costurile rezonabile asociate (detalii se pot obtine la numarul 1921). In cazul in care prin dreptul de retragere Clientul solicita si returnarea echipamentului achizitionat in baza Contractului, acesta trebuie predat in maxim 14 zile de la exprimarea dreptului de retragere. In cazul avarierii, deteriorarii, defectarii echipamentului sau a livrarii cu accesorii sau componente lipsa, Clientul va plati o taxa

de degradare a echipament. Aceasta taxa variaza in functie de Echipament (min. 50 Euro – max. 3000 Euro), iar valoarea ei concreta se regaseste pe site-ul www.telekom.ro. In cazul in care Clientul isi exprima dreptul de retragere pentru Serviciu, acesta va trebui sa plateasca contravaloarea Abonamentului Lunar proportional cu perioada de folosire a Serviciului, precum si consumul suplimentar realizat in aceasta perioada.

7.6. Clientul va trimite notificarile din acest articol la sediul TK, prin recomandata cu confirmare de primire. TK va trimite notificarile din acest articol la adresa Clientului mentionata in Conditile Speciale. Notificarile la alte adrese nu vor fi opozabile partii notificate.

8. Alte clauze:

Serviciul de voce fixa: La activarea Serviciului, Clientului ii va fi atribuit in mod aleator un numar de telefon pentru fiecare LTP/ acces VoIP. Clientul va beneficia de acest numar pana la data incetarii furnizarii Serviciului, exceptand situatiile in care: (i) Clientul va beneficia de serviciul de portabilitate a numerelor; (ii) Telekom Romania va modifica numerotatia din motive tehnice, cu conditia informarii prealabile a Clientului sau (iii) Clientul solicita schimbarea numarului de telefon, in schimbul tarifului aferent (schimbarea numarului de telefon va fi operata in limita posibilitatilor tehnice ale Telekom Romania). c) Un abonament telefonic contine: (1) Un numar de apel pentru fiecare LTP/acces VoIP; (2) Servicii de asistenta; (3) Nivel de disponibilitate a Serviciului in versiunea „Standard” (in tehnologia TDM); (4) Alte servicii (in masura in care tipul aparatului telefonic folosit de catre Client pentru receptionarea Serviciului permite activarea acestor servicii): repetarea ultimului numar format (pe baza de cerere); apel in asteptare (pe baza de cerere); redirijarea imediata a apelurilor (pe baza de cerere); apel programat (pe baza de cerere); restrictionarea cu parola a apelurilor de plecare (implicit); restrictionarea prezentarii identitatii liniei telefonice apelante (CLIR-A), permanent (pe baza de cerere) sau apel cu apel (implicit) (pentru apelurile catre serviciile de urgenta (112), identitatea liniei telefonice principale a Clientului se transmite automat); (5) Serviciul de mesagerie vocala si fax: Clientul poate solicita dezactivarea acestui Serviciu fara a datora despagubiri pentru incetare prematura. d) Serviciul suplimentar de prezentare a identitatii liniei telefonice apelante (CLIP-A) poate fi furnizat numai pentru apelurile de la linii telefonice apelante care nu au activata restrictionarea prezentarii identitatii. In cazul in care apelul este originat din reseaua altui operator, identitatea liniei telefonice apelante va fi prezentata numai in cazul in care operatorul respectiv permite transmisia numerelor spre reseaua fixa Telekom Romania.

Serviciul de voce mobila este accesibil Clientului numai prin intermediul Cartelei SIM, predata Clientului dupa intrarea in vigoare a Contractului. Accesul la Cartela SIM este protejata de doua coduri secrete, PIN (Numar personal de identificare) si PUK (Numar personal de deblocare), care nu pot fi dezvaluite catre terti si care vor fi folosite de Client numai conform instructiunilor transmise de TK, in caz contrar TK nefiind responsabila pentru eventuale prejudicii produse printr-o dezvaluire/folosire neautorizate. Clientul nu dobandeste drept de proprietate asupra Cartelei SIM sau a informatiilor pe care aceasta le contine, cu exceptia informatiilor pe care Clientul le-a inregistrat pe Cartela SIM si de care este singur raspunzator. Clientul se angajeaza sa nu vanda, inchirieze, distruga sau deterioreze Cartela SIM. Clientul va lua toate masurile necesare pentru a evita utilizarea Cartelei SIM in mod neadecvat. Responsabilitatea, atat fata de Telekom Romania, cat si fata de terte parti privind utilizarea Cartelei SIM revine in intregime Clientului, indiferent de tipul de echipament folosit pentru Cartela SIM. Orice tentativa de copiere sau modificare a oricaror date de identificare tehnica a Cartelei SIM este interzisa, va fi sanctionata conform legii si va da dreptul TK sa rezilieze Contractul, de indata, fara interventia instantei sau alte formalitati, Clientul fiind de drept in intarziere, Contractul incetand prin deconectare, la data constatarii, sau la o data ulterioara constatarii de catre TK. Clientul este obligat sa informeze imediat TK, telefonic sau in scris, despre pierderea, furtul sau deteriorarea Cartelei SIM si sa solicite restrictionarea. In toate cazurile, Clientul este responsabil pentru apelurile si Serviciile initiale de pe Cartela SIM, pana la momentul restrictionarii. Daca Clientul nu anunta asupra incidentului si nu cere restrictionarea, Clientul va fi responsabil pentru consecintele rezultate din folosirea Cartelei SIM pierdute sau furate. Obligatia Clientului de a achita Abonamentul Lunar nu este suspendata pe durata in care Cartela SIM este restrictionata. Inlocuirea Cartelei SIM pierdute, furate sau deteriorate va fi tarificata de TK conform politicii comerciale din acel moment. La cerere, Clientul poate beneficia de serviciul de restrictionare a apelurilor de plecare (cu sau fara parola – cel din urma contra unei taxe de 0,47 Euro fara TVA) catre destinatii internationale, SVA, alte retele fixe si mobile, numere pt acces la internet (vezi www.telekom.ro).

Serviciul de Date mobile este furnizat in conformitate cu respectarea parametrilor de calitate. Clientul poate avea acces la Serviciu 24 de ore pe zi, 7 zile pe saptamana, cu exceptia cazurilor de suspendare a furnizarii Serviciului. Accesul poate fi ingreunat in orele de utilizare maxima, datorita capacitatii limitate a Ariei de Acoperire. Serviciul este accesibil Clientului numai prin intermediul Cartelei SIM, predata Clientului dupa intrarea in vigoare a Contractului. Accesul la Cartela SIM este protejata de doua coduri secrete, PIN (Numar personal de identificare) si PUK (Numar personal de deblocare), care nu pot fi dezvaluite catre terti si care vor fi folosite de Client numai conform instructiunilor transmise de TK, in caz contrar TK nefiind responsabila pentru eventuale prejudicii produse printr-o dezvaluire/folosire neautorizate. Clientul nu dobandeste drept de proprietate asupra Cartelei SIM sau a informatiilor pe care aceasta le contine, cu exceptia informatiilor pe care Clientul le-a inregistrat pe Cartela SIM si de care este singur raspunzator. Clientul se angajeaza sa nu vanda, inchirieze, distruga sau deterioreze Cartela SIM. Clientul va lua toate masurile necesare pentru a evita utilizarea Cartelei SIM in mod neadecvat. Responsabilitatea, atat fata de Telekom Romania, cat si fata de terte parti privind utilizarea Cartelei SIM revine in intregime Clientului, indiferent de tipul de echipament folosit pentru Cartela SIM. Orice tentativa de copiere sau modificare a oricaror date de identificare tehnica a Cartelei SIM este interzisa, va fi sanctionata conform legii si va da dreptul TK sa rezilieze Contractul, de indata, fara interventia instantei sau alte formalitati, Clientul fiind de drept in intarziere, Contractul incetand prin deconectare, la data constatarii, sau la o data ulterioara constatarii de catre TK. Clientul este obligat sa informeze imediat TK, telefonic sau in scris, despre pierderea, furtul sau deteriorarea Cartelei SIM si sa solicite restrictionarea. In toate cazurile, Clientul este responsabil pentru Serviciile initiale de

pe Cartela SIM, până la momentul restricționării. Dacă Clientul nu anunță asupra incidentului și nu cere restricționarea, Clientul va fi responsabil pentru consecințele rezultate din folosirea Cartelei SIM pierdute sau furate. Obligatia Clientului de a achita Abonamentul Lunar nu este suspendată pe durata în care Cartela SIM este restricționată. Înlocuirea Cartelei SIM pierdute, furate sau deteriorate va fi tarifată de TK conform politicii comerciale din acel moment. Telekom Romania este răspunzătoare de furnizarea Serviciului până la echipamentul Clientului. Telekom Romania nu răspunde decât pentru serviciile sale, așa încât nu răspunde pentru pierderile/distrugerile de orice natură cauzate Clientului prin lipsa de acces la Serviciu sau o calitate necorespunzătoare a Serviciului datorate unor factori în afara controlului Telekom Romania (ex. acțiunea unor terțe persoane, echipamentul propriu al clientului). Clientul va folosi pentru recepționarea Serviciului numai echipamente compatibile cu Serviciul și a căror conformitate este recunoscută potrivit legii, responsabilitatea pentru folosirea echipamentelor Clientului fiind exclusiv în sarcina Clientului.

Telekom Romania nu va răspunde în niciun caz pentru defectiunile aparute la echipamentul Clientului, în timpul folosirii Serviciului.

Fără a contraveni altor dispoziții din Contract, Telekom Romania nu este responsabilă de programele software instalate de Client prin folosirea Serviciului, și nici de efectele pe care le au acestea asupra Cartelei SIM și/sau a echipamentului Clientului sau în legătură cu volumul de trafic efectuat în plan secund (trafic în „background”). Telekom Romania nu este responsabilă de pierderea/deteriorarea informațiilor stocate în echipamentul Clientului, urmare a defectiunii Cartelei SIM. Serviciul conex de înlocuire a Cartelei SIM pierdute/furate/deteriorate se va tarifa conform politicii comerciale a Telekom Romania.

Serviciul de televiziune furnizat prin tehnologia DTH: SVA sunt menționate pe site-ul Telekom Romania și în materialele publicitare ale Telekom Romania. În cazul în care Clientul dorește să primească SVA, le va putea comanda prin ghidul electronic TV, dacă această facilități este disponibilă, sau va suna la serviciul relații cu clienții. Pe baza acestei solicitări și a identificării Clientului, Telekom Romania va acorda acces Clientului la respectivele SVA, conform grilei Telekom Romania. Clientul are acces la SVA urmând procedura autorizată și anunțată de Telekom Romania. Setări/setări interdicții/restricționări: **Interdicție pentru copii** – meniu STB (setarea de către Client a unui cod de acces pentru canale în funcție de rating-ul emisiunii difuzate); **Restricționare canale** – meniu STB (setarea de către Client a unui cod de acces pentru anumite canale selectate) – se face de către utilizator. Același cod de acces se utilizează pentru anumite subsecțiuni din meniu („selectați-va semnăul”, „configurare stb”, etc.); **Restricție la neplata Abonamentului Lunar** – în caz de suspendarea Serviciului pentru neplata se afișează pe ecranul TV-ului un mesaj de atenționare; **Restricție acces pentru canalele inexistente în Pachetul de Servicii** – în caz de accesare a unui canal necontractat de Client, se va afișa un mesaj de atenționare.

Serviciul de televiziune furnizat prin tehnologia IPTV: (a) SVA sunt menționate pe site-ul Telekom Romania și în materialele publicitare ale Telekom Romania. În cazul în care Clientul dorește să primească SVA, le va putea comanda prin Ghidul Electronic TV, dacă această facilități este disponibilă, sau va suna la serviciul Relații cu Clientii. Pe baza acestei solicitări și a identificării Clientului, Telekom Romania va acorda acces Clientului la respectivele SVA, conform grilei Telekom Romania. Clientul are acces la SVA urmând procedura autorizată și anunțată de Telekom Romania prin intermediul meniului disponibil pe ecranul televizorului și/sau prin intermediul site-ului www.telekom.ro. **Facilitățile tehnice** de care poate beneficia Clientul Pachetului Principal: **Oprește și revino**, **Reluare**, **Ghid TV** și **Înregistrează**. 1) **Oprește și Revino** da posibilitatea de a opri și derula programele în timp ce le vizionezi în direct. Acest serviciu este disponibil doar clienților ce achiziționează STB-ul cu hard disk. 2) **Reluare** da posibilitatea de a revizui emisiunile difuzate în urma cu până la 7 zile de canalele TV menționate distinct în Ghidul Electronic TV. 3) **Ghidul Electronic TV** este ghidul interactiv ce poate fi consultat direct pe televizor și ce conține precum orele de difuzare și opțiunile de difuzare (subtitrări, posibilitatea de revizionare – Reluare). 4) **Înregistrează** posibilitatea de a înregistra emisiunile preferate pentru a fi vizionate la o dată ulterioară. Acest serviciu este disponibil clienților ce achiziționează STB-ul cu hard disk. (b) **Suplimentul**. Suplimentul este considerat Serviciu cu valoare adăugată (SVA). Supliment da posibilitatea de a viziona oricare din evenimentele disponibile în biblioteca Suplimentului, oricând și de câte ori se dorește având posibilitatea de a opri, relua sau derula. (c) **Filmoteca** este SVA-ul ce da posibilitatea de a închiria un eveniment (film, documentar etc) pentru a fi vizionat pe o durată de maxim 24 de ore. În acest interval Clientul va putea opri, relua sau derula. Evenimentul va putea fi căutat și comandat din cadrul bibliotecii de evenimente prin intermediul interfeței puse la dispoziție de Telekom Romania, sub forma unui meniu disponibil pe ecranul televizorului și accesat și controlat cu ajutorul telecomenzii STB-ului. Validarea cumpărării fiecărui eveniment în parte se va face prin tastarea unui PIN setat prin intermediul meniului disponibil pe ecranul televizorului și accesat și controlat cu ajutorul telecomenzii STB-ului de către Client. Tarifarea se face de Telekom Romania la fiecare eveniment comandat. Tarifele individuale pentru fiecare eveniment vor fi disponibile Clientului prin intermediul meniului disponibil pe ecranul televizorului, accesat și controlat cu ajutorul telecomenzii STB-ului pusă la dispoziția lui de către Telekom Romania. Setări/setări interdicții/restricționări: **Clasificare – Rating** (blocarea anumitor canale în funcție de rating-ul (categorie vârsta) emisiunii difuzate – setat automat la 00000, se poate re-seta de către Client și se poate dezactiva din meniu cu opțiune da/nu; **Restricție la neplata Abonamentului Lunar** – în caz de suspendarea Serviciului pentru neplata se afișează pe ecranul TV-ului un mesaj de atenționare; **Restricție acces pentru canalele inexistente în Pachetul de Servicii** – în caz de accesare a unui canal necontractat de Client, se va afișa un mesaj de atenționare. La deconectarea serviciului de acces la Internet sau a curentului electric, Serviciul se reporneste doar prin restart STB, chiar dacă accesul la internet devine funcțional. La cadere de tensiune care durează mai mult de 2-3 minute, STB-ul IPTV Pirelli se închide, fiind necesară apăsarea butonului de power on/off.

Serviciul de televiziune furnizat prin tehnologia CATV: Serviciul este furnizat fără să fie necesară utilizarea unui STB pentru recepție. Telekom Romania nu răspunde pentru nefuncționarea Serviciului în următoarele cazuri: (1) întreruperea Serviciului cauzată de lucrările furnizorilor de utilități publice, de bruiaje electrice exterioare, de perturbații datorate interferențelor radioelectrice; (2) recepția necorespunzătoare datorată performanțelor inferioare ale traseului de cablu aflat în proprietatea sau

folosinta Clientului. Telekom Romania nu este responsabila pentru perturbatiile cauzate de calitatea semnalului preluat, pentru receptia si implicit retransmisia de semnal slab, urmare a propagarii defectuoase a semnalului receptionat de la statii terestre, din cauza conditiilor meteorologice nefavorabile sau din cauza unor defectiuni pe lantul de transmisie terestra. Clientul nu are drept de redistribuire a Serviciului ce face obiectul prezentului Contract si nu are dreptul de a se bransa singur, acest drept aparținând exclusiv personalului autorizat de catre Telekom Romania.

Serviciul de televiziune furnizat prin tehnologia DVB-C: SVA sunt mentionate pe site-ul Telekom Romania si in materialele publicitare ale Telekom Romania. In cazul in care Clientul doreste sa primeasca SVA, le va putea comanda prin ghidul electronic TV, daca aceasta facilitate este disponibila, sau va suna la serviciul relatii cu clientii. Pe baza acestei solicitari si a identificarii Clientului, Telekom Romania va acorda acces Clientului la respectivele SVA, conform grilei Telekom Romania. Clientul are acces la SVA urmand procedura autorizata si anuntata de Telekom Romania. Setari/setari interdictii/restrictionari: **Interdictie pentru copii** – meniu STB (setarea de catre Client a unui cod de acces pentru canale in functie de rating-ul emisiunii difuzate); **Restrictionare canale** – meniu STB (setarea de catre Client a unui cod de acces pentru anumite canale selectate) – se face de catre utilizator. Acelasi cod de acces se utilizeaza pentru anumite subsectiuni din meniu (“selectati-va semnalul”, “configurare stb” etc.); **Restrictie la neplata Abonamentului Lunar** – in caz de suspendarea Serviciului pentru neplata se afiseaza pe ecranul TV-ului un mesaj de atentionare; **Restrictie acces pentru canalele inexistente in Pachetul de Servicii** – in caz de accesare a unui canal necontractat de Client, se va afisa un mesaj de atentionare.

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

In cazul in care opteaza pentru furnizarea facturii prin MyAccount, Clientul trebuie sa furnizeze in Contract un numar de telefon mobil la care ii vor fi transmise informatii despre factura. Adresa de e-mail folosita la crearea contului My Account si numarul de telefon mobil pot fi actualizate prin intermediul aplicatiei MyAccount.

La solicitarea Clientului, Telekom Romania poate furniza servicii suport de natura tehnica (ex. asistenta instalare, lucrari TV speciale), contra cost. Clientul poate solicita astfel de servicii la numarul 1921 (numar apelabil din toate retelele nationale fixe si mobile gratuit din retelele fixe si mobile Telekom Romania/Telekom Romania Mobile si la tarif national din celelalte retele fixe si mobile nationale), si in magazinele Telekom Romania.

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

9. Niveluri de calitate privind furnizarea Serviciilor

9.1. Daca nu se prevede altfel in documentele contractuale, serviciul de telefonie la puncte fixe si puncte mobile, precum si serviciul de televiziune furnizate prin tehnologiile DTH si IPTV sunt servicii de tip "best effort", caracteristicile tehnice si parametrii de calitate comunicati in descrierile acestor servicii in Contract fiind masurati in conditii ideale. Caracteristicile acestor Servicii pot diferi de la caz la caz, indeosebi in functie de gradul de incarcare a retelei/starea tehnica infrastructurii fizice de acces/LTP suport si in functie de conditiile meteorologice. Niciuna dintre obligatiile privind accesul, viteza si calitatea acestor servicii nu reprezinta o obligatie de rezultat a Telekom Romania. Daca nu se prevede altfel in documentele contractuale, neindeplinirea parametrilor de calitate sau a caracteristicilor comunicate pentru serviciile contractate nu atrage plata niciunei penalitati de catre Telekom Romania sau acordarea vreunei reduceri la Abonamentul Lunar, Clientul acceptand furnizarea acestor servicii in aceste conditii.

Serviciul de televiziune prin CATV este transmis conform standardelor din Ordinul MCTI nr. 366/2002.

9.2. Nivelurile de calitate oferite pentru Serviciul de Voce mobila sunt cele prevazute de reglementarile si standardele in vigoare. Aria de acoperire difera in functie de tipul de serviciu mobil oferit 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) precum si de specificatiile tehnice ale Retelei si ale Echipamentelor folosite de Client, care pot determina variatii fata de harta prezentata. Telekom Romania va face publice si va comunica pe orice cale Clientului conditiile specifice de oferire a oricarui nou serviciu Telekom Romania (reviziile, reparatiile si intretinerile Retelei sunt suportate de Telekom Romania). Clientul se poate informa asupra ariei de acoperire, prin intermediul 1921 sau accesand pagina de Internet www.telekom.ro. Clientul declara ca accepta aria de acoperire cu toate aceste variatii si ca harta are o valoare informativa.

9.3. Conditii de furnizare a Serviciului de acces la Internet

9.3.1. Conditii de furnizare a Serviciului de acces la Internet fix

A. Gestionarea traficului de date fixe in Retea

1. Măsuri rezonabile de gestionare a traficului de date fixe

Conform legislației în vigoare, măsurile de gestionare a traficului de date fixe pe care TK le poate aplica sunt (i) măsuri rezonabile în scopul utilizării eficiente a resurselor Rețelei și optimizării calității globale de transmitere a datelor fixe, precum și (ii) măsuri aplicate exclusiv în următoarele scopuri: a) respectarea dreptului Uniunii Europene (UE) sau legislația națională conformă cu dreptul UE, sub incidența careia intra TK sau măsurile conforme cu dreptul UE menite să pună în aplicare acte legislative ale UE sau legislația națională, inclusiv hotărârile judecătorești sau ale autorităților publice investite cu competențe în materie; b) protejarea integrității și securității Rețelei, a serviciilor și a echipamentelor terminale ale Clienților; c) pentru a evita congestiunea iminentă a Rețelei și a atenua efectele acesteia.

TK poate aplica următoarele măsuri de gestionare a traficului de date fixe:

- **Multiplexare statistică a traficului de date fixe:** pentru păstrarea eficienței în furnizarea serviciilor prin rețeaua de acces la Internet se ia în considerare un anumit grad de simultaneitate a folosirii serviciului de către utilizatori, dimensionându-se capacitatea maximă disponibilă pe diferite segmente ale Rețelei, Clienții putând experimenta o degradare a calității Serviciului de acces la Internet, uniformă pentru toți utilizatorii, în situația în care se înregistrează o sincronizare în utilizarea acestui serviciu de un număr foarte mare de utilizatori față de cel luat în considerare în dimensionarea Rețelei.
- **Management-ul congestiei:** (a) **Prevenirea congestiei:** pentru a preveni apariția congestiei severe sunt aplicate măsuri de reducere a fluxului de pachete de date fixe. Măsurile de prevenire a congestiei se bazează pe mecanismele protocolului TCP/IP de a adapta rata de transfer a pachetelor de date fixe la banda disponibilă. Acest mecanism presupune folosirea unei priorități de eliminare a pachetelor de date fixe care crește exponențial cu gradul de încărcare a interfeței. În acest fel toate sesiunile de date fixe vor fi încetinite uniform și se vor adapta condițiilor din Rețea, înainte de apariția congestiei severe. (b) **Gestionarea congestiei:** În cazul apariției congestiei are loc eliminarea automată de pachete de date fixe, ceea ce generează încetinirea uniformă a tuturor sesiunilor de date fixe. În cazul în care congestia apare brusc, aceasta poate genera fenomene adiacente de amplificare datorate retransmisilor de pachete de date fixe. Pentru managementul congestiei, TK monitorizează fiecare link din punct de vedere al încărcării sale, fiind configurată o limită de încărcare a link-ului, exprimată în procente ("Limita de încărcare"). La atingerea Limitei de încărcare se vor deschide automat noi link-uri care vor transporta același trafic de date fixe ca link-ul afectat de congestie, fără a altera parametrii de funcționare ai traficului de date fixe transportat (de exemplu, întârzierea medie a pachetelor de date fixe, timp mediu dus-întors al pachetelor de date). Monitorizarea traficului de date fixe se realizează în vederea menținerii calității Serviciului de acces la Internet, astfel încât să fie menținut constant nivelul indicatorilor de calitate tehnici.
- **Utilizarea de categorii de trafic cu QoS diferit care beneficiază de tratament diferit în Rețea:** rezervare de bandă, întârziere minimă de transfer al pachetelor de date fixe, rată minimă a pierderii de pachete de date fixe.
- **Creșterea capacității Rețelei în concordanță cu utilizarea curentă și estimarea creșterii traficului de date fixe.** Dimensionarea fiecărui domeniu de Rețea în parte se realizează prin luarea în considerare a unei capacități maxime necesare în vederea susținerii unui profil de trafic normal la care se adaugă o capacitate de rezervă pentru creșteri neprevizionate ale traficului de date fixe sau apariția unor defectiuni.
- **Redirecționarea sesiunii web** - în cazul solicitării de accesare a unui domeniu inexistent, se redirecționează către o pagină web în care Clientul este informat explicit asupra imposibilității de rezolvare a solicitării.

2. **Efectele gestionării traficului de date fixe.** Măsurile de gestionare a traficului de date fixe pot duce la: (i) degradarea condițiilor de accesare a anumitor conținuturi, aplicații sau servicii; (ii) scăderea vitezei de transfer a datelor fixe; (iii) transmiterea de date cu caracter personal sau a unor date de trafic ale Clientului/Utilizatorului final către autoritățile competente în baza unei solicitări transmise de acestea. Pentru cazurile de la literele i) și ii) se poate experimenta o creștere a timpului de încărcare la acces browsing sau imposibilitatea accesării la o calitate înaltă/imposibilitatea accesării pentru aplicațiile video streaming și pentru aplicațiile conversaționale audio și/sau video altele decât serviciile VoIP furnizate de TK.

B. Indicatori de calitate tehnici ai serviciului de date fixe ("Indicatori tehnici")

1. Indicatorii tehnici sunt: (i) **Întârzierea de transfer a pachetelor de date fixe:** reprezintă intervalul de timp, calculat în milisecunde, dintre momentul în care primul bit al pachetului de date fixe trece în linia de acces a echipamentului terminal-sursă spre serverul de test și momentul în care ultimul bit al aceluiași pachet revine de la serverul de test la echipamentul terminal-sursă; (ii) **Variația întârzierii de transfer al pachetelor de date fixe:** reprezintă diferența, calculată în milisecunde, între întârzierile de transfer al pachetelor de date fixe realizate de două pachete de test consecutive; (iii) **Rata pierderii de pachete de date fixe:** reprezintă raportul procentual dintre numărul de pachete de date fixe expediate, dar nereceptionate sau incomplet receptionate la destinație și numărul total de pachete de date fixe expediate de sursă; (iv) **Viteza de transfer al datelor fixe:** reprezintă rata de transmitere a datelor fixe, măsurată în megabiti/secundă (Mbps), realizată separat pentru transmiterea fișierelor de test specificate pentru sensul de descărcare (downstream), respectiv încărcare (upstream), între Echipamentul terminal și un server de test.

2. **Impactul Indicatorilor tehnici asupra Serviciului de acces la Internet, în special în utilizarea conținutului, a aplicațiilor și a serviciilor.** Unele aplicații pot fi sensibile la degradări ale Indicatorilor tehnici, pe când altele le pot compensa foarte ușor. Astfel, aplicațiile în timp real, voce și video, cer o viteză de transmisie ridicată și au cerințe foarte stricte referitoare la întârzierea de transfer a datelor fixe. În cazul aplicațiilor tip streaming audio și video comunicarea se face într-un singur sens și de aceea, pentru a atenua cerințele de întârziere, pot fi folosite buffere. Alte aplicații (HTTP, e-mail, transfer de fișiere) sunt mai tolerante la întârziere.

Degradarea Indicatorilor tehnici poate influența în ponderi variabile calitatea Serviciului de acces la Internet și, în special, utilizarea conținutului, a aplicațiilor și a serviciilor (de exemplu, viteza mică de transfer a fișierelor și a imaginilor, creșterea timpului de încărcare a paginilor web, funcționarea incompletă sau chiar imposibilitatea accesării anumitor aplicații sau servicii

pentru care este necesară o anumită valoare minimă a vitezei de transfer cum ar fi serviciile de audio și video streaming, serviciile de videoconferință, plăți online. Unele aplicații pot fi afectate semnificativ la degradări ale Indicatorilor tehnici, cum sunt aplicațiile în timp real, voce și video care necesită o viteză de transfer ridicată și au cerințe foarte stricte referitoare la întârzierea de transfer. Alte aplicații (HTTP, e-mail, transfer de fișiere de dimensiuni mici) au un grad de afectare mai redus în cazul degradării Indicatorilor tehnici.

În cazul în care pe aceeași conexiune se accesează atât Serviciul de acces la Internet, cât și unul sau mai multe servicii specializate (servicii care sunt optimizate pentru a îndeplini nivelul de calitate necesar funcționării), utilizarea în mod simultan a acestora poate afecta parametrii de calitate ai Serviciului de acces la Internet. Ca urmare, se poate experimenta o creștere a timpului de încărcare la aplicații de tip browsing sau imposibilitatea accesării la o calitate înaltă/imposibilitatea accesării pentru aplicațiile video streaming și pentru aplicațiile conversaționale audio/video altele decât serviciile VoIP furnizate de TK. Serviciile specializate furnizate în rețeaua TK sunt IPTV, FON și VoIP, iar descrierea condițiilor de utilizare a acestora se regăsește la nivelul secțiunilor relevante din Contract.

C. Vitezele de transfer al datelor fixe (definiții și valori, metodologie de determinare a vitezei și factorii care influențează obținerea vitezelor, procedura de măsurare, măsuri de reparare)

1. Definiții. Valori

Viteza maximă de transfer al datelor ("Viteza maximă") reprezintă rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta cel puțin o dată într-un interval de timp definit. Din rațiuni ce țin de supraaglomerarea traficului (mai mulți utilizatori finali accesează simultan Serviciul de acces la Internet), probabilitatea atingerii vitezei maxime este mai mare în intervalul 00:00 am și 10:00 am, în condițiile respectării condițiilor din procedura pentru efectuarea măsurătorilor (punctul 3 din prezenta secțiune). Valoarea vitezei maxime este viteza contractuală stabilită conform profilului comercial al Clientului și calificarea liniei de acces la Internet (pentru liniile de acces de tip XDSL). Vitezele maxime oferite de TK pentru Serviciul de acces la Internet, în funcție de tehnologia utilizată, sunt:

- Internet S – FTTH 50 Mbps descărcare, 6 Mbps încărcare; FTTB 50 Mbps descărcare, 6 Mbps încărcare; VDSL 20 Mbps descărcare, 1 Mbps încărcare; ADSL VDSL 20 Mbps descărcare, 1 Mbps încărcare
- Internet M – FTTH 500 Mbps descărcare, 200 Mbps încărcare; FTTB 100 Mbps descărcare, 25 Mbps încărcare; VDSL 70 Mbps descărcare, 24 Mbps încărcare;
- Internet L - FTTH 1 Gbps descărcare 300 Mbps încărcare;

Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal ("Viteza normală") reprezintă rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta în cea mai mare parte a timpului de accesare a serviciului, pe o perioadă de timp definită. Viteza normală poate fi obținută de către Client în majoritatea timpului, dar cu precădere în perioada din afara orelor de varf (13:30 – 15:00 și 20:00 – 23:00), în condițiile respectării procedurii pentru efectuarea măsurătorilor (punctul 3 din prezenta secțiune) și poate fi între 60% și 100% din viteza maximă contractuală.

Viteza minimă de transfer al datelor ("Viteza minimă") reprezintă cea mai mică rată de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta în accesarea Serviciului de acces la Internet, chiar și în condițiile cele mai defavorabile: orele cu trafic de varf, condiții atmosferice deosebite, interferențe electromagnetice, cu respectarea condițiilor din procedura pentru efectuarea măsurătorilor (punctul 3 din prezenta secțiune). În principiu, valoarea vitezei minime este de 1% din valoarea vitezei maxime contractuale.

Viteza promovată de transfer al datelor: reprezintă rata de transmitere a datelor pe care TK o utilizează în informările cu scop comercial, în promovarea ofertelor comerciale. Viteza promovată de transfer al datelor este egală cu viteza maximă contractuală. Valorile vitezelor contractuale pot fi atinse strict în condițiile prevăzute în secțiunea 2 de mai jos.

2. Descrierea condițiilor în care se pot obține vitezele contractuale

Obținerea vitezelor contractuale este influențată de diverși factori obiectivi, în afara controlului și răspunderii TK care determină o serie de condiționări: caracteristicile Echipamentului terminal utilizat, supraaglomerarea traficului de date fixe, modul de utilizare al aplicațiilor/Serviciilor de conținut care implică transfer de date fixe. Astfel, vitezele contractuale pot fi obținute în cazul în care Serviciul de acces la Internet nu este influențat de niciunul dintre factorii menționați mai sus și sunt îndeplinite următoarele condiții aferente acestora:

- **Caracteristicile Echipamentului terminal utilizat:** Viteza maximă contractuală poate fi atinsă dacă Echipamentul suportă această viteză (se vor lua în considerare atât capacitățile tehnologice, cât și limitările impuse de sistemul de operare al Echipamentului) și dacă Echipamentul rulează sisteme de operare în ultima versiune actualizată.
- **Supraaglomerarea traficului de date:** Viteza maximă contractuală poate fi atinsă dacă traficul de date fixe în rețea nu este supraaglomerat, în caz contrar Clientul/Utilizatorul final putând experimenta viteze scăzute de transfer de date fixe. Congestionarea locală a Serviciului de acces la Internet poate determina, de asemenea, viteze mai lente de transfer de date fixe.
- **Inchiderea aplicațiilor /Serviciilor de conținut.** Viteza maximă contractuală poate fi atinsă dacă sunt închise toate aplicațiile și serviciile de conținut deoarece atunci când Clientul/Utilizatorul final descarcă și încarcă simultan conținut de pe Internet, utilizează aplicații care generează trafic de date fixe (de exemplu, programe messaging, filesharing, browsing, video streaming, videoconferință) sau efectuează orice altă operațiune care implică transfer de date fixe, va experimenta viteze mai lente de transfer de date fixe.

Incidența oricăreia dintre condițiile menționate mai sus poate duce la diferențe între vitezele reale și vitezele Contractuale, efectele asupra utilizării Serviciului de acces la Internet fiind cele menționate în Secțiunea B de mai sus.

Diferențele nesemnificative între valorile vitezelor reale și vitezele contractuale nu sunt de natură a afecta experiența utilizării Serviciului de acces la Internet contractat.

3. Procedura pe care Clientul o poate urma pentru a măsura performanța reală a Serviciului de acces la Internet și

pentru a constata eventuale diferente importante, permanente sau care se repeta la intervale regulate intre vitezele reale de transfer de date si vitezele contractuale ("Procedura")

Clientul care doreste sa efectueze masuratori ale vitezelor Serviciului de acces la Internet si sa transmita o reclamatie in cazul in care, din masuratorile valid efectuate, reiese o diferenta importanta, permanenta sau care se repeta la intervale regulate, este necesar sa indeplineasca in mod cumulativ toate conditiile prevazute mai jos, precum si sa respecte, in ordinea in care sunt mentionati, pasii descrisi mai jos:

3.1. Conditii prealabile efectuării măsurătorilor:

3.1.1. Conditii privind Echipamentul: (a) toate masuratorile utilizate pentru sustinerea unei reclamatii se vor efectua prin intermediul aceluiasi Echipament (laptop/desktop) conectat in modem cu cablu de retea; (b) Echipamentul sa aiba caracteristicile minime hardware, in functie de tehnologie, conform instructiunilor prevazute in Conditii tehnice masurare a vitezelor serviciului de date fixe, disponibile pe www.telekom.ro, respectiv de sistemul de operare original (care nu a fost modificat, Open source sau instalat fara licenta) si sa functioneze in parametri normali; (c) toate aplicatiile care ruleaza pe Echipament si toate sesiunile de download si upload sa fie oprite pe parcursul efectuării măsurătorilor.

3.1.2. Conditii care tin de mediul in care sunt efectuate măsurătorile: măsurătorile sa nu fie efectuate pe perioada existentei unor deranjamente sau lucrari planificate la Retea, comunicate ca atare.

3.1.3. Conditii care tin de utilizarea Serviciului de acces la Internet contractat: (a) Clientul sa fi utilizat Serviciul de acces la Internet obiect al reclamatiei cel putin 60 de zile inainte de data de inceput a perioadei de efectuare a măsurătorilor; (b) pe perioada măsurătorilor Clientul/Utilizatorul final nu va utiliza serviciile care sunt optimizate pentru a indeplini nivelul de calitate necesar functionarii.

Neindeplinirea oricareia dintre conditiile prelabile necesare pentru ca măsurătorile sa fie considerate valide conduc respingerea ca neintemeiata a reclamatiei respective.

3.2. Pasii necesari pentru efectuarea măsurătorilor: (a) Clientul trebuie sa-si creeze si sa fie titularul unui cont de utilizator in aplicatia Netograf.ro cu denumirea sa astfel incat Clientul sa fie identificabil (prin asigurarea concordantei intre contul din aplicatia Netograf si IP/MAC router – titular contract in baza caruia este furnizat Serviciului de acces la Internet, obiect al reclamatiei); (b) sa efectueze măsurătorile prin aplicatia Netograf (rezultatele măsurătorilor vor fi descarcate de catre Client in format Excel din Netograf/Rezultate/Istoric); (c) masurarea vitezei de transfer al datelor fixe consta in initierea descarcarii de date (pentru masurarea vitezei de descarcare), respectiv initierea incarcarii de date (pentru masurarea vitezei de incarcare). Realizarea măsurătorii poate dura cateva zeci de secunde; (d) măsurătorile se vor efectua intr-un interval de 60 zile (interval inregistrat intre prima si ultima zi de efectuare a măsurătorilor), in cel putin 7 zile lucratoare, realizandu-se cel putin 28 de măsuratori, in intervalul mentionat; (e) in fiecare dintre zilele in care sunt efectuate măsurătorile (00:00 am – 23:59 pm) se vor efectua minim 4 măsuratori, la interval de minim 4 ore; pentru evaluarea Vitezei maxime contractuale se vor efectua cel putin 2 măsuratori in perioada de trafic scazut (21:00 am - 9:00 am); (f) măsurătorile efectuate in cadrul unui interval unic de masuratoare de 60 de zile pot fi utilizate de Client pentru sustinerea unei singure reclamatii; in cazul in care un Client reclama probleme de performanta ale Serviciului de acces la Internet contractat in mai multe locatii, va efectua măsuratori si va depune cate o reclamatie, cu respectarea Procedurii, pentru fiecare din locatii; (g) sa salveze rezultatele măsurătorilor 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.** Traficul in aplicatia Netograf este gratuit.

3.3. Transmiterea reclamatiei

In cazul in care, in urma efectuării măsurătorilor conform prezentei Proceduri, Clientul doreste sa depuna o reclamatie, acc trebuie sa urmeze pasii detaliiati mai jos, astfel incat reclamatia sa fie valida: (a) reclamatia se depune doar de catre Client (titularul contractului in baza caruia este furnizat Serviciul de acces la Internet obiect al reclamatiei); (b) reclamatia sa fie primita de TK in termen de maximum 30 de zile de la data la care Clientul a finalizat efecturarea tuturor măsurătorilor 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 denumirea Clientului, impreuna cu elementele de identificare (adresa sediu social, numar contract, cod abonat, numar de telefon, numar de inregistrare la Registrul Comertului, Cod de Inregistrare Fiscala, numele si calitatea persoanei care semneaza reclamatia (numele si prenumele reprezentantului legal al Clientului (conform inregistrarilor de la Oficiul National al Registrul Comertului) sau a persoanei imputernicita de catre reprezentantul legal al Clientului (in baza documentelor doveditoare)); (d) mentionarea vitezelor contractuale contestate si a vitezelor constatate in urma efectuării măsurătorilor conform prevederilor prezentei Proceduri; (e) indicarea adresei unde au fost realizate măsurătorile (nume si numar strada, localitate); (f) reclamatia se poate depune la sediul TK, in magazinele TK, online pe www.telekom.ro/contact sau trimisa la adresa business@telekom.ro; (g) reclamatia va fi insotita de rezultatele tuturor măsurătorilor efectuate conform prezentei Proceduri, fie in forma tiparita (pe suport hartie) daca reclamatia se depune in magazinele TK sau la sediul TK, fie vor fi incarcate, impreuna cu reclamatia, pe pagina de reclamatii de pe www.telekom.ro/contact sau trimise, impreuna cu reclamatia, la adresa business@telekom.ro.

3.4. Solutionarea reclamatiei

Termenul de raspuns (cu respectarea prevederilor acestei Proceduri) este de maximum 60 zile de la momentul la care toate informatiile si documentele necesare au fost furnizate de catre Client. In scopul solutionarii reclamatiei, Clientul va furniza informatiile suplimentare solicitate de TK si va coopera pentru efectuarea verificarilor de catre TK. Raspunsul va fi oferit prin intermediul canalului de comunicare indicat de catre Client in cadrul reclamatiei. Clientul are posibilitatea de a solicita informatii cu privire la stadiul reclamatiei prin intermediul aceluiasi canal de comunicare utilizat pentru depunerea acesteia. Inregistrarea unor viteze inferioare atunci cand nu sunt indeplinite conditiile din Procedura nu echivaleaza cu o neconformitate intre performanta efectiva a Serviciului de acces la Internet si valorile indicate in Contract.

În vederea furnizării răspunsului la reclamație, TK va putea realiza măsurători proprii.

În cazul în care Clientul nu este mulțumit de modul de soluționare a reclamației, are dreptul de a utiliza caile de atac prevăzute în secțiunea relevantă privind procedura TK privind soluționarea reclamațiilor din Contract, inclusiv pentru obținerea unor măsuri reparatorii disponibile conform legislației naționale.

4. Efectele reclamației. Măsuri reparatorii

Furnizarea Serviciului de Acces la Internet este considerată ca fiind în conformitate cu vitezele contractate dacă, în urma verificării reclamației și a măsurătorilor valid efectuate, se constată următoarele: a) Pentru Viteza maximă: cel puțin una din măsurători atinge viteza maximă contractată; în caz contrar TK va verifica situația în vederea remedierii din punct de vedere tehnic. b) Pentru Viteza normală: cel puțin 50% din măsurători ating viteza normală contractată; în caz contrar TK va verifica situația în vederea remedierii ei din punct de vedere tehnic. c) Pentru Viteza minimă: cel puțin 50% din măsurători sunt peste valoarea minimă a vitezei minime contractate; în caz contrar TK acordă o reducere de 100% din contravaloarea Abonamentului Lunar la Serviciul de acces la Internet obiect al reclamației pe o durată începând cu data primei măsurători și până la remedierea situației, dar nu mai mult de 90 zile.

O nouă reclamație cu privire la contestarea unei viteze contractuale poate fi valid făcută pe baza unui nou set de măsurători realizate conform Procedurii.

5. Prevederile de mai sus se completează cu prevederile procedurii de reclamații din Contract, în caz de contradicție, prevederile de mai sus prevalează.

9.3.2. Condiții de furnizare a Serviciului de date mobile

A. Gestionarea traficului de date mobile în rețea

1. Conform legislației în vigoare, măsurile de gestionare a traficului de date mobile pe care TK le poate aplica sunt (i) măsuri rezonabile în scopul utilizării eficiente a resurselor Rețelei și optimizării calității globale de transmitere a datelor mobile, precum și (ii) măsuri aplicate exclusiv în următoarele scopuri: a) respectarea dreptului Uniunii Europene (UE) sau legislația națională conformă cu dreptul UE, sub incidența careia intra TK sau măsurile conforme cu dreptul UE menite să pună în aplicare acte legislative ale UE sau legislația națională, inclusiv hotărârile judecătorești sau ale autorităților publice investite cu competențe în materie; b) protejarea integrității și securității Rețelei, a Serviciilor și a echipamentelor terminale ale utilizatorilor finali; c) pentru a evita congestiunea iminentă a Rețelei și a atenua efectele acesteia.

2. TK poate aplica următoarele măsuri de gestionare a traficului de date mobile: (i) Interconectarea multiplă. TK asigură Clientului aceeași calitate a Serviciului de date mobile în rețea până la punctele de interconectare cu furnizorii de servicii de acces la internet ai TK. Prin interconectarea multiplă între TK și furnizorii săi de servicii de acces la internet, TK evită situația în care ar fi în imposibilitate de a oferi acces Clientului la internet din cauza indisponibilității link-urilor oferite de un anumit furnizor de servicii de acces la internet. (ii) Asigurarea căii optime de acces la internet. Presupune alocarea discreționară a resurselor Rețelei, fără a avea ca scop diferențierea utilizatorilor sau serviciilor ori discriminarea unor aplicații sau categorii de aplicații în detrimentul altora. (iii) Limitarea vitezei de transfer a datelor mobile după consumarea traficului recomandat. În cazul planurilor tarifare sau a extraopțiunilor cu trafic recomandat într-un anumit volum lunar, în situația în care acest volum este depășit, se aplică reducerea automată a vitezei de transfer a datelor mobile pentru tot traficul de date mobile realizat ulterior de către Client până la următoarea dată de reincărcare a beneficiilor lunare. (iv) Limitarea vitezei de transfer al datelor mobile pentru o anumită categorie obiectivă de trafic, cum ar fi de exemplu traficul de videostreaming, în cazul ofertelor care implică o astfel de caracteristică tehnică. (v) Redirecționarea traficului de date mobile în caz de avarie. În situația în care un echipament sau un link devine nefuncțional, traficul de date mobile care trece prin acel punct poate fi afectat în totalitate. TK va asigura o nouă cale de acces la internet pentru Utilizatorii finali prin redirecționarea traficului de date mobile prin echipamente (situate chiar în locații geografice diferite) funcționale. (vi) Inspectia traficului de date mobile presupune contorizarea traficului de date mobile realizat de Utilizatorul final prin folosirea anumitor aplicații. Inspectarea traficului de date mobile se realizează pe diferite nivele ale protocoalelor de comunicație, ajungând până la nivelul la care se pot identifica adresele IP sursă /destinație din respectiva comunicație, precum și adresele URL destinații ale traficului de date mobile. Pentru anumite aplicații sau categorii de aplicații (identificabile prin adrese IP și/sau prin adrese URL) TK contorizează volumul de date realizat de Utilizatorul final și raportează acest volum de date mobile specific sub forma distinctă față de restul traficului de date mobile realizat de respectivul Utilizator final prin intermediul fișierelor de tip "Call Data Records" (CDR). Pentru evitarea oricărui dubiu, TK nu inspectează și nu înregistrează conținutul specific aplicațiilor (de exemplu, text, imagini sau alte elemente care pot duce la identificarea conținutului sau a utilizatorului final), ci doar volumul realizat de Utilizatorul final prin intermediul acestor aplicații. (vii) Redirecționarea sesiunii web - se poate întâmpla fie în cazul solicitării de accesare a unui domeniu inexistent, caz în care se redirecționează către o pagină web în care Clientul este informat explicit asupra imposibilității de rezolvare a solicitării, fie în cazul consumării beneficiilor de date mobile incluse în planul tarifar, caz în care Clientul este redirecționat către o pagină web în care este informat cu privire la posibilitățile de achiziționare a beneficiilor de date mobile suplimentare; (viii) Mecanismul "header enrichment". Furnizarea Serviciilor de Conținut implică un mecanism de control și verificare în vederea autorizării accesului și tarifării conținutului respectiv. În acest scop, TK transmite către furnizorul de conținut independent, sub formă codată ce nu permite identificarea Utilizatorului final, un identificator temporar al sesiunii respectivului utilizator (user-ID) printr-un mecanism numit "header enrichment". Corespondența dintre user-ID și orice informație ce ar putea duce la identificarea Utilizatorului final este stocată strict în echipamentele TK, nefiind transferată către furnizorii de conținut independent. (ix) Management-ul congestiei: (a) Prevenirea - pentru a preveni apariția congestiei severe pot fi aplicate măsuri de reducere a fluxului de pachete de date mobile. Măsurile de prevenire a congestiei se bazează pe mecanismele protocolului TCP/IP

de a adapta rata de transfer a pachetelor de date mobile la banda disponibilă. (b) Gestionare - în cazul apariției congestiei are loc eliminarea automată de pachete de date mobile. În cazul în care congestia apare brusc, aceasta poate genera fenomene adiacente de amplificare datorate retransmisilor de pachete de date mobile. (x) Utilizarea de categorii de trafic cu QoS diferit care beneficiază de tratament diferit în Rețea: întârziere minimă de transfer al pachetelor de date mobile, rata minimă a pierderii de pachete de date mobile. (xi) Creșterea capacității Rețelei în concordanță cu utilizarea curentă și estimarea creșterii traficului de date mobile. Dimensionarea fiecărui domeniu de tehnologie în parte se realizează prin luarea în considerare a unei capacități maxime necesare în vederea susținerii unui profil de trafic normal la care se adaugă o capacitate de rezervă pentru creșteri neprevizionate ale traficului sau apariția unor defecțiuni.

3. **Efectele gestionării traficului de date mobile.** Măsurile de gestionare a traficului pot duce la: (i) blocarea posibilității de accesare a anumitor conținuturi, site-uri aplicații sau servicii; (ii) întreruperea temporară a sesiunii de date mobile sau imposibilitatea realizării unei sesiuni de date mobile; (iii) degradarea Indicatorilor tehnici și chiar imposibilitatea realizării anumitor acțiuni (de ex. descărcare de fișiere cu volum mare); (vi) transmiterea de date cu caracter personal, inclusiv a unor date de trafic/localizare ale Clientului/Utilizatorului final către autoritățile competente, în baza unei solicitări transmise de acestea. Pentru cazurile de la literele i) - iii) se poate experimenta o creștere a timpului de încărcare la acces browsing sau imposibilitatea accesării la o calitate înaltă/imposibilitatea accesării pentru aplicațiile video streaming și pentru comunicarea interactivă audio și/sau video altele decât serviciile VoIP furnizate de TK.

B. Indicatori de calitate tehnici ai Serviciului de date mobile

Indicatorii de calitate tehnici ai Serviciului de date mobile ("Indicatori tehnici") sunt: (i) întârzierea de transfer al pachetelor de date mobile, respectiv intervalul de timp, calculat în milisekunde, dintre momentul în care primul bit al pachetului de date mobile trece în linia de acces a echipamentului terminal-sursă spre serverul de test și momentul în care ultimul bit al aceluiași pachet revine de la serverul de test la echipamentul terminal-sursă; (ii) variația întârzierii de transfer al pachetelor de date mobile, respectiv diferența, calculată în milisekunde, între întârzierile de transfer al pachetelor de date mobile realizate de două pachete de test consecutive; (iii) rata pierderii de pachete de date mobile, respectiv raportul procentual dintre numărul de pachete de date expediate, dar nereceptionate sau incomplet receptionate la destinație și numărul total de pachete de date mobile expediate de sursă; (iv) viteza de transfer al datelor mobile, respectiv rata de transmitere a datelor mobile, măsurată în megabiți/secundă (Mbps), realizată separat pentru transmiterea fișierelor de test specificate pentru sensul de descărcare (downstream), respectiv încărcare (upstream), între echipamentul terminal al Utilizatorului final și un server de test.

Impactul Indicatorilor tehnici asupra furnizării Serviciului de date mobile, în special în utilizarea conținutului, aplicațiilor și serviciilor.

Degradarea Indicatorilor tehnici poate influența în ponderi variabile calitatea Serviciului de date mobile și, în special, utilizarea conținutului, a aplicațiilor și a serviciilor (de exemplu, viteza mică de transfer a fișierelor și imaginilor, creșterea timpului de încărcare a paginilor web, funcționarea incompletă sau chiar imposibilitatea accesării anumitor aplicații sau servicii pentru care este necesară o anumită valoare minimă a vitezei de transfer cum ar fi serviciile de audio și video streaming, serviciile de videoconferință, plăți online, televiziune pe mobil). Unele aplicații pot fi afectate semnificativ la degradări ale Indicatorilor tehnici, cum sunt aplicațiile în timp real, voce și video care necesită o viteză de transfer ridicată și au cerințe foarte stricte referitoare la întârzierea de transfer. Alte aplicații (HTTP, e-mail, transfer de fișiere de dimensiuni mici) au un grad de afectare mai redus în cazul degradării Indicatorilor tehnici.

C. Vitezele de transfer al datelor mobile (definiții valori, metodologie determinare factorii care influențează obținerea procedurii măsurare, măsuri reparatorii)

1. Definiții. Valori.

Viteza maximă estimată de transfer al datelor mobile ("Viteza maximă estimată") reprezintă rata de transmitere a datelor mobile pe care un utilizator final o poate experimenta în condiții reale. Viteza maximă estimată de transfer al datelor mobile este viteza calculată la nivel IP.

Viteza promovată de transfer al datelor mobile reprezintă rata de transmitere a datelor mobile pe care TK o utilizează în informările cu scop comercial, în promovarea ofertelor comerciale. Viteza promovată este egală cu viteza maximă estimată.

Tehnologiile utilizate pentru furnizarea Serviciului de date mobile sunt: (i) 4G (LTE): tehnologie de generația a 4-a ce permite conectarea la internet prin intermediul rețelei radio, precum și orice evoluție tehnologică a acesteia cum ar fi 4G+, LTE+ sau LTE Advanced (carrier aggregation); (ii) 3G (UMTS): tehnologie ce permite conectarea permanentă la internet prin intermediul rețelei radio, precum și orice evoluție tehnologică a acesteia, de exemplu HSDPA, HSDPA+, DC-HSDPA sau HSUPA; (iii) 2G (GPRS): tehnologie ce permite conectarea permanentă la internet prin intermediul rețelei radio, precum și orice evoluție tehnologică a acesteia, de exemplu EDGE.

Vitezele maxime estimate oferite de TK pentru Serviciul de date mobile, în funcție de tehnologia utilizată pentru furnizarea Serviciului de date mobile ("Viteze Contractuale") sunt: (i) 4G: 150 Mbps descărcare (downstream) și 50 Mbps încărcare (upstream); (ii) 3G: 21,1 Mbps descărcare (downstream) și 4,6 Mbps încărcare (upstream); (iii) 2G: 200 kbps descărcare (downstream) și 100 kbps încărcare (upstream). Valorile Vitezelor Contractuale au fost determinate și pot fi atinse strict în condițiile prevăzute în secțiunea 2 de mai jos.

TK nu garantează o viteză minimă a transferului de date mobile specifică fiecărui tip de tehnologie.

2. Descrierea metodologiei de determinare a Vitezelor Contractuale și a factorilor care influențează obținerea acestora

2.1. Metodologia de determinare a Vitezelor Contractuale

Viteza maximă estimată se determină ca valoarea maximă a tuturor vitezelor măsurate într-un set de măsurători efectuate într-o anumită locație. Toate măsurătorile se efectuează în condiții de exterior (nu în interiorul clădirilor, subteran sau orice altă locație îngrădită întrucât pot exista diferențe între parametrii de calitate determinați în exteriorul sau interiorul clădirilor, în special în zonele

in care semnalul din interior este perturbat de un obstacol), in locuri degajate de obstacole (de exemplu nu intre cladiri inalte apropiate), la interval orare diferite (noaptea deoarece sunt mai putini utilizatori de date mobile activi este mai probabil sa se atinga Viteza Contractuala). Masuratorile se vor efectua cu un Echipament de tip terminal smartphone care are specificatii tehnice ce ii permit sa atinga Viteza Contractuala conform capabilitatilor tehnice ale Retelei. Pentru 4G, Echipamentul trebuie sa permita 4G+ pentru a putea atinge Viteza Contractuala de descarcare de 150Mbps si capabilitate 64QAM la uplink pentru a putea atinge Viteza Contractuala de incarcare de 50Mbps, pentru 3G, Echipamentul terminal trebuie sa fie capabil sa utilizeze doua purtatoare HSDPA, iar pentru 2G, Echipamentul terminal trebuie sa aiba capabilitate EDGE. In plus, pentru a se putea atinge Viteza Contractuala, Echipamentele terminale cu care se fac masuratorile trebuie sa aiba capabilitati compatibile cu standardul de cumulare a capacitatii pe mai multe frecvente (carrier aggregation). In cazul in care Echipamentele terminal au aceste capabilitati, iar Utilizatorul final se afla in aria de acoperire aferenta tehnologiei a carei Viteza maxima estimata este masurata (pentru 4G trebuie sa fie aria de acoperire corespunzatoare 4G+ carrier aggregation), la momentul efectuării masuratorilor pe ecran va aparea afisat LTE+ sau 4G+ (pentru 4G), respectiv HSDPA+ sau DC-HSDPA in cazul 3G si UMTS sau EDGE in cazul 2G).

Hartile de acoperire a Retelei in functie de tehnologie, disponibile pe www.telekom.ro, contin predictii ale ariei de acoperire estimata prin modele matematice. In efectuarea masuratorilor s-a avut in vedere si lipsa incidentei factorilor mentionati la capitolul 2.2 de mai jos.

2.2. Factorii care influenteaza obtinerea Vitezei Contractuale

Obtinerea Vitezei Contractuale este influentata de diversi factori obiectivi, in afara controlului si raspunderii TK: (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 Utilizatorului final 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 a datelor mobile. In plus, Echipamentele cu care se fac masuratorile trebuie sa aiba capabilitati compatibile cu standardul de cumulare a capacitatii pe mai multe frecvente (carrier aggregation). (ii) Distanta dintre Echipamentul terminal si statia de baza. Pentru atingerea Vitezei Contractuale este necesar ca numarul de liniute (cerculete sau liniute pline ale indicatorului de semnal al Echipamentului terminal) sa fie maxim. (iii) Supraaglomerarea sau congestionarea traficului de date mobile 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 a datelor mobile se va reduce in cazul descarcarii si incarcarii simultane de continut de pe internet, utilizarii de aplicatii care genereaza trafic de date mobile (de exemplu, programe messaging, filesharing, browsing, videostreaming, videoconferinta); (v) Conditii meteorologice nefavorabile (vant puternic, furtuna, ninsoare etc.) pot afecta semnificativ viteza de transfer al datelor mobile, deoarece aceste conditii afecteaza calitatea legaturilor la serviciul de acces la internet prin intermediul retelelor mobile; (vi) Conditii de propagare a semnalului radio. Transmiterea semnalelor radio electrice poate fi perturbata de surse radio electrice externe, de diferite obstacole (de exemplu, 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 a datelor mobile. (vii) Mobilitatea Utilizatorului final pe durata unei sesiuni de date poate duce la intreruperi ale Serviciului de date mobile, dar si 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 mobile 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, efectele asupra utilizarii Serviciului de date mobile fiind cele mentionate in Sectiunea B de mai sus. Diferentele nesemnificative intre valorile vitezelor efective si Viteza Contractuala nu sunt de natura a afecta experienta utilizarii Serviciului de date mobile contractat.

3. Procedura pe care Clientul o poate urma pentru a masura performanta reala a Serviciului de date mobile si pentru a constata eventuale diferente importante, permanente sau care se repeta la intervale regulate intre Viteza maxima estimata reala si Viteza Contractuala (“Procedura”). In cazul in care Clientul doreste sa masoare Viteza maxima estimata si sa transmita o reclamatie este necesar sa respecte urmatoorii pasi, in ordinea in care sunt mentionati mai jos. Procedura nu se aplica serviciului de Date mobile in roaming.

3.1. Sa verifice indeplinirea urmatoarelor conditii prealabile efectuării masuratorilor:

3.1.1. Conditii care tin de Echipament si pe care Clientul 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 aceluasi Echipament terminal mobil si utilizand aceeasi cartela SIM; (b) Echipamentul terminal trebuie sa aiba sistem de operare licentiat actualizat si sa functioneze in parametri normali; (c) cerinte minime privind configuratia hardware pentru atingerea Vitezei Contractuale aferente 3G/4G: 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 masuratorilor), memorie RAM minim 1GB; (d) sa utilizeze o cartela SIM compatibila cu tehnologia aferenta Vitezei Contractuale contestate; (e) Echipamentul terminal sa nu fie setat sa functioneze doar in tehnologii care permit atingerea unor viteze maxime inferioare celei contestate; (f) toate aplicatiile care ruleaza pe Echipamentul terminal si toate sesiunile de descarcari sunt oprite pe parcursul efectuării masuratorilor; (g) numarul de liniute (cerculete sau liniute pline ale indicatorului de semnal al Echipamentului terminal)

sa fie maxim; (h) Pentru 4G Echipamentul terminal trebuie sa permita 4G+ pentru a putea atinge Viteza Contractuala de descarcare de 150Mbps si capabilitate 64QAM la uplink pentru a putea atinge Viteza Contractuala de incarcare de 50Mbps, pentru 3G Echipamentul terminal trebuie sa fie capabil sa utilizeze doua purtatoare HSDPA, iar pentru 2G Echipamentul terminal trebuie sa aiba capabilitate EDGE. Echipamentele terminale trebuie sa aiba capabilitati compatibile cu standardul de cumulare a capacitatii pe mai multe frecvente (carrier aggregation). In acest scop, la momentul efectuarii masuratorilor si sub conditia ca Utilizatorul final sa se afle in aria de acoperire corespunzatoare 4G+ ("carrier aggregation"), pe ecran este afisat LTE+ sau 4G+ (pentru 4G), respectiv HSDPA+ sau DC-HSDPA in cazul 3G si UMTS sau EDGE in cazul 2G.

3.1.2. Conditii care tin de mediul in care sunt efectuate masuratorile si pe care Clientul 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 in orice alta locatie ingradita); (c) sa se afle in aria de acoperire aferenta tehnologiei a carei Viteze Contractuale este contestata; pentru 4G Utilizatorul final trebuie sa se afle in aria de acoperire corespunzatoare 4G+ ("carrier aggregation"), conform hartilor de acoperire disponibile pe www.telekom.ro; (d) sa se asigure ca in momentul efectuarii masuratorilor 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.

3.1.3. Conditii care tin de caracteristicile Serviciului de date mobile contractat si pe care Clientul trebuie sa le indeplineasca in mod cumulativ pentru ca masuratorile sa fie valide: (a) sa fie un utilizator activ al Serviciului de date mobile, respectiv sa fi utilizat Serviciul de date mobile obiect al reclamatiei cel putin 60 de zile inainte de data de inceput a perioadei de efectuare a masuratorilor in dovedirea reclamatiei; (b) in cazul planurilor tarify cu trafic de date mobile recomandat, masuratorile se efectua numai utilizand date mobile din volumul recomandat; (c) pe perioada masuratorilor Clientul/Utilizatorul final va dezactiva serviciile/ofertele active care implica masuri de gestionare a traficului si care pot fi dezactivate de catre Client/Utilizatorul final. **Neindeplinirea oricareia dintre conditiile prelabile din aceasta sectiune, necesare pentru ca masuratorile sa fie considerate valide, are ca efect respingerea ca neintemeiata a reclamatiei Clientului.**

3.2. Pasii necesari pentru efectuarea masuratorilor si pe care Clientul trebuie sa ii urmeze pentru ca masuratorile sa fie valide: (a) Clientul trebuie sa-si creeze si sa fie titularul unui cont de utilizator in aplicatia **Netograf.ro** cu denumirea sa astfel incat Clientul sa fie identificabil (prin asigurarea concordantei intre contul din aplicatia Netograf si IMSI – titular contract in baza caruia este furnizat Serviciul de date mobile); (b) Sa efectueze masuratorile prin aplicatia Netograf (rezultatele masuratorilor vor fi descarcate de catre Client in format Excel din Netograf/Rezultate/Istoric); traficul in aplicatia Netograf este gratuit (nu se tarifeaza si nu consuma din beneficiile de date mobile incluse in Contract); (c) masurarea Vitezei maxime estimate consta in initierea descarcarii de date mobile (pentru masurarea vitezei de descarcare), respectiv initierea incarcarii de date mobile (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 60 zile (interval inregistrat intre prima si ultima zi de efectuare a masuratorilor), in cel putin 7 zile lucratoare, realizandu-se cel putin 28 de masuratori, in intervalul mentionat; (e) in fiecare dintre zilele in care sunt efectuate masuratorile (0:00 am – 23:59 am) se vor efectua minim 4 masuratori, la interval de minim 4 ore si, daca este posibil, si masuratori in intervalul orar 21:00 am – 9:00 am; (f) Masuratorile efectuate in cadrul unui interval unic de masuratoare de 60 de zile pot fi utilizate de Client pentru sustinerea unei singure reclamatii (o noua reclamatie cu privire la contestarea aceleiasi Viteze Contractuale poate fi valid facuta pe baza unui nou set de masuratori realizate conform Procedurii); in cazul in care un Client reclama probleme de performanta sub aspectul Vitezei maxime estimate a Serviciului de date mobile contractat 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 locatie si fiecare dintre SIM-uri; (g) sa salveze rezultatele masuratorilor din aplicatia Netograf, Sectiunea 'Rezultate/Istoric' in format Excel (xls, xlsx). Instructiuni detaliate pentru utilizarea Netograf se regasesc si pe www.telekom.ro/netograf.

3.3. Transmiterea reclamatiei. In cazul in care, in urma efectuarii masuratorilor conform prezentei Proceduri, Clientul doreste sa depuna o reclamatie, Clientul trebuie sa urmeze urmatoorii pasi pentru ca reclamatia sa fie valida: (a) reclamatia se depune doar de catre Client (titularul contractului in baza caruia este furnizat Serviciul de date mobile) obiect al reclamatiei (b) reclamatia sa fie primita de TK in termen de maximum 30 de zile de la data la care Clientul 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 denumirea Clientului, elementele de identificare ale acesteia (adresa sediu social, cod abonat, numar de telefon mobil, numar de inregistrare la Registrul Comertului, Cod de Inregistrare Fiscala, numele si calitatea persoanei care semneaza reclamatia (numele si prenumele reprezentantului legal al Clientului (conform inregistrarilor de la Oficiul National al Registrul Comertului) sau a persoanei imputernicita de catre reprezentantul legal al Clientului (in baza documentelor doveditoare)); (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 mobile la momentul efectuarii masuratorilor; (f) reclamatia se poate depune la sediul TK, in magazinele TK, sau la adresa business@telekom.ro; (g) reclamatia va fi insotita de rezultatele tuturor masuratorilor efectuate conform prezentei Proceduri, fie in forma tiparita (pe suport hartie) daca reclamatia se depune in magazinele TK sau la sediul TK, fie vor fi trimise, impreuna cu reclamatia, la adresa business@telekom.ro.

3.4. Solutionarea reclamatiei. Termenul de raspuns la o reclamatie (cu respectarea prevederilor acestei Proceduri) este de maximum 60 zile de la momentul la care toate informatiile si documentele necesare au fost furnizate de Client. In scopul solutionarii reclamatiei, Clientul va furniza informatiile suplimentare solicitate de TK si va coopera pentru efectuarea verificarilor de catre TK. Raspunsul va fi oferit prin intermediul canalului de comunicare indicat de catre Client in cadrul reclamatiei. Clientul are posibilitatea de a solicita informatii cu privire la stadiul reclamatiei prin intermediul aceluasi canal de comunicare utilizat pentru

depunerea acesteia. În vederea furnizării răspunsului la reclamație, TK va putea realiza măsurători proprii. Înregistrarea unor viteze inferioare atunci când nu sunt îndeplinite condițiile respective nu echivalează cu o neconformitate între vitezele rezultate în urma măsurătorilor și Viteza Contractuală. În situația în care Clientul nu este mulțumit de modul de soluționare a reclamației, are dreptul de a utiliza caile de atac prevăzute în secțiunea *“Deranjamente.Reclamații”* din Contract, inclusiv pentru obținerea unor măsuri reparatorii disponibile conform legislației naționale.

4. Efectele reclamației. Măsuri reparatorii.

Dacă, în urma verificărilor reclamației și a măsurătorilor valid efectuate conform prezentei Proceduri, se constată că rezultatul a cel puțin 50% dintre măsurători nu indică atingerea unei Viteze maxime estimate cu o valoare de minim 1% din Viteza Contractuală, TK va verifica situația în vederea remedierii ei din punct de vedere tehnic; în caz contrar, Clientul este îndreptățit să primească despăgubiri care se acordă prin reducerea cu 100% a pretului lunar al abonamentului proporțional cu perioada în care s-au efectuat măsurătorile.

Prevederile Procedurii se completează cu prevederile procedurii de reclamații din Contract, în caz de contradicție, prevederile Procedurii prevalează.

10. Fraude/Abuz

10.1. Serviciile și Echipamentele TK sunt furnizate Clientului numai ca utilizator final. Sunt activități frauduloase/abuzive, fiind complet interzise Clientului, Clientul fiind singurul răspunzător față de TKR, autorități sau terțe persoane pentru expedierea sau afisarea unor astfel de mesaje:

- a) furnizarea de informații/documente eronate/false pentru încheierea Contractului;
- b) mutarea Echipamentului TK din Locație fără acordul TK;
- c) utilizarea Serviciului pentru furnizarea/redistribuirea de servicii de comunicații electronice către terți (contra cost sau gratuit) sau pentru transfer de trafic în Rețea și/sau alte rețele (ex. transferurile de apeluri naționale/internationale în Rețea și/sau alte rețele);
- d) expedierea de mesaje nesolicitate (incluzând date, informații, text, muzică, sunet, imagini, grafice, materiale video, programe sau alte materiale) sau afisarea de mesaje de tip pachete de reclame comerciale sau anunțuri de informații sau expedierea de mesaje de tip reclame comerciale, anunțuri comerciale cu privire la serviciile ce fac obiectul de activitate al Clientului (în general mesaje de tip Spam); pentru astfel de nevoi proprii ale Clientului, TK oferă servicii speciale;
- e) continuarea expedierii de mesaje electronice către un adresant care a indicat că nu dorește să mai primească asemenea mesaje;
- f) expedierea sau afisarea de mesaje care contin viruși și/sau „cai troieni”, mesaje ilegale sau expedierea sau afisarea de mesaje indecente, obscene sau pornografice, cu încălcarea prevederilor legale în vigoare;
- g) expedierea sau afisarea de mesaje care violează dreptul de proprietate intelectuală sau industrială al Telekom Romania sau al unui tert, sau de mesaje conținând informații pentru care Clientul nu are dreptul legal de transmitere sau difuzare în orice condiții, conform oricărei legi aplicabile;
- h) utilizarea Serviciului/Echipamentului TK cu încălcarea legii sau a politicii de Internet TK.
- i) orice încercare de a copia datele tehnice de identificare ale Smart Card-ului sau conținutul canalelor TV/programele din SVA. Clientul poate utiliza Smart Card-ul numai împreună cu Echipamentul TK. Recepția în afara României, retransmisia în scopuri private/comerciale și/sau copierea pentru multiplicare sau multiplicarea serviciului de televiziune TK sunt considerate activități frauduloase/abuzive.
- j) folosirea de echipamente neautorizate de către legislația în vigoare și neconforme cu standardele existente sau care nu sunt compatibile în Rețea, precum și utilizarea serviciilor contractate în vederea testării unor echipamente;
- k) sicanarea sau agresarea în orice fel a altor clienți Telekom Romania sau ai altor furnizori de comunicații electronice, parteneri ai Telekom Romania sau a angajaților Telekom Romania (inclusiv prin serviciul Relații cu Clientii) sau a unor terțe persoane, prin trimiterea de mesaje cu conținut de natură să calomnieze, hartuiască, deranjeze, defăimeze sau prin care se dezvăluie informații personale sau confidențiale în legătură cu o terță parte;
- l) inițierea de apeluri sau utilizarea de date cu ajutorul unor sisteme care permit generarea automată și/sau rutarea automată de apeluri/SMS-uri/MMS-uri/apeluri video, în orice alte scopuri care sunt contrare utilizării rezonabile pentru nevoi proprii a serviciilor contractate;
- m) generarea de trafic artificial în Rețea sau către alte rețele, naționale sau internaționale sau a unui volum de trafic care nu putea fi realizat în condițiile unei utilizări normale a serviciilor în dauna Telekom Romania și/sau cu scopul de a obține un folos material pentru sine sau pentru o terță persoană;
- n) activitate abuzivă identificată pe baza profilului de trafic al Utilizatorului final, respectiv generarea unui volum de trafic național și/sau internațional care nu putea fi realizat în condițiile unei utilizări normale și rezonabile a serviciilor contractate pentru nevoile proprii. În analiza profilului de trafic al Utilizatorului final, se vor avea în vedere, fără a se limita la, de exemplu, obiceiurile de comunicare neobisnuite, apelurile regulate de scurtă durată, apelurile către mai multe numere într-o perioadă scurtă de timp, apelurile simultane către aceeași destinație sau către mai multe destinații, sau apeluri consecutive cu durată mare generate permanent sau cvasipermanent pe perioada unei zile sau generarea de trafic voce /SMS spre mai mult de 300 destinații distincte;
- o) în cazul serviciilor contractate care includ beneficii nelimitate (apeluri și/sau mesaje scrise) se consideră utilizare abuzivă și identificarea unui profil de trafic al Utilizatorului final discrepant, luându-se în considerare, printre altele, apelurile în Rețea sau în afara Rețelei, respectiv apelurile primite și cele inițiate, într-o perioadă scurtă de timp. Se va considera, cu caracter exemplificativ, dar nelimitat la, drept utilizare abuzivă a serviciilor contractate de către Client dacă traficul cumulativ de voce/SMS în Rețea sau către alte rețele, naționale sau internaționale, depășește 5.000 de minute/SMS-uri pe lună, cu un raport de minim 3

la 1 pentru traficul de voce/SMS efectuat fata de traficul de voce/SMS primit pe luna.

10.2. Daca identifica o activitate frauduloasa/abuziva a Clientului (de ex. pe baza analizei profilului de trafic: trafic permanent, catre destinatii distincte etc.), Telekom Romania are dreptul:

a) sa suspende furnizarea Serviciului si a oricarei Optiuni/Pachet Suplimentar sau sa declare unilateral rezilierea Contractului si/sau orice alte contracte incheiate cu Clientul, de plin drept, fara interventia instantei judecatoresti sau arbitrale, printr-o simpla notificare trimisa Clientului

b) sa refuze furnizarea unui nou Serviciu sau a unei noi Optiuni/Pachet Suplimentar sau sa o conditioneze de depunerea unei garantii/plati in avans/plati intermediare;

c) sa retraga Clientului orice beneficii oferite acestuia; si/sau

d) sa ia masurile din politica de Internet Telekom Romania, in cazul serviciilor de acces la Internet.

10.3. Telekom Romania poate suspenda accesul Clientului la anumite numere nationale si/sau internationale in cazuri bine justificate (ex. abuz in apelarea numerelor cu tarif special).

10.4. Clientul este responsabil pentru daunele rezultate din neindeplinirea obligatiilor asumate prin prezentul articol, inclusiv pentru daunele cauzate unor terte parti.

10.5. Abonamentele cu minute nelimitate nu pot fi folosite pentru desfasurarea activitatilor de tip call center/telesales/telemarketig. In cazul in care este detectata utilizarea serviciilor in astfel de activitati Telekom Romania isi rezerva dreptul de a modifica unilateral planul tarifar al Clientului, conform procedurii de modificare unilaterala.

11. Garantie/Plati in avans/Plati intermediare

11.1. In ceea ce priveste analiza TK in urma careia se determina riscul financiar al Clientului, in efectuarea acestei analiz tine cont de criteriile precum (dar fara a se limita la acestea): istoricul de plati al Clientului, tipul si numarul Serviciilor/Abonamentelor/ Echipamentelor solicitate de Client, traficul facturat si nefacturat, inregistrarile existente in bazele de date publice privind debitorii care au inregistrat intarzieri la efectuarea oricaror plati de orice natura.

11.2. TK poate solicita Clientului, in vederea activarii oricarui Serviciu, precum si oricand, pe parcursul derularii contractului, o garantie (nepuratoare de dobanda, minim 3 Abonamente Lunare/Chirii) in contul TK/efectuarea de plati in avans/intermediare inainte de emiterea facturii, printre altele, daca Clientul: a) nu este deja client TK la data semnarii prezentului document; b) nu a efectuat la timp platile; c) este pe liste de datornici; d) are debite la TK la data semnarii prezentului document; e) are o crestere brusca a traficului intr-o perioada scurta; f) depaseste prin trafic limita de credit stabilita de TK; g) prezinta risc financiar prin analiza TK; h) in ultimul an, Clientul si-a exercitat dreptul legal de retragere din contract pentru cel putin doua contracte incheiate cu TK in afara spatiilor comerciale/la distanta (inclusiv contracte de vanzare echipamente), producand prejudicii TK.

11.3. TK poate deduce din garantie datoriile scadente ale Clientului. Garantia este returnata Clientului la cerere, dupa minim 6 luni de la depunere, daca la data solicitarii Clientul a platit integral la termen facturile TK emise in ultimele 5 luni inaintea cererii (cu conditia ca aceste facturi sa fi fost emise cu o valoare pozitiva).

11.4. Plata in avans/intermediara se face pe baza unei facturi/notificari catre Client, sumele fiind evidentiate intr-o factura ulterioara. Suma platita de Client cu titlu de plata in avans va stinge, pana la epuizare, sumele datorate de Client (cu orice titlu: debit principal, penalitati, etc) conform facturilor emise de TK.

11.5. Daca Clientul nu depune garantia/nu efectueaza plata in avans/intermediara pana la data indicata, TK poate sa suspende total/partial Pachetul de Servicii sau sa considere Contractul incetat de drept, fara interventia instantei sau alte formalitati. Clientul nefiind indreptatit la nicio despaguire.

11.6 Crearea si consultarea unei baze de date referitoare la bonitatea Clientului. In scopul reducerii riscurilor de dator. preintampinarii fraudelor, Telekom Romania utilizeaza un sistem de schimb de informatii (Preventel) cu alti parteneri si furnizori de servicii de comunicatii electronice care, fie au ca obiect de activitate gestionarea unor asemenea date, fie pot intra in contact cu astfel de persoane prin natura activitatii desfasurate. In cazul neachitarii datoriilor la termenele scadente sau in cazul savarsirii unei fraude, datele furnizate de Client precum si informatiile cu privire la datoriile Clientului sau cazurile de frauda pot fi transferate catre sistem, cu informarea prealabila a Clientului si pot fi accesate de catre alti furnizori de comunicatii electronice sau de catre partenerii Telekom Romania sau institutiile care au drept de acces la sistem.

12. Securitatea si sanatate in munca; obligatiile privind protejarea mediului. Telekom Romania si Clientul se angajeaza sa respecte si sa implementeze prevederile legale de SSM si protectia mediului, aplicabile activitatilor desfasurate, in conformitate cu Legea 319/2006, H.G. 1425/2006, O.U. 195/2005, Legea 265/2006, Legea 211/2011, H.G 1037/2010, H.G 1132/2008, H.G 621/2005, cu ultimele modificari si completari. Prevederile legale se aplica atat pentru activitatile curente desfasurate, cat si in cazul aparitiei unor accidente de munca, imbolnaviri profesionale sau poluari accidentale. Deseurile de echipamente electrice si electronice, precum si cele de baterii si acumulatori rezultate de la echipamentele achizitionate de la Telekom Romania se pot preda in magazinele Telekom Romania, pe baza contractului de achizitie a echipamentelor sau facturii de achizitie. Deseurile de ambalaje vor ramane in proprietatea Clientului, iar deseurile rezultate din activitatile tehnologice se vor colecta de catre echipele Telekom Romania. Prezentul articol se completeaza cu prevederile privind securitatea si sanatatea in munca, si protejarea mediului disponibile pe www.telekom.ro.

13. Transferul drepturilor. Clientul are dreptul de a transfera unui tert oricare din drepturile si obligatiile sale din Contract, cu acordul prealabil scris al Telekom Romania.

14. Despagubiri. Limitarea raspunderii.

14.1. Telekom Romania va acorda despagubiri Clientului exclusiv in cazurile si limitele prevazute in documentele contractuale. Telekom Romania nu raspunde fata de Client pentru daune indirecte (ex. beneficiul nerealizat, pierderi profit/abonati, pierderea unor oportunitati de afaceri). Telekom Romania raspunde pana la Punctul terminal. Telekom Romania nu raspunde pentru apelurile cu tarif mare (international, SVA) generate prin fenomenul de „modem hijacking” sau „VoIP hacking”, nici daca transmiterea si/sau receptionarea Serviciilor sunt alterate de factori ca: a) fenomene naturale; b) intreruperi/bruiaje/variatii mari de curent care afecteaza reseaua de distributie a semnalului; c) instalarea/utilizarea de Client de echipamente neautorizate/performante inferioare ale traseului de cablu al Clientului; d) interferente cu alte sisteme de comunicatie; e) lipsa de vizibilitate intre antena si satelit; f) utilizarea necorespunzatoare/frauduloasa a serviciilor contractate/Echipamentului TK sau a echipamentului Clientului; g) actiunea unor terti, nici pentru software-ul instalat de Client prin Serviciu sau defectarea/pierderea informatiilor din echipamentul(ui) Clientului; h) lucrarile furnizorilor de utilitati publice. Telekom Romania retransmite canalele TV si SVA-urile asa cum sunt difuzate de furnizorii lor si nu raspunde pentru continutul/calitatea semnalului, daca legea nu prevede altfel. Telekom Romania nu raspunde pentru serviciile oferite de terte parti, care fac uz, in orice forma, de serviciile sale. Pentru evitarea oricarui dubiu, Telekom Romania nu raspunde pentru prejudiciile, de orice natura, suferite de Client in legatura cu serviciile tertilor. Telekom Romania nu raspunde pentru functionarea necorespunzatoare a Retelei in zonele in care aceasta este in dezvoltare sau in situatiile in care Telekom Romania face lucrari de imbunatatire a Retelei. Telekom Romania nu raspunde de actiunile sau inactiunile sale fata de terte persoane sau pentru prejudiciile create unor terte persoane care beneficiaza de Serviciile Telekom Romania in afara prezentului Contract, sau chiar in absenta unui contract intre acestea si Telekom Romania. De asemenea, Telekom Romania nu este raspunzator decat fata de Client in limitele prezentului Contract, iar raspunderea sa nu se intinde si asupra Utilizatorilor finali ai Serviciilor, asa cum au fost acestia desemnati de Client. Clientul este singurul responsabil de actiunile oricaror terte persoane care utilizeaza Serviciile prin intermediul Contractului, inclusiv cu privire la utilizarea Serviciilor de catre Utilizatorii finali desemnati de Client. Telekom Romania nu raspunde fata de Client in cazul in care portarea Clientului din reseaua unui alt furnizor de servicii de comunicatii electronice in Retea nu se poate realiza din motive ce nu depind de sau nu se afla sub controlul Telekom Romania si Clientul nu a cerut, prin selectarea optiunii corespunzatoare prevazuta in cererea de portare, continuarea furnizarii serviciilor de comunicatii electronice prin intermediul numerelor temporare; in acest caz, Contractul va inceta.

14.2. Prevederi specifice Serviciului de Roaming. (a) Telekom Romania va pune la dispozitia Clientului Serviciul de Roaming si nu este raspunzator de calitatea Serviciilor de Roaming, de tipul de Servicii de Roaming sau de gradul de acoperire al acestora, toate acestea depinzand de retele si/sau sisteme de telecomunicatii ale furnizorilor de comunicatii electronice din afara tarii. (b) Telekom Romania nu este raspunzator pentru utilizarea accidentala a Serviciului de Roaming de catre Client atunci cand acesta se afla pe teritoriul Romaniei, in zone de granita. Clientul este obligat sa se asigure, prin verificarea terminalului sau, ca reseaua utilizata, in momentul initierii apelului, este cea a Telekom Romania, pentru a evita utilizarea accidentala a Serviciului de Roaming pe teritoriul Romaniei. (c) Telekom Romania nu poate controla si prin urmare nu va fi tinut raspunzator fata de Client in cazurile in care Clientul primeste apeluri din afara Romaniei cu identitate incompleta, ascunsa sau modificata, inclusiv prin folosirea unei identitati care apartine numerotatiei nationale.

15. Deranjamente.

15.1. Deranjamentele se anunta la Asistenta Deranjamente, oricand, la 1921 (numar apelabil din toate retelele nationale fixe si mobile gratuit din retelele fixe si mobile Telekom Romania/Telekom Romania Mobile si la tarif national din celelalte retele fixe si mobile nationale).

16. Reclamatii

16.1. Inaintarea reclamatiei: a) la 1921, numar apelabil din toate retelele nationale fixe si mobile gratuit din retelele fixe si mobile Telekom Romania/Telekom Romania Mobile si la tarif national din celelalte retele fixe si mobile nationale; b) pe site-ul www.telekom.ro, sectiunea „Contact”; c) prin fax, la 0219255 pt Bucuresti+Ilfov si 02 prefix judet 925 pentru celelalte judete; d) prin e-mail, la business@telekom.ro; e) la orice magazin TK din judetul/sectorul Clientului*; f) prin posta, la Piata Presei Libere nr. 3-5, City Gate Turnul de Nord, cod 013702, sector 1, Bucuresti. Reclamatia trebuie sa cuprinda datele Clientului, telefonul si adresa la care asteapta raspunsul, si trebuie depusa in 30 de zile de la cazul reclamat, daca nu se prevede altfel in Contract. Reclamatia se solutioneaza in maxim 60 de zile (1440 ore) de la inregistrarea la TK, telefonic, in scris, pe email, prin fax sau prin orice alte mijloace legale de comunicare; daca verificarile impun prelungirea termenului maxim de raspuns, cu cel mult 3 zile inainte de expirare Clientul este contactat telefonic pentru a i se preciza stadiul solutionarii si noul termen de raspuns. Dupa tratarea reclamatiei, Clientul este contactat la acelasi numar pentru a se comunica modul de solutionare. In caz de nesolutionare a reclamatiei in termenul maxim, din culpa exclusiva a TK, TK va rambursa Clientului, la cererea acestuia, cu titlu de despagubiri, o cota-parte din Abonamentul Lunar, proportional cu perioada de depasire a termenului, dar nu mai mult de un Abonament Lunar. Rambursarea se face prin creditare in factura de servicii. Orice neintelegere privind reclamatia se rezolva amiabil; daca nu este posibil, Clientul poate face o plangere la ANCOM sau poate formula o actiune la instanta competenta. *Lista magazinelor TK este pe site-ul www.telekom.ro. Serviciul de asistenta tehnica furnizat de TK este gratuit si este aferent solutionarii deranjamentelor privind Serviciile, conform acestui articol; serviciul de asistenta tehnica este disponibil la numarul 1921 (numar apelabil din toate retelele nationale fixe si mobile gratuit din retelele fixe si mobile Telekom Romania/Telekom Romania Mobile si la tarif national din celelalte retele fixe si mobile nationale).

17. NULITATEA UNEI CLAUZE.

17.1. Nulitatea unei clauze nu afecteaza valabilitatea celorlalte clauze ale Contractului.

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

Incheiat astazi, 14.06.2021, in doua exemplare originale, unul pentru Client si unul pentru Telekom Romania.

ACHIZITOR,
SECTORUL 1 AL MUNICIPIULUI BUCUREȘTI
PRIMAR
 Clotilde Maria Brigitte ARMAND

DIRECȚIA MANAGEMENT ECONOMIC
 Director Executiv
 Marius PETRE

PRESTATOR,
TELEKOM ROMANIA
COMMUNICATIONS SA
 Reprezentant vânzări
Razvan CRACIUNESCU.



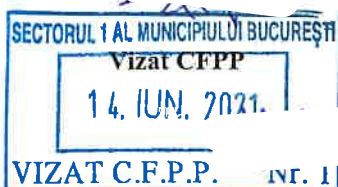
DIRECȚIA JURIDICĂ, LEGISLAȚIE,
CONTENCIOS ADMINISTRATIV
 Director Executiv
 Alexandru Vamós MĂCĂNEAȚĂ

DIRECȚIA GENERALĂ DE ADMINISTRAȚIE
 Director General Adjunct
 Florin TRUSCA

DIRECȚIA INVESTIȚII
 Director Executiv
 Dana Rachila GAIREFN

SERVICIUL ADMINISTRATIV
 Șef Serviciu,
 Laurențiu CIOBANU

SERVICIUL ACHIZIȚII PUBLICE
 Șef Serviciu,
 Raluca ROGOZ





ANEXA DE CONECTARI MULTIPLE incheiata la contractul de abonament pentru serviciile de comunicatii electronice Telekom Romania Mobile cu numarul J-AC 29 / 14.06.2021

Prezenta Anexa de Conectari Multiple face parte integranta din Contractul de abonament. In caz de discrepante intre prezenta Anexa de Conectari Multiple si Contractul de abonament, prevederile prezentei Anexa vor prevala.

Clientul va avea posibilitatea de a schimba planurile tarifare pe parcursul Perioade Initiale, numai cu acordul partilor.

1. Constituire Garantii: S-a constituit o garantie in valoare de Nu s-a constituit garantie.

2. Subventie acordata pentru achizitia de terminale/echipamente:

Telekom Romania Mobile va acorda Clientului, pentru fiecare serviciu activat, conform prezentei Anexa, o subventie in Euro (fara TVA) sub forma de buget ce va putea fi folosita de catre Client la achizitionarea de terminale, numai pe perioada minima contractuala a fiecarui serviciu. Valoarea totala a subventiei cat si defalcarea acesteia pe fiecare SIM este evidentiata in Sectiunea B - Cartelele SIM/Numere de telefon, de mai jos.

In cazul in care serviciul este suspendat pe motiv de neplata al facturii de servicii mobile, utilizarea subventiei va fi de asemenea suspendata. In situatia desfiintarii serviciilor, subventia isi pierde valabilitatea

Preturile de referinta ale terminalelor la care se va aplica subventia evidentiata in sectiunea B - Cartelele SIM/Numere de telefon vor fi cele din lista de preturi oficiala a Telekom Romania Mobile, valabila la data comenzii inaintate de catre Client, lista ce poate fi modificata periodic de catre Telekom Romania Mobile, in functie de practica sa comerciala.

Clientul va achita suma ramasa dupa aplicarea subventiei mentionate in sectiunea B - Cartele SIM / Numere de telefon, reprezentand contravaloarea terminalelor achizitionate, in termen de cel mult 14 zile de data emiterii facturii de catre Telekom Romania Mobile Communications S.A.

Prin derogare de la prevederile articolului 6.5 din Termenii Generali ai Contractului de abonament, facturile aferente terminalelor se vor emite in RON, folosind cursul de schimb valutar RON/EUR stabilit de Telekom Romania Mobile periodic si valabil la data emiterii facturilor de terminale.

In cazul in care Clientul nu isi onoreaza in totalitate obligatia de plata, in termenul mentionat mai sus, a contravalorii terminalelor achizitionate, Telekom Romania Mobile va avea dreptul de a suspenda Serviciile mobile de Voce si/sau de Date, conform articolului 10.1 din Termenii Generali ai Contractului de abonament sau de a rezilia Contractul de abonament, conform articolului 14.1 din Termenii Generali ai Contractului de abonament.

Clientul intelege si accepta ca terminalele astfel achizitionate nu au legatura cu furnizarea serviciilor, nefunctionarea/functionarea defectuoasa/orice alte pretentii ale Clientului privind aterminalarele neputand constitui motive pentru angarea raspunderii Telekom Romania Mobile in furnizarea serviciilor, astfel cum limitele raspunderii sunt stabilite in Contract.

Odata cu fiecare terminal, Clientului ii va fi furnizat si certificat de garantie.

Riscurile asupra fiecarui terminal se transfera la Client la livrare, odata cu receptionarea acestuia si semnarea documentelor de livrare si a facturii, daca valoarea facturata a terminalului este 0 (zero),

Proprietatea asupra fiecarui terminal se transfera la Client odata cu receptionarea acestuia si semnarea documentelor de livrare si a facturii, daca valoarea facturata a terminalului este 0 (zero), respectiv la plata integrala a facturii aferente pretului terminalului, daca factura are o valoare mai mare de 0 (zero).

In situatia in care Clientul nu achita integral suma facturata, in termenul contractual, Telekom Romania Mobile va avea dreptul (i) de a suspenda toate serviciile furnizate Clientului si/sau (ii) de a rezilia Contractul sau orice contract incheiat cu Clientul, cu aplicarea despagubirilor de incetare prematura si/sau (iii) de a solicita Clientului returnarea terminalelor si/sau (iv) de a proceda la blocarea functionarii terminalelor si/sau (v) de a lua orice alte masuri legale, inclusiv cu privire la terminale, in vederea protejarii intereselor sale.

In cazul incetarii prezentei Anexa inainte de expirarea Perioadei Initiale, Clientul va avea obligatia rambursarii catre Telekom Romania Mobile a valorii integrale a subventiei folosite de catre Client la momentul achizitionarii terminalelor, aceasta rambursare nereprezentand despagubire sau penalitate, ci avand natura unui beneficiu necuvenit la care Telekom Romania Mobile este



indreptată a-i fi restituit. Pana la data platii integrale a contravalorii subventiei, Telekom Romania Mobile 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.

3. Durata contractuală:

Pentru Serviciile mobile de Voce si Serviciile de Date, atat la planurile tarifyare cat si la extraoptiunile activate sub Perioada initiala(daca este cazul), Perioada Initiala, asa cum este definita in Termenii Generali ai Contractului de abonament, este mentionata in Sectiunea B - Cartelele SIM/Numere de telefon, in coloanele Durata Initiala contractuala / Data de expirare (zz/ll/aaaa) plan tarifyar respectiv Durata Initiala contractuala / Data de expirare (zz/ll/aaaa) extraoptiuni.

4. Dreptul de retragere si incetarea prezentei Anexe in cazul exercitarii la termen a dreptului de retragere - in cazul in care prezenta Anexa a fost incheiata prin mijloace de comunicare la distanta

4.1. In conformitate cu prevederile legale aplicabile (art. 55 din O.U.G. nr.111/2011 privind comunicatiile electronice), Clientul beneficiaza de o perioada de 14 zile pentru a se retrage din prezenta Anexa fără a fi nevoit să justifice decizia de retragere și fără a suporta alte costuri decât (1) cele mentionate la art. 4.4 de mai jos, (2) cele de livrare și a taxelor poștale aferente returnării Produsului către Telekom Romania Mobile, daca a achizitionat un Produs in baza prezentei Anexe (detalii se pot obtine la numarul 1921), precum si (3) cele indicate la art. 4.6 de mai jos.

4.2. Dreptul de retragere se poate exercita sub forma unei declaratii scrise neechivoce de exprimare a intentiei de retragere din prezenta Anexa transmise prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire la adresa sediului social al Telekom Romania Mobile din Bucuresti, Splaiul Independentei nr. 319G, SEMA Parc, Cladirea Atrium House, Et. 1 -2, Sector 6. Notificarile la alte adrese nu vor fi opozabile partii notificate.

4.3. Incetarea prezentei Anexe va opera de la momentul la care declaratia neechivoce de exprimare a intentiei de retragere din prezenta Anexa a ajuns la cunoștința Telekom Romania Mobile si daca a fost formulata de Client in termenul legal de 14 zile de la semnarea prezentei Anexe, pentru Servicii, sau de la primirea Produsului, pentru Produs. Exercitarea dreptului de retragere cu privire la Produs nu produce efecte asupra prezentei Anexe, respectiv asupra contractarii Serviciilor.

4.4. In cazul in care Clientul isi exprima dreptul de retragere pentru Servicii, acesta va trebui sa plateasca contravaloarea Abonamentului proportional cu perioada de folosire a Serviciului, precum si consumul suplimentar realizat in aceasta perioada.

4.5. In cazul in care prin dreptul de retragere Clientul solicita si returnarea Produsului, acesta trebuie predat in maxim 14 zile de la exprimarea in termen a dreptului de retragere. Clientul va suporta toate costurile directe legate de returnarea Produsului, iar Telekom Romania Mobile va suporta costurile aferente returnării sumelor platite de Client in legatura cu Produsul in termen de 14 zile de la data la care va primi respectivul Produs.

4.6. Clientul răspunde în ceea ce privește diminuarea valorii Produsului rezultată din manipularea acestuia, diferit de ceea ce este necesar pentru determinarea naturii, caracteristicilor și funcționării acestuia. Ca și consecință, Clientul este obligat să returneze Produsele în aceeași condiții în care au fost primite, și cu toate accesoriile incluse. În cazul în care Produsele au fost folosite înaintea returnării, Telekom Romania Mobile va percepe o despăgubire stabilită de la caz la caz, în funcție de integralitatea Produsului livrat, gradul de utilizare și/sau deteriorare Produsului, despăgubire care nu poate depăși contravaloarea acestuia. In cazul avarierii, deteriorarii, defectarii Produsului sau a livrării cu accesorii sau componente lipsa, Clientul va plăti o taxa de degradare Produs. Aceasta taxa variaza in functie de Produs (min. 50 Euro – max. 3000 Euro), iar valoarea ei concreta se regăsește pe site-ul www.telekom.ro.

4.7. Daca Telekom Romania Mobile constata ca Produsul nu este returnat in starea in care Clientul l-a achizitionat (ex. prezinta indicii de folosire/fara toate accesoriiile si ambalaj etc.), Telekom Romania Mobile poate factura Clientului contravaloarea modificarilor astfel constatate, pana la facturarea integrala a pretului de lista fara activare al Produsului, caz in care Clientul poate opta pentru pastrea Produsului in schimbul achitarii integrale a pretului de lista fara activare al acestuia (pretul de lista fara activare este pretul de achizitie fara activare de Servicii Telekom Romania Mobile, si este mai mare decat pretul de lista cu activare), caz in care nu mai sunt aplicabile prevederile art. 4.6 de mai sus.

5. Reguli de consum beneficii incluse in planuri tarifyare/extraoptiuni:

Pentru serviciile mobile, ordinea de consum a beneficiilor (minute, SMS-uri, Date) este urmatoarea:

TELEKOM ROMANIA MOBILE COMMUNICATIONS S.A.

Splaiul Independentei nr. 319G, SEMA Parc, Cladirea Atrium House, Et. 1 - 2, Sector 6, 060044, Bucuresti, România

Telefon: 1921 | Internet: www.telekom.ro

Nr. înreg. Reg. Com.: J40/433/1999 | CUI:11952970, CIF:RO11952970 | Capital social subscris 1.593.747.500lei, din care social vărsat 1.269.560.000lei



- beneficiile incluse in extraoptiunile de Roaming individuale active la nivel de numar;
- beneficiile incluse in planul tarifar;
- beneficiile incluse in toate celelalte extraoptiuni individuale active la nivel de numar;
- beneficiile incluse in extraoptiunile Share active la nivel de cont;
- pentru traficul suplimentar se vor aplica tarifele standard aferente planului tarifar activ

6. Informatii operationale

6.1 Responsabil de plata facturilor: Numele si prenumele **CIOBANU LAURENTIU VASILE** / Numar telefon de contact 0723 524 820
Decident: Numele si prenumele **ENE BOGDAN** / Numar telefon de contact 0763 654 747

6.2 Modalitatea de transmitere a facturii pentru care opteaza Clientul:

- factura in format electronic** (Clientul va primi factura doar in format electronic)
Factura va fi trimisa la urmatoarea adresa de email administrativ@primarias1.ro; registratura@primarias1.ro
- factura in format tiparit** (Tarif lunar 0,75 euro fara TVA/factura comunicata)
Factura va fi trimisa la urmatoarea adresa: str. Bd. Banu Manta nr. 9, localitatea Bucuresti, sector 1

7. Prevederi specifice Serviciilor de Roaming

A. Activarea serviciului de Roaming nu se face automat, ci la cererea Abonatului și in urma evaluarii riscului sau financiar de catre TKRM conform TC. Activarea se face apeland Serviciul Relatii Clienti la 1921 (numar apelabil din toate retelele nationale fixe si mobile, gratuit din retelele fixe si mobile Telekom Romania/Mobile si la tarif national din celelalte retele fixe si mobile nationale).

B. Abonatul va beneficia de „Roaming Grupa 0” pentru Roaming in tarile din Spatiul Economic European (Grupa 0), pentru care se aplica urmatoarele tarife si conditii de utilizare:
(i) Minutete 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 fara tarife aditionale pana la limita lunara maxima de Date in Roaming Grupa 0 („Limita de Date”), daca este aplicabila Contractului. Dupa depasirea Limitei de Date, se aplica un tarif aditional in cuantum de 0,003 euro/MB, fara TVA, iar dupa consumarea Datelor nationale din abonament /extroptiuni/suplimentare se va aplica si tariful standard mentionat in Contract.

Limita de Date se determina impartind dublul valorii abonamentului lunar, fara TVA, rezultata dupa ce i-au fost aplicate toate reducerile contractate, la tariful reglementat de 3 euro/GB. Daca sunt activate extraoptiuni sau bonusuri pentru Servicii de Date, valoarea lunara a acestora, fara TVA, rezultata dupa ce i-au fost aplicate toate reducerile contractate, se adauga la valoarea lunara a abonamentului, conform formulei urmatoare: Limita lunara maxima de Date in Roaming (GB) = (valoarea abonament + valoare EO) x 2 /3 euro/GB.

De exemplu, daca ai un abonament de 10 euro (fara TVA) si ai activa cand te afli in roaming o extraoptiune de date national de 2 euro (fara TVA), pentru a-ti determina Limita de Date vei calcula astfel: ((10 euro+2 euro extraoptiune)x2)/3 euro = 8 GB.

(iv) in cazul nerespectarii Politicii de utilizare a Serviciilor de Roaming, se va aplica o suprataxa Serviciului respectiv de Roaming in cuantum de 0,032 euro fara TVA/min apel; 0,0076 euro fara TVA/min apel primit; 0,01 euro fara TVA/SMS; 0,003 euro fara TVA/MB.

(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: 0,19 euro fara TVA/min apel; 0,06 euro fara TVA/SMS si 0,20 euro fara TVA/MB.

(vi) pentru Serviciile de Roaming in Grupa 1: (i) apelurile primite in Roaming se tarifeaza cu 0,01 euro fara TVA/min; (ii) apelurile initiate in Roaming Grup 1 catre tarile din Grup 1, inclusiv Romania, se consuma din minutele in afara Retelei incluse in abonament cu aplicarea unui tarif aditional de 0,05 euro fara TVA/min; (iii) SMS-urile se consuma din mesajele in afara Retelei incluse in abonament cu aplicarea unui tarif aditional de 0,02 euro fara TVA/SMS; (iv) Datele se consuma din volumul de date inclus in abonament cu aplicarea unui tarif aditional de 0,05 euro

TELEKOM ROMANIA MOBILE COMMUNICATIONS S.A.

Splaiul Independentei nr. 319G, SEMA Parc, Clădirea Atrium House, Et. 1 – 2, Sector 6, 060044, Bucuresti, România

Telefon: 1921 | Internet: www.telekom.ro

Nr. înreg. Reg. Com.: J40/433/1999 | CUI: 11952970, CIF: RO1: 952970 | Capital social subscris 1.593.747.500lei, din care social vărsat 1.269.560.000lei



fara TVA/MB; (v) dupa consumarea Serviciilor de Voce (apeluri), SMS sau date incluse in abonament se aplica tarifele standard in afara Retelei la care se adauga tariful additional corespunzator tipului de Serviciu.

(vii) in Grupele 2-6 se va aplica tariful standard Roaming Avantaj.

(viii) Tarife incluse in Grupa 0 sunt: Austria, Belgia, Bulgaria, Cehia, Cipru, Croatia, Danemarca, Estonia, Finlanda (inclusiv insula Aland), Franta, Germania, Grecia, Irlanda, Islanda, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburg, Malta, Marea Britanie (inclusiv Gibraltar), Norvegia, Olanda, Polonia, Portugalia (inclusiv insulele Azore si Madeira), Slovacia, Slovenia, Spania (inclusiv insulele Canare), Suedia, Ungaria. Telekom Romania nu ofera Serviciul de Roaming in urmatoarele teritorii: Guyana Franceza, Guadelupa, Martinica, Mayotte, Reunion, Saint-Martin ("Teritorii"). Cu toate acestea, daca un Client conectat la retea sau un partener de roaming al Telekom Romania din oricare dintre tarile incluse in Grupa 0 efectueaza apeluri/transmite SMS-uri/primeste apeluri catre/de la un utilizator al unui operator dintr-unul dintre Teritorii, tarifele aplicabile sunt cele aferente Grupei 0. Informatii privind componenta Grupelor 1-6 sunt disponibile pe www.telekom.ro.

(vi) Unitatile minime de tarificare pentru voce, date si SMS-uri in Roaming Grupa 0 sunt cele prevazute in Contract pentru Grupa 1. MMS-urile se vor tarifa pe unitate.

SECTIUNEA A – PLANURI TARIFARE

II) Descrierea planuri tarificare Business Global EUR (fara TVA):

Tip abonament	Abonament lunar	Minute in Retelele Telekom Romania	SMS-uri in Retelele Telekom Romania	Minute nationale si in Roaming Grupa 0 ¹	SMS-uri nationale si in Roaming Grupa 0 ¹	Trafic national de date si in Roaming Grupa 0 ²	Minute Internationale ale Zona 1 ³	Minute Internationale Zona 2&Zona 3 ⁴	Minute efectuate&primite / SMS-uri Roaming Grupele 7 ⁵	Trafic date Roaming Grupele 6 ⁶
Business Global 10	10 €	Nelimitat	Nelimitat	Nelimitat	Nelimitat	Nelimitat*	Nelimitat	15	15	-



¹Minutele naționale, SMS-uri naționale și traficul național de date pot fi utilizate și în Roaming Grup 0 din schema de Roaming disponibilă pe www.telekom.ro

²Traficul național de date inclus poate fi utilizat și în Roaming Grupa 0 din schema de Roaming disponibilă pe www.telekom.ro, luând în considerare limita lunară maximă de Date în Roaming Grup 0 și tariful adițional în cuantum de 0,003 euro/MB (fără TVA), menționat la paragraful **Prevederi specifice Serviciilor de Roaming**.

³Zona 1 - Retele fixe Europa, rețele fixe și mobile: SUA, Canada, Israel.

⁴Zona 2 - Retelele Mobile Europa

⁵**Grupa 7 Roaming Voce&SMS:** Africa de Sud, Albania, Antigua & Barbuda, Argentina, Australia, Barbados, Brazilia, Canada, Insulele Cayman, Chile, China, Columbia, Costa Rica, Dominica, Ecuador, El Salvador, Elveția, Grenada, Guyana, Honduras, India, Jordania, Israel, Jamaica, Japonia, Kenya, Macedonia, Mexic, Moldova, Monaco, Muntenegru, Montserrat, Noua Zeelandă, Nicaragua, Panama, Paraguay, Peru, Qatar, Republica Dominicană, S.U.A., Saint Kitts & Nevis, Sri Lanka, Taiwan, Thailanda, Turcia, Turks Caicos, Uruguay, Vietnam.

⁶**Grupa 6 Roaming Date:** Africa de Sud, Albania, Antigua & Barbuda, Argentina, Australia, Barbados, Brazilia, Canada, Insulele Cayman, Chile, China, Columbia, Costa Rica, Dominica, El Salvador, Elveția, Grenada, Guyana, India, Jordania, Israel, Jamaica, Japonia, Kenya, Macedonia, Mexic, Moldova, Monaco, Muntenegru, Montserrat, Noua Zeelandă, Panama, Paraguay, Peru, Qatar, S.U.A., Saint Kitts & Nevis, Saint Lucia, Serbia, Sri Lanka, Taiwan, Thailanda, Turcia, Turks Caicos, Uruguay, Vietnam.

Minutele Roaming Grupa 7 se vor putea utiliza pentru: apeluri Roaming primite în Grupa 7, apeluri Roaming efectuate din Grupa 7: către România, către Grupa 0 și către țări vizitate. Aceste minute NU se vor consuma pentru apeluri Roaming efectuate din Grupa 7 către Alte țări (Apel Roaming efectuat din Grupa 7: către țara din Grupa 7, către țări din Grupele 2-6).

Pentru restul tarilor, mai puțin cele de mai sus, zona grupelor de Roaming Voce/SMS, zona grupelor de Roaming Date și tarifele aplicabile în Roaming sunt disponibile și se actualizează pe <https://www.telekom.ro/abonamente/roaming-avantaj/>

Clauza utilizare rezonabilă beneficii Roaming Global: Beneficiile aferente acestui plan tarifar se acordă în contextul călătoriilor periodice în țările din Grupa 7 Roaming voce/SMS respectiv Grupa 6 Roaming date și nu în condițiile utilizării preponderent în Grupa 7 Roaming voce/SMS, respectiv Grupa 6 Roaming date.

Prin utilizare preponderentă se înțelege un comportament de consum lunar din volumul total al beneficiilor incluse, pentru fiecare tip de serviciu din categoria Grupa 7 Roaming voce/SMS și Grupa 6 Roaming date, mai mare decât cel național în perioada unei luni de prestații. În cazul în care timp de 2 luni consecutiv se observă acest comportament de consum, începând cu luna următoare de prestații, Telekom își rezervă dreptul de a aplica pentru consumul beneficiilor incluse în Grupa 7 Roaming voce/SMS și Grupa 6 Roaming date următoarele suprațaxă: 0,5 EUR/min/SMS și 0,10 EUR/MB. Aceste suprațaxă nu se mai aplică începând cu luna următoare celei în care se înregistrează un comportament de consum preponderent național (consum lunar din volumul total al beneficiilor incluse pentru fiecare tip de serviciu din categoria Grupa 7 Roaming voce/SMS și Grupa 6 Roaming date mai mic decât cel național în perioada unei luni de prestații).

* Pentru a asigura stabilitatea și disponibilitatea serviciului, conținutul de tip video va fi transmis cu rezoluția 480p și 1.5Mbps prin opțiunea Stream ON.

Viteza maximă estimată de transfer al datelor în tehnologia 4G/4G+(LTE/LTE+) este de 150Mbps download/50Mbps upload, în tehnologia 3G/3G+(HSDPA+/DC-HSDPA) este de 21.1Mbps download/4.6Mbps upload și în tehnologia 2G(EDGE/GPRS) este de 200 kbps download/100kbps upload.

Pentru acces la viteze 4G este necesar să vă aflați în aria de acoperire 4G și să aveți un terminal compatibil (detalii pe www.telekom.ro).

Abonamentul are active serviciile de Roaming și de efectuare a apelurilor internaționale, acestea putând fi dezactivate la cererea expresă a Clientului.

Zona grupelor de Roaming Voce/SMS (Grupa 2 – Grupa 6), zona grupelor de Roaming Date (Grupa 2 – Grupa 5) și tarifele aplicabile în Roaming sunt disponibile și se actualizează pe <https://www.telekom.ro/abonamente/roaming-avantaj/>.

TELEKOM ROMANIA MOBILE COMMUNICATIONS S.A.

Splaiul Independenței nr. 319G, SEMA Parc, Clădirea Atrium House, Et. 1 – 2, Sector 6, 060044, București, România

Telefon: 1921 | Internet: www.telekom.ro

Nr. înreg. Reg. Com.: J40/433/1999 | CUI: I1952970, CIF: RO11952970 | Capital social subscris 1.593.747.500lei, din care social vărsat 1.269.560.000lei



EXPERIENȚE ÎMPREUNĂ.

Abonamentele cu minute nelimitate nu pot fi folosite pentru desfasurarea activitatilor de tip call center/telesales/telemarketig. Telekom Romania Mobile are dreptul să suspende serviciile / sa modifice unilateral planul tarifar al Clientului în cazul generării de trafic artificial sau a unui volum de trafic care nu putea fi realizat în condițiile unei utilizări normale a serviciilor și conform Termenilor Generali ai contractului de abonament, disponibil pe www.telekom.ro

Beneficiile incluse in abonament neconsumate dintr-o lună nu se reportează.

Telekom Romania Mobile are dreptul să suspende serviciile în cazul generării de trafic artificial sau a unui volum de trafic care nu putea fi realizat în condițiile unei utilizări normale a serviciilor și conform Termenilor Generali ai contractului de abonament, disponibil pe www.telekom.ro

Rețelele Telekom Romania reprezintă rețeaua mobilă, respectiv fixă, a Telekom Romania Mobile Communications S.A. împreună cu rețeaua mobilă, respectiv fixă, a Telekom Romania Communications S.A. (cu excepția rețelei mobile Telekom Romania CDMA 0711 xx yy zz).

TARIFAREA SI ZONAREA APELURILOR INTERNATIONALE DE TELEFONIE MOBILA

Zonele reprezentate de destinații care sunt inițiate apeluri din rețeaua de telefonie mobilă TELEKOM ROMANIA. Apelurile către anumite destinații sunt incluse în planul tarifar sau, după caz, în servicii suplimentare, altele sunt excluse integral, iar pentru altele sunt aplicabile tarifele standard menționate corespunzător în tabelul de mai jos:

Zona 1: Rețele fixe Europa, rețele fixe și mobile SUA, Canada, Israel	
Destinații care care se pot utiliza minutele internaționale în Zona 1 incluse în planul tarifar. Excepțiile aferente vor fi tarificate conform tarifului standard.	Andorra, Armenia, Austria (cu excepția destinațiilor cu prefixul 43644), Belgia (cu excepția destinațiilor cu prefixul 3270), Bosnia Herzegovina, Bulgaria, Cehia (Republica Ceha, cu excepția destinațiilor cu prefixul 42084), Cipru, Croația, Danemarca, Elveția, Estonia (cu excepția destinațiilor cu prefixele 37240 și 37270), Finlanda (cu excepția destinațiilor cu prefixele 35810, 35820, 35829, 35830, 35860, 35871, 35873, 35875, 35876, 35877 și 35880), Franța (cu excepția destinațiilor cu prefixul 338), Georgia (cu excepția destinațiilor cu prefixul 99544), Germania, Gibraltar, Grecia, Insulele Feroe, Irlanda (cu excepția destinațiilor cu prefixele 35315, 35376, 35370 și 353818), Islanda, Italia (inclusiv orașul Vatican), Letonia (cu excepția destinațiilor cu prefixul 3716), Liechtenstein, Luxemburg, Malta, Marea Britanie* (inclusiv Guernsey, Insula Man, Jersey și cu excepția destinațiilor cu prefixele 44843, 44844, 44845 și 44870), Monaco, Norvegia (cu excepția destinațiilor cu prefixele 470, 4785, 47810, 47811, 47812, 47813, 47815, 47880, 471881 și 471882), Olanda, Polonia (cu excepția destinațiilor cu prefixele 48118913 și 482219888), Portugalia (inclusiv Azores și Madeira), Rusia, Serbia (inclusiv Kosovo), Slovacia, Slovenia, Spania (inclusiv Insulele Canare și cu excepția destinațiilor cu prefixele 3451 și 34902), Suedia, Turcia, Ucraina, Ungaria, Canada, Israel și SUA* (excepție Alaska și Hawaii).
Tari cu toate destinațiile excluse de la utilizarea minutelor internaționale în Zona 1 din planul tarifar și care vor fi tarificate conform tarifului standard	Albania, Belarus, Lituania, Macedonia, Moldova, Muntenegru, San Marino.
Tarif standard (Euro, fara TVA/min)	0,30

*Sunt excluse Insulele Virgine, acesta destinație fiind inclusă în Zona 3.

Zona 2: Rețele mobile Europa	
Destinații care care se pot utiliza minutele	Austria (cu excepția destinațiilor cu prefixele 43820, 43810, 43677, 43678), Belgia (cu excepția destinațiilor cu prefixele 3277, 324630, 324651, 324652, 324653, 324654, 324660, 324661, 324662, 324663, 324664, 324665, 324666, 324667, 324669, 324656, 324657, 324658, 324659, 324671,

TELEKOM ROMANIA MOBILE COMMUNICATIONS S.A.

Splaiul Independenței nr. 319G, SEMA Parc, Clădirea Atrium House, Et. 1 - 2. Sector 6, 060044, București, România

Telefon: 1921 | Internet: www.telekom.ro

Nr. înreg. Reg. Com.: J40/433/1999 | CUI:11952970, CIF:RO11952970 | Capital social subscris 1.593.747.500lei, din care social vărsat 1.269.560.000lei



<p>internationale in Zona 2 incluse in planul tarifar.</p> <p>Excepțiile aferente vor fi tarifate conform tarifului standard.</p>	<p>324672, 324689 si 324655), Bulgaria (cu exceptia destinatiilor cu prefixele 35948 si 35999), Cehia (Republica Ceha), Cipru (cu exceptia destinatiilor cu prefixul 3577), Danemarca, Finlanda, Franta (cu exceptia destinatiilor cu prefixele 336400 si 3363800), Germania, Grecia (cu exceptia destinatiilor cu prefixul 3069601), Irlanda (cu exceptia destinatiilor cu prefixul 3538), Islanda, Italia (Inclusiv orasul Vatican si cu exceptia destinatiilor cu prefixele 39313, 39319, 393223505, 393413505, 393505, 393613505, 393623505, 393823505, 3973505 si 397413505), Malta (cu exceptia destinatiilor cu prefixele 88239, 3568004), Marea Britanie (inclusiv Guernsey, Insula Man, Jersey si 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 si 4479118), Norvegia, Olanda, 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 si 4878027), Portugalia (inclusiv Azores si Madeira), Spania (inclusiv Insulele Canare), Suedia (cu exceptia destinatiilor cu prefixul 4674), Ungaria.</p>
<p>Tari cu toate destinatiele excluse de la utilizarea minutelor internationale in Zona 2 din planul tarifar si care vor fi tarifate conform tarifului standard</p>	<p>Albania, Andorra, Armenia, Belarus, Bosnia Herzegovina, Croatia, Elvetia, Estonia, Georgia, Gibraltar, Insulele Feroe, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxembourg, Macedonia, Moldova, Monaco, Muntenegru, Rusia, San Marino, Serbia (inclusiv Kosovo), Slovacia, Slovenia, Turcia, Ucraina.</p>
<p>Tarif standard (Euro fara TVA/min)</p>	<p>0,45</p>
Zona 3	
<p>Destinatii catre care se pot utiliza minutele internationale in Zona 3 incluse in planul tarifar.</p> <p>Excepțiile aferente vor fi tarifate conform tarifului standard.</p>	<p>Afghanistan (cu exceptia destinatiilor cu prefixele: 9372, 9379), Africa de Sud (cu exceptia destinatiilor fixe cu prefixele: 27; cu exceptia destinatiilor mobile cu prefixele: 27614, 27811, 27812, 27813, 27814, 27815, 27817, 27816, 27600, 277, 278), Alaska, Algeria (cu exceptia destinatiilor cu prefixele: 2135, 2136, 21377, 21378, 21379), Angola, Antigua, Arabia Saudita, Argentina, Aruba, Australia (cu exceptia destinatiilor cu prefixele: 61145, 61147, 61891), Bahamas, Bahrain, Bangladesh, Bolivia, Botswana (cu exceptia destinatiilor cu prefixele: 2677), Brunei, Butan, Cambogia, Camerun (cu exceptia destinatiilor fixe cu prefixele: 237; cu exceptia destinatiilor mobile cu prefixele: 237650, 237651, 237652, 237653, 237654, 23767, 237680, 237681, 237682, 237683, 237655, 237656, 237657, 237658, 23769), Cayman, Chile (cu exceptia destinatiilor cu prefixele: 562196, 5621962, 562197, 562198, 56224195, 5622572, 56225880, 56225884, 56225889, 5622593, 5622788, 5622794, 5622868, 56228905, 56228906, 56228907, 56228908, 56228909, 5622917, 5622917, 5622929, 5622930, 5622993, 5622997, 562572, 562593, 562788, 562805, 5628906, 5628907, 5628908, 5628909, 562917, 562929, 562930, 562993, 562997, 5632197, 5632198, 5632210, 5632255, 5633196, 5633197, 5633198, 5634196, 5634197, 5634198, 5635196, 5635197, 5635198, 5641196, 5641197, 5641198, 5642196, 5642197, 5642198, 56422370, 56422371, 56422372, 56422373, 56422374, 56422375, 56422376, 56422377, 5642297, 5642970, 5642971, 5642972, 5643196, 5643197, 5643198, 5643237, 5643297, 5643970, 5643971, 5643972, 5644, 5645196, 5645197, 5645198, 5645235, 56452920, 56452921, 56452922, 56452923, 56452924, 564535, 5645920, 5645921, 5645922, 5645923, 5645924, 5651196, 5651197, 5651198, 5652196, 5652197, 5652198, 5653196, 5653197, 5653198, 5655196, 5655197, 5655198, 5657196, 5657197, 5657198, 5658196, 5658197, 5658198, 5661196, 5661197, 5661198, 56612, 56613, 56614, 56615, 56616, 56617, 56618, 56619, 5663196, 5663197, 5663198, 5663237, 5663970, 5663971, 5663979, 5664196, 5664197, 5664198, 5664297, 5664970, 5664971, 5664979, 5665196, 5665197, 5665198, 5665233, 56652970, 56652971, 56652972, 5665970, 5665971, 5665972, 5667196, 5667197, 5667198, 5667221, 5667223, 5667224, 5667227, 5667231, 5667232, 56672330, 56672331, 56672332, 56672333, 56672334, 56672335, 56672336, 5667234, 5667235,</p>



EXPERIENȚE ÎMPREUNĂ.

Destinatii	Emsat, Iridium, Inmarsat, Thuraya, Australia Satellites, Maritime Communication Partners, Globalstar, Ellipso si alte tari exotice: Antarctica, Cook Islands, East Timor, Diego Garcia, Guinea Bissau, Kiribati, Nauru, Norfolk Island, Palau, Papua New Guinee, Sao Tome si Principe, Solomon Islands, St. Helena, Tokelau, Tuvalu, Wallis si Futuna Island.
Tarif standard (Euro fara TVA/min)	3,50

Informatiile din tabelul de mai sus se regasesc si pe <https://www.telekom.ro/prefixe/> in sectiunea **Business**.

Orice modificari vor fi notificate de Telekom Romania Mobile, iar informatiile de pe <https://www.telekom.ro/prefixe/> vor fi actualizate corespunzator.

Tarife aditionale aplicabile dupa epuizarea beneficiilor incluse in planurile tarifare Mobile / Business Global / Corporate Flexible Acces 4G / Corporate Flexible Acces 4G SSD:

Denumire Serviciu	Tip Trafic	Tarif per minut de convorbire/ per SMS / per MB (Euro fara TVA)
Business Global 10	Apel/SMS in retele Telekom Romania	0
	Apel/SMS in alte retele nationale (fixe si mobile), Roaming Grupa 0 (SEE)	0
	Trafic de date national	0
	Trafic de date in Roaming Grupa 0 (SEE)/MB dupa depasirea limitei de date	0,003*
	Apel international exceptii Zona 1	0,30
	Apel international Zona 2 / exceptii Zona 2	0,45
	Apel international Zona 3 / exceptii Zona 3	0,65
	Apel international Zona 4	3,5
	Apel Roaming din Grupa 7 in tara vizitata (eur/min)	0,75
	Apel Roaming din Grupa 7 in Romania (eur/min)	1,85
	Apel Roaming din Grupa 7 in Grupa 0 (eur/min)	2,2
	Apel Roaming din Grupa 7 in Grupele 2-7 (eur/min)	2,2
	Apel Roaming din Grupa 7 catre destinatii de satelit (eur/min)	10
	Apel permis in Roaming Grupa 7 (eur/min)	1,1
	SMS Roaming efectuat din Grupa 7 (eur/SMS)	0,38
	Trafic date Roaming Grupa 6 (eur/MB)	11
Apel Roaming voce Grupa 1-6	Tarife standard din Roaming Avantaj**	
SMS Roaming Grupa 1-6	Tarife standard din Roaming Avantaj**	
Trafic date in Roaming Grupele 1-4	Tarife standard din Roaming Avantaj**	
Denumire Serviciu	Tip Trafic	Tarif per minut de convorbire/ per SMS / per MB (Euro fara TVA)

TELEKOM ROMANIA MOBILE COMMUNICATIONS S.A.

Splaiul Independentei nr. 319G, SEMA Parc, Clădirea Atrium House, Et. 1 - 2, Sector 6, 060044, Bucuresti, România

Telefon: 1921 | Internet: www.telekom.ro

Nr. Înreg. Reg. Com.: J40/433/1999 | CUI: 11952970, CIF-RO11952970 | Capital social subscris 1.593.747.500lei, din care social vărsat 1.269.560.000lei



EXPERIENȚE ÎMPREUNĂ.

* Traficul national de date inclus poate fi utilizat si in Roaming Grupa 0 din schema de Roaming disponibila pe www.telekom.ro luand in considerare limita lunara maxima de Date in Roaming Grupa 0 si tariful aditional in cuantum de 0,003 euro/MB (fara TVA), mentionat la paragraful **Prevederi specifice Serviciilor de Roaming**.

** - Tarife standard din schema Roaming Avantaj disponibila pe www.telekom.ro

SECTIUNEA B - CARTELE SIM / NUMERE DE TELEFON

Numar telefon	Serie SIM	Plan Tarifar	Subventie (EUR)	Durata Contract	Activare
40761113116	8940030321302266716	Business Global 10	140	24 luni	NOUA
40761113133	8940030321302267094	Business Global 10	140	24 luni	NOUA
40761121113	8940030321302267086	Business Global 10	140	24 luni	NOUA
40761113018	8940030321302267078	Business Global 10	140	24 luni	NOUA
40761113028	8940030321302267060	Business Global 10	140	24 luni	NOUA
40761113036	8940030321302267052	Business Global 10	140	24 luni	NOUA
40761113048	8940030321302267045	Business Global 10	140	24 luni	NOUA
40761113063	8940030321302267037	Business Global 10	140	24 luni	NOUA
40761113077	8940030321302267029	Business Global 10	140	24 luni	NOUA
40761112597	8940030321302267011	Business Global 10	140	24 luni	NOUA
40761112626	8940030321302267003	Business Global 10	140	24 luni	NOUA
40761112639	8940030321302266997	Business Global 10	140	24 luni	NOUA
40761112642	8940030321302266989	Business Global 10	140	24 luni	NOUA
40761112652	8940030321302266971	Business Global 10	140	24 luni	NOUA
40761112675	8940030321302266963	Business Global 10	140	24 luni	NOUA
40761112676	8940030321302266955	Business Global 10	140	24 luni	NOUA
40761112546	8940030321302266948	Business Global 10	140	24 luni	NOUA
40761112552	8940030321302266930	Business Global 10	140	24 luni	NOUA
40761112564	8940030321302266922	Business Global 10	140	24 luni	NOUA
40761112803	8940030321302266914	Business Global 10	140	24 luni	NOUA
Total			2800		

Se activeaza/reactiveaza urmatoarele Cartele SIM/Numere de telefon:
Numarul de telefon pentru informatii factura prin SMS este 0763 654 747

TELEKOM ROMANIA MOBILE COMMUNICATIONS S.A.

Splaiul Independentei nr. 319G, SEMA Parc, Clădirea Atrium House, Et. 1 - 2, Sector 6, 060044, Bucuresti, România
Telefon: 1921 | Internet: www.telekom.ro

Nr. înreg. Reg. Com.: J40/433/1999 | CUI:11952970, CIF:RO11952970 | Capital social vărsat 1.269.560.000 lei

Se activeaza/reactiveaza urmatoarele Cartele SIM/Numere de telefon:
Numarul de telefon pentru informatii factura prin SMS este 07xxxxxxx
* Pragul maxim valoric in Roaming pentru Serviciile de Date este de 50 EUR/Cartela SIM

Prezentul document (anexa de conectari multiple) s-a incheiat si semnat astazi: 22.06.2021 in 2(doua) exemplare originale, din care 1(unul) pentru Client si contine un numar de 11 pagini

ACHIZITOR
SECTORUL 1 al MUNICIPIULUI BUCURESTI
PRIMAR
Clotilde Marie Brigitte ARMAND

PRESTATOR
TELEKOM ROMANIA
COMMUNICATIONS SA
Reprezentant vânzări



DIRECȚIA MANAGEMENT ECONOMIC
Director Executiv
Marius PETRE

DIRECȚIA INVESTIȚII
Director Executiv
Dana Rachila GALBEN

DIRECȚIA JURIDICĂ, LEGISLAȚIE,
CONTENCIOS ADMINISTRATIV
Director Executiv
Alexandru Valeriu MĂCĂNEAȚĂ

SERVICIUL ADMINISTRATIV
Șef Serviciu,
Laurențiu CIOBANU

DIRECȚIA GENERALĂ DE ÎNTRĂ-ȚINUT
PUBLICĂ LOCALITĂȚI
Director General
Florin ION

SERVICIUL ACHIZIȚII PUBLICE
Șef Serviciu,
Raluca ROGOZ



VIZAT C.F.P.P.
TELEKOM ROMANIA COMMUNICATIONS S.A.

