

**CONTRACT PENTRU FURNIZAREA DE SERVICII SUPLIMENTARE SI/SAU A ECHIPAMENTELOR TELEKOM ROMANIA**

NR. SO_28677430

CONDITII SPECIALE PENTRU FURNIZAREA DE SERVICII SUPLIMENTARE SI/SAU A ECHIPAMENTELOR TELEKOM ROMANIA**1. PARTILE**

Telekom Romania Communications S.A. ("Telekom Romania"/"TK"), [redacted] Libere nr. 3-5, cladirea City Gate, Etajele 7-18 din Turnul de Nord, Sector 1, cod postal 013702, numar de ordine in Registrul Comertului J40/8926/1997, CUI 427320 CII RO427320, capital social subscris si integral varsat de 318.464.490 lei, operator de date cu caracter personal nr. 292, reprezentata prin [redacted] in calitate de [redacted]

si

Client Denumire si forma juridica: AGENTIA DE DEZVOLTARE LOCALA BACAU J0455004389767 cu sediul social in Bacău, CL. Mărășești nr. 6, bl. [redacted], sc. [redacted], ap. [redacted], cod postal 60001 / sector/judet BC, telefon 0234512726, fax [redacted], numar de ordine la Registrul Comertului J [redacted] / [redacted] / [redacted] CUI [redacted] CIF RO 1B384931, capital social de [redacted]. Cont [redacted] deschis la [redacted], reprezentata prin(i) [redacted] in calitate de(i) [redacted]

Cod Client: J0455004389767

Adresa de facturare: CL. Mărășești nr.6, bl. [redacted], sc. [redacted], ap. [redacted], Localitatea Bacău, Sector/judet BC

Persoana de contact DL [redacted] telefon(i): 0234512726, fax(i): [redacted], e-mail(i): director@adlbacau.ro

(i) date obligatorii

Obiectul prezentelor Conditii Speciale pentru furnizarea de Servicii Suplimentare si a Echipamentelor Telekom Romania ("CS") il constituie furnizarea, de catre Telekom Romania, a Serviciului Suplimentar/Serviciilor Suplimentare, prin intermediul Retelei, 24 de ore pe zi, 7 zile pe saptamana, folosind tehnologiile indicate in Contract, in functie de aria de acoperire a fiecareia si de optiunea Clientului, precum si, unde e cazul, de celula la care Utilizatorul final se conecteaza.

Contractul in privinta furnizarii fiecarui Serviciu Suplimentar mentionat in tabelul de la art. 2.1 de mai jos, denumit "Contractul", este format din (a) Conditii Speciale pentru furnizarea de Servicii Suplimentare si a Echipamentelor Telekom Romania (care, pe langa prezentele CS, pot fi inchiate succesiv si alte CS prin care modifica CS anterior semnate de catre Client) si (b) Conditii Generale pentru furnizarea Serviciilor Telekom Romania, catre clientii persoane juridice, ("CG"), (c) SLA (pentru Serviciile care beneficiaza de SLA) si (d) Politica de Internet TK. Tarifele care nu sunt prevazute in CS si in CG sunt in Lista de tarife. CG, Politica de Internet TK si Lista de tarife sunt si pe www.telekom.ro. Termenii folositi cu majuscula au intelesul dat in CS sau in CG.

Clientul care inchiriaza un Echipament TK de la Telekom Romania intelege ca in relatia cu Telekom Romania privind Echipamentul TK, "Contractul" cu toate documentele sale componente se aplica si in privinta Echipamentului TK.

2. OBIECTUL CONTRACTULUI**2.1 Serviciul Suplimentar/Serviciile Suplimentare (Tarifele de mai jos sunt in Euro si nu includ TVA)**

Denumire Serviciu Suplimentar	Descriere	Abonament lunar Tarif lista
Televiziune M	Serviciul de Televiziune Digitala. Tehnologie: IPTV	7,7



2.2 INCHIRIERE ECHIPAMENTE. Telekom Romania inchiriaza Clientului, pe o perioada nedeterminata, in schimbul Chiriei lunare mentionate.

Echipament Telekom Romania	Chirie (EUR fara TVA)
SAMSUNG 7250	0,

Clientul se obliga: sa preia Echipamentul TK, sa plateasca Chiria, sa nu deterioreze Echipamentul TK, sa nu-l mute din Locatie, sa suporte riscurile legate de pierrea lui inclusiv pentru caz fortuit si sa-l prodca intr-un magazin Telekom Romania in maxim 5 zile de la incetarea inchirierii, altfel Telekom Romania putandu-l recupera contra unei taxe de 5 Euro fara TVA in caz contrar, Clientul va plati Valoarea Echipamentului conform CG Clientul datorcaza aceoasi suma in caz de pierdere, deteriorare sau cand ii este furat Echipamentul TK. Telekom Romania asigura contracost (conform CG) instalarea Echipamentului TK, la solicitarea Clientului, si suportul pentru buna lui functionare. Inchirierea inceteaza conform CG, independent de incetarea Contractului pentru Servicii, precum si prin denuntare unilaterala de Telekom Romania/Client cu notificare scrisa de 30 de zile, inchirierea incetand din ziua urmatoare expirării celor 30 de zile.

Echipamentul TK de tip STB pt TV: Telekom Romania va instala echipamentele aferente (antena de satelit și LNB in cazul solutiei de instalare individuala), materialele si accesoriile necesare instalarii primului STB.

Punct terminal

Serviciul telefonic	Priza telefonica / centrala Clientului/statia de baza (TDM/GSM)/port modem telefonic (VoIP)
Serviciul de acces la Internet	Interfata USB/Ethernet a modemului ADSL.
Serviciul de televiziune	Interfata echipamentului STB

3: DURATA CONTRACTULUI, DESPAGUBIRI PENTRU INCETARE PREMATURA

Contractul intra in vigoare la data semnarii lui de catre parti si este in vigoare cat timp ramane activ cel puțin un Serviciu Suplimentar contractat in baza lui.

Fiecare Serviciu Suplimentar se furnizeaza pe Perioada minima ("PM") indicata in tabelul de mai jos, calculata de la Data Activarii care se prelungeste automat pe perioada nedeterminata daca nici o parte nu notifica cu cel puțin 30 de zile inainte de expirarea PM intentia sa de a nu mai continua Contractul pentru Serviciul Suplimentar respectiv. In cazul in care Contractul inceteaza in privinta unui Serviciu Suplimentar inainte de expirarea PM aferenta, din culpa sau la initiativa Clientului, Clientul va datora despagubii pentru incetare prematura corespunzatoare respectivului Serviciu Suplimentar.

Perioada Minima ("PM")	Serviciu Suplimentar	Despagubiri pentru incetarea Contractului privind fiecare Serviciu Suplimentar, din culpa sau la initiativa Clientului, inainte de expirarea PM (Euro fara TVA)		
		Mai mult de 24 luni ramase pana la expirarea PM	Intre 12 si 24 luni ramase pana la expirarea PM	Mai puțin de 12 luni ramase pana la expirarea PM

(i) În cazul în care Clientul a solicitat activarea mai multor Servicii Suplimentare, Perioada Minima a fiecărui Serviciu Suplimentar se va raporta la Data Activării respectivului Serviciu Suplimentar. Pentru perioada cuprinsă între Data Activării Serviciului Suplimentar și data emiterii primei facturi, Clientul va beneficia numai de minutele/Serviciile incluse în respectivul Serviciu Suplimentar, proporționale numărului de zile din această perioadă.

**4. LOCATIA.**

Denumire Serviciu Suplimentar	Eticheta Produs	Nr. Telefon	Adresa Instalare
Televiziune M	IP1V63525104		Localitate Bacău Judet/sector:BC Str.BD. Ionija Sandu Sturza Nr.1 Bl.____ Scara ____ Et.____ Ap.____, Cod postal 600269

5. ACTIVAREA SERVICIULUI

Fiecare Serviciu Suplimentar se activeaza in maximul 30 de zile lucratoare de la semnarea prezentelor CS (termen in care TK face si verificarea resurselor tehnice disponibile pentru furnizarea Serviciului Suplimentar). Daca Serviciul Suplimentar nu poate fi activat in acest termen din motive tehnice (ex. TK nu are solutia tehnica/ infrastructura necesara in Locatie), Contractul incheieaza automat in privinta respectivului Serviciu Suplimentar, fara despagubiri, la expirarea celor 30 de zile, fara a fi necesara o notificare prealabila. Activarea se certifica prin procesul/procesele verbale de activare a Serviciului Suplimentar.

Lucrari instalare si activare. Tariful pentru instalarea serviciului de televiziune digitala furnizat pe tehnologie IP TV este de 15 Euro fara TVA, tarif promotional de instalare si activare redus cu 100%.

6. SPECIFICATII SERVICIU SUPPLEMENTAR/SERVICII SUPPLEMENTARE**7. PREVEDERI SPECIFICE****7.1**

Serviciul de televiziune furnizat prin tehnologia IPTV: Serviciul este serviciu de televiziune insistom IPTV, de retransmisie de canale TV si radio prin protocolul IP, incluse in pachete diverse. Clientul poate solicita servicii suplimentare ("SVA") in schimbul unui tarif/SVA in plus fata de Abonament. Serviciul este furnizat prin tehnologia ADSL/VDSL/FTTx si poate avea ca suport numai o linie cu capacitate de transfer de minim 10Mbps (best effort). La art. 2.1 este indicata denumirea Pachetului Principal alcatuit de Client. Doar Clientul Pachetului Principal se poate abona la unul sau mai multe Pachete Suplimentare si are dreptul sa receptioneze SVA. Lista canalelor TV din Pachetul Principal si Pachetele Suplimentare este disponibila pe site-ul TK, in Ghidul Electronic TV (daca aceasta facilitate e disponibila) si poate fi furnizata in format tiparit Clientului, la cerere. Clientul intelege ca, daca utilizeaza simultan televiziunea Interactiva si internetul TK, televiziunea Interactiva TK va afecta negativ utilizarea si viteza serviciului de internet TK.

Daca LTP suport e desfiintata/suspendata, Serviciul TV nu mai e furnizat de la data desfiintarii/suspendarii LTP; daca desfiintarea LTP suport este din culpa sau la cererea Clientului, inainte de expirarea Perioadei minime, TK poate solicita despagubirile pentru incetarea prematura a Serviciului Suplimentar/Serviciilor Suplimentare astfel incetat/incelate. Pentru a viziona canale TV diferite pe televizoare diferite, Clientul are nevoie de un STB pentru fiecare televizor. TK nu percepe taxa pentru serviciul conex de reconectare si servicii de inlocuire STB (Clientul va fi obligat la plata contravalorii STB-ului inlocuit pentru culpa sa, inclusiv pentru pierderea, deteriorarea, sau cazul in care ii este furat, conform CG). La deconectarea serviciului de acces la Internet sau a curentului electric, Serviciul TV se repara doar prin STB, chiar daca accesul la internet devine functional. La cadere de tensiune care dureaza mai mult de 2-3 minute, STB-ul IP1V Pirelli se inchide, fiind necesara apasarea butonului de power on/off. TK nu percepe taxa pentru serviciul conex de reconectare urmare a suspendarii pentru culpa Clientului.

Clientul se obliga sa verifice functionarea Serviciului de televiziune prin IPTV, in Locatie, in maxim 7 zile de la Data Activarii; daca in acest termen reclama nefunctionarea Serviciului in Locatie la 1921 si TK certifica aceasta, Clientul poate inceta Contractul pentru Serviciul Suplimentar respectiv fara despagubiri; daca Clientul denunta Contractul in privinta Serviciului Suplimentar pentru nefunctionarea in Locatie dupa expirarea celor 7 zile, in Perioada minima, TK poate solicita Clientului despagubirile de incetare prematura. STB-ul poate fi utilizat numai pentru receptionarea televiziunii prin IPTV; semnalul in cazul televiziunii prin IPTV va fi codificat si va putea fi receptionat de catre Client numai prin STB.

8. Minuttele incluse in retea fixa TK sunt disponibile si pentru apeluri catre retea Telekom Romania Mobile; dupa consumarea minutelor incluse, apelurile catre retea Telekom Romania Mobile vor fi tarificate la tariful de lista in Retea aferent fiecarui tip de Serviciu Suplimentar. Daca nu se prevede altfel in prezentele CS, tarifierea traficului national, international si a traficului excedentar minutelor incluse se face la tarifele din lista de tarife de la data efectuarii apelului. Clientul are acces la numarul unic pentru apeluri de urgenta 112, avand dreptul de a initia gratuit si fara niciun mijloc de plata apeluri catre 112. Serviciul de voce TK asigura afisarea numarului de apel al Clientului apelant si transmiterea informatiei de localizare a Clientului apelant pentru asigurarea serviciilor de urgenta, cu exceptia Serviciului prin tehnologie VoIP, care permite afisarea numarului de apel al Clientului apelant, dar fara identificarea adresei/locatiei de unde Clientul suna. La cerere, Clientul poate beneficia de serviciul de restrictiune a apelurilor de plecare (cu sau fara parola), in conditiile din CG.

9. Apelurile si SMS-urile catre numerele pentru servicii cu valoare adaugata nu sunt incluse in niciun plan tarifar; pentru aceste categorii de numere se aplica tarife care pot diferi de tarifele in retea nationale. Apelurile catre numerele nationale scurte pentru servicii de interes public la nivel local si national implementate in retea Telekom Romania nu sunt incluse in planurile tarifare, inclusiv apelurile catre numerele nationale scurte pentru servicii de interes general. Apelurile si SMS-urile catre numerele pentru servicii cu valoare adaugata sunt disponibile in masura in care Telekom Romania are incheiate acorduri cu furnizorii de continut.

10. Prezentele CS se completeaza cu prevederile celorlalte documente care, impreuna, alcatuiesc contractul. In caz de conflict intre prevederile din prezentele CS si celelalte documente contractuale, prevaleaza prevederile prezentelor CS.

Servicii conexe	Descriere	Abonament lunar (Euro, fara IVA)
-----------------	-----------	----------------------------------

Factura detaliata permanenta completa	Factura detaliata permanenta completa pentru apeluri "non-locale" si apeluri "locale". Apelurile locale sunt apelurile intrajudetene, cele catre servicii speciale si de mesagerie vocala, UNITEL, accesul special internet, VoIP, Internet, SVA, Teledon.	1
Factura detaliata ocazionala	Factura detaliata completata pentru apeluri "non-locale" si apeluri "locale". Apelurile locale sunt apelurile intrajudetene, cele catre servicii speciale si de mesagerie vocala, UNITEL, accesul special internet, VoIP, Internet, SVA, Teledon.	1

11 .SUMAR DE PLATA CONFORM PREZENTULUI CONTRACT

Sumar de plata conform prezentelor CS

Denumire	Valoare lunara (Euro, fara TVA)
Abonament Pachet de Servicii -Tarif de lista	7.7 Euro fara TVA
Total Chirii lunare Echipamente Telekom Romania	0 Euro fara TVA
Total de plata conform si in conditiile prezentelor CS	7.7 Euro fara TVA

INFORMATII CLIENTI

1921 - ofera informatii si primeste cereri pentru Servicii (numar apelabil din toate retelele nationale fixe si mobile **gratuit** din retelele fixe si mobile Telekom Romania/Tekom Romania Mobile si la tarif national din celelalte retele fixe si mobile nationale): **0219255** - fax vanzari si relatii cu clientii (apel gratuit din retelele Telekom Romania si Telekom Romania Mobile); **business@telekom.ro** - e-mail vanzari si relatii cu clientii; **www.telekom.ro** -ofera informatii referitoare la tarifele si preturile in vigoare (Lista de tarife).

Prezentele CS inlocuiesc integral, de la data semnarii lor, orice document semnat anterior cu TK pentru fiecare Serviciu Suplimentar indicat in tabelul de la art. 2.1 de mai sus; daca Clientului i-a fost furnizat un Echipament TK in regim de custodie si pastreaza Serviciul respectiv, TK nu ii va mai furniza un nou Echipament TK prin prezentele CS. Nulitatea unei clauze nu afecteaza valabilitatea restului Contractului.

Prin semnarea prezentelor CS, persoana semnatară din partea Clientului declara ca are puterea de a reprezenta Clientul la semnarea prezentelor CS si de a-l angaja în relatiile care decurg din semnarea prezentelor CS si, implicit, a Contractului, totodata, declara ca a fost informata in detaliu inainte de incheierea prezentelor CS despre prevederi precum planul tarifar atas, contravaloarea acestuia pe Perioada minima, durata Perioadei minime, conditiile suspendarii Serviciului Suplimentar contractat/Serviciilor Suplimentare contractate si ale incetarii Contractului in privinta acestuia/acestora, limitele raspundorii TK, termenii privind solicitarea unor garantii, conditiile de obtinere si utilizare a Serviciului Suplimentar contractat/Serviciilor Suplimentare contractate, cuantumul despagubirilor pentru incetare prematura pentru fiecare Serviciu Suplimentar contractat, documentele care alcatuiesc Contractul, intelege toate aceste prevederi, le accepta si este de acord cu ele. Persoana semnatară din partea Clientului declara prin semnare ca a citit si este de acord cu toti termenii si conditiile prezentelor CS, si ai tuturor documentelor care, alaturi de prezentele CS, alcatuiesc Contractul, inclusiv ale celor postate pe site-ul www.telekom.ro

Incheiat astazi, 31.07.18 in 2 (doua) exemplare originale, dintre care unul pentru Client si unul pentru Telekom Romania.

Telekom Romania
Telekom Romania Communications S.A

Semnatura si stampila



CLIENT
Prin Angel Constantin Bider
(nume si prenume in clar)

Semnatura si stampila



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

Clientul înțelege ca prezentul document face parte integrantă din Contractul pentru furnizarea de servicii de comunicații electronice („Contractul”), alături de următoarele: Formularul, Anexa Condiții Specifice (aferește fiecărui Serviciu contractat de Client), Acordul privind Nivelul Calității Serviciului (aferește fiecărui Serviciu contractat de Client), Anexa Detaliilor Specificațiilor Serviciu (furnizată Clientului pe e-mail la adresa indicată), Politica de Internet TK (disponibilă pe www.telekom.ro) și Lista de Tarife TK în vigoare la data semnării Contractului (disponibilă pe www.telekom.ro, pentru tarifele care nu sunt în alte documente ale Contractului).

Clientul care închiriază un Echipament TK înțelege ca, alături de prevederile din documentele mai sus indicate, aplicabile Echipamentului TK, clauzele din prezentul document indicate a se aplica Echipamentului TK alcatuiesc Contractul privind furnizarea Echipamentului TK în regim de închiriere („Contractul”).

În caz de discrepanță între prezentul document și Anexele Condiții Specifice, vor prevala cele din urmă.

Abonament – înseamnă suma fixă datorată lunar de către Client către TK, în schimbul dreptului de a folosi Serviciile/Pachetul de Servicii pe durata Contractului. Abonamentele sunt stabilite în Euro, fără TVA.

ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) reprezintă tehnologia de acces ce permite transmiterea digitală a datelor peste rețeaua de cupru existentă la locația Clientului furnizând lățimi de bandă asimetrice;

Aria de Acoperire reprezintă zona în care Telekom Romania pune la dispoziție publicului serviciile, în conformitate cu licențele și autorizația deținută pentru furnizarea Serviciilor Telekom Romania prin GSM/ GPRS/UMTS/EDGE/4G.

CATV (Cable television) – înseamnă tehnologia prin intermediul căreia sunt retransmise programe de televiziune prin cablu coaxial.

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

UMTS (Eng. Sistem Universal pentru Telecomunicațiile Mobile) reprezintă o tehnologie de generația a 3-a (3G) ce permite conectarea permanentă la internet prin intermediul rețelei radio.

VDSL (Very High Bitrate Digital Subscriber Line) reprezintă o tehnologie de acces similară cu ADSL dar la viteze mai mari de transmitere a datelor;

FTTB (Fiber To The Building) reprezintă o tehnologie de acces care presupune conectarea pe cablu cu fibră 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 fibră 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 de înregistrare fiscală RO11952970.

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 Telekom Romania, după semnarea Contractului, fie de către un alt furnizor de servicii de comunicații electronice, în cazul în care Clientul este portat în Rețeaua Telekom Romania, pentru ca acesta să folosească Serviciile.

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

Date de trafic – înseamnă, potrivit legii, date referitoare la rutare, durata sau momentul comunicării, rețeaua în care originea/termina comunicarea, începutul și sfârșitul comunicării.

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 Telekom Romania și în care Telekom Romania operează în conformitate cu autorizațiile și licențele sale sau rețeaua aparținând unui partener Telekom Romania,

utilizata de Telekom Romania, prin intermediul careia acesta din urma a dobandit dreptul de a furniza Serviciile.

Serviciul Roaming reprezinta Serviciul care permite Clientului sa primeasca si sa efectueze convorbiri si/sau transmisii de date sau mesaje scrise cand se afla in strainatate, daca se afla in aria de acoperire apartinand unul operator cu care Telekom Romania a incheiat un contract in acest sens. Lista actualizata a tarilor si operatorilor in retelele carora este posibila folosirea acestui serviciu va fi pusa la dispozitie la solicitarea expresa a Clientului prin 1234, apel gratuit din Retea si din retea Telekom Romania Mobile.

SMS ofera posibilitatea de a comunica prin transmiterea si primirea de mesaje scrise de pana la 160 de caractere (inclusiv semnele de ortografie, cifrele, spatiile si alte simboluri).

Minutul in retea proprie se refera la minutul incheiat pentru un apel in retele Telekom Romania si Telekom Romania Mobile.

Minutul in retele nationale fixe se refera la minutul incheiat pentru un apel in retelele nationale fixe, inclusiv Telekom Romania si Telekom Romania Mobile.

Minutul in retele nationale mobile se refera la minutul incheiat pentru un apel in retelele nationale mobile, altele decat Telekom Romania Mobile.

Minutul international se refera la minutul incheiat pentru un apel in retele internationale fixe sau mobile, conexiune telefonica realizata cu operatori din alte tari cu care Telekom Romania 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 Telekom Romania aferente planului tarifar ales. Minutul in grup este fie pe liniile fixe fie pe cele mobile din cadrul Telekom Romania detinute de client.

Data Activarii Serviciului/Pachetului de Servicii este data la care Clientul incepe sa aiba acces la Serviciul/Pachetul de Servicii achizitionat, fiind data la care este activat Serviciul/ultimul Serviciu din Pachetul de Servicii. Data Activarii Serviciului/Pachetului de Servicii marcheaza, totodata, momentul de la care curge Perioada minima in privinta Serviciului/Pachetului de Servicii, precum si momentul de la care Clientul datoreaza Abonamentul (daca partile nu stabilesc astfel de momente printr-un alt document semnat de ambele parti) (daca Serviciul /Pachetul de Servicii nu poate fi activat din culpa Clientului, Perioada Minima initiala se calculeaza de la semnarea Conditiei Specifice de ambele parti). Totodata, dat fiind ca intre Data Activarii Serviciului voce/date Telekom Romania si Data Activarii Pachetului de Servicii Clientul poate efectua convorbiri/efectua trafic de date, Clientul datoreaza contravaloarea acelor convorbiri/traficul de date (care nu sunt incluse in Abonamentul aferent Pachetului de Servicii), efectuate inainte de Data Activarii intregului Pachet de Servicii. Obligatia Telekom Romania 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 mobila este data de data furnizarii Cartei SIM catre Client, indiferent de momentul la care Clientul alege sa conecteze Cartea 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).

IPTV (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 Telekom Romania 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 1234 – Serviciul Vanzari si Relatii cu Clientii (apel gratuit din retea Telekom Romania si din retea Telekom Romania Mobile) si in orice magazin Telekom Romania/partener Telekom Romania. Tarifele care nu sunt expres mentionate in celelalte documente ale Contractului, sunt prevazute in 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/Pachetului de Servicii, agreata de parti prin

semnarea Contractului; Perioada minima se calculeaza de la Data Activarii Serviciului/Data Activarii Pachetului de Servicii (dupa caz).

Punct terminal - insemna punctul fizic la care Clientului li este furnizat accesul la Rețea, 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 insemna fiecare serviciu furnizat de TK in baza Contractului prin intermediul Rețelei, sau prin intermediul rețelelor partenerilor TK (ex.: o singura linie telefonica; un singur serviciu acces la Internet, un singur serviciu mobil de voce/date).

Serviciu/Pachet Suplimentar insemna un serviciu/optiune/pachet de canale TV, furnizate suplimentar, contra abonamentelor/tarifelor aferente; unde este mentionat, Serviciu/Pachetul Suplimentar se furnizeaza pe o perioada minima initiala.

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

SVA sunt serviciile suplimentare cu valoare adaugata furnizate de 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 Pachetul de Baza sau in Pachetele Suplimentare,

Teritoriul insemna teritoriul Romaniei.

Termenul de activare insemna termenul maxim intre data semnarii Contractului si data Activarii Serviciului/Pachetului de Servicii (dupa caz).

TDM (Eng. Time division multiplexing) insemna 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) insemna tehnologia de transmitere a serviciului de Voce in format IP, pe suportul rețelei de date. **4G (fourth generation)** insemna o tehnologie de generatia a 4-a, care permite conectarea permanenta la internet prin intermediul rețelei radio.

Utilizator final este reprezentată persoana fizică desemnată de Client să beneficieze, în tot sau în parte, de Serviciile de voce mobila/date mobile contractate de Client prin Contract, aflate de regula într-o relatie de prepusenie fata de Client.

Zi insemna 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 Telekom Romania, in conditii de maxima securitate, pentru datele critice, precum si recuperarea rapida a acestora in caz de necesitate.

1. Durata. Contractul se incheie in privinta fiecarui Serviciu/Pachet de Servicii pe Perioada Minima Initiala prevazuta in Conditii Specifica si se prelungeste automat pe perioada nedeterminata, daca niciuna dintre parti nu notifica, cu cel puțin 30 de zile inainte de expirarea Perioadei Minime Initiale, intentia sa de a nu mai continua Contractul in privinta Serviciului/Pachetului de Servicii respectiv.

2. Garantie. In ceea ce priveste analiza TK in urma careia se determina riscul financiar al Clientului, in efectuarea acestei analize se tine cont de criteriile precum: istoricul de plati al Clientului, tipul si numarul Serviciilor/ Pachetelor de Servicii/ Abonamentelor/ Echipamentelor solicitate de Client, traficul facturat si nefacturat, inregistrările existente in bazele de date publice privind debitorii care au inregistrat intarzieri la efectuarea oricaror plati de orice natura.

3. Plata. 3.1 Serviciul/Pachetul de Servicii si Chiria/rata se vor factura lunar. Factura va contine contravaloarea Serviciilor din luna anterioara, Abonamentul pentru luna in curs, abonamentul pentru SLA, pentru optiuni si extraoptiuni, si pretul/Chiria/rata pentru Echipamente. Tarifele sunt cele din Formular si Lista de tarife, sunt exprimate in Euro si nu includ TVA. Plata se face in lei, la cursul de schimb Leu/Euro comunicat de BNR ca valabil pentru prima zi a perioadei de facturare si in scris pe factura (in privinta Echipamentelor, cursul este cel scris pe factura). 3.2 Telekom Romania nu raspunde de neprimirea facturii de catre Client din motive neimputabile Telekom Romania. 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. 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 Telekom

Romania Communications S.A. sau la data la care Clientul achita factura la magazinele Telekom Romania. La expirarea termenului scadent, Clientul este de drept în întârziere, fără îndeplinirea vreunei formalități, și datorează penalități de întârziere până la data achitării integrale a sumelor datorate, în valoare de 0,15%/zi pentru primele 15 zile de întârziere, de 0,35%/zi pentru următoarele 45 de zile și dobânda legală începând cu data încetării Contractului, calculate asupra valorii totale a facturii. Totalul penalităților de întârziere poate depăși cuantumul sumei asupra căreia sunt calculate. 3.3 Neplata totală/partială a facturii peste termenul scadent da dreptul Telekom Romania să suspende furnizarea tuturor Serviciilor. 3.4 Neplata totală sau parțială a facturii peste 60 zile față de termenul scadent da dreptul Telekom Romania de a rezilia Contractul pentru toate Serviciile Telekom Romania, fără intervenția instanțelor sau alte formalități prealabile. 3.5 Orice reclamație privind factura se face în maxim 30 de zile de la emiterea facturii, fără a suspenda obligația de plată a Clientului. Dacă reclamația este justificată, Telekom Romania restituie Clientului sumele încasate în plus, prin creditare cu evidențiere în factura următoare. 3.6 Clientul are dreptul și poate solicita oricând efectuarea de plăți în avans în baza Contractului, conform opțiunii exprimate prin Formular. 3.7 În funcție de prevederile Formularului, Telekom Romania expediază factura în plic, fără confirmare de primire sau, prin mijloace electronice, respectiv, prin intermediul aplicației MyAccount la adresa <http://www.telekom.ro>, în condițiile prevăzute de Codul Fiscal. Detaliile privind înregistrarea Clientului în MyAccount și prevederile referitoare la transmiterea facturilor prin mijloace electronice, sunt menționate în Termenii și Condițiile MyAccount. 3.8 Clientul poate plăti factura: 1) online prin MyAccount conform www.telekom.ro; 2) prin debit direct; 3) la bancomat; 4) în numerar în Magazinele Telekom Romania, Germanos și la parteneri; 5) prin ordin de plată (întocmit de cerințelor bancii unde Clientul are contul platitor). Detalii și informații actualizate pe verso-ul facturii TK și pe www.telekom.ro. Pentru plata contravalorii facturii TK, Clientul nu datorează comisioane/costuri suplimentare, cu excepția plății prin ordin de plată, care poate fi purtătoare de costuri suplimentare/comisioane bancare.

4. Funcționarea Serviciului și Echipamente. 4.1 Clientul va obține toate autorizațiile necesare furnizării Serviciilor care îi incumbă potrivit legii. Clientul va pune la dispoziția Telekom Romania toate documentele și informațiile solicitate de Telekom Romania în vederea activării Serviciului/Pachetului de Servicii (termenul de activare pentru Serviciu se va prelunge automat cu termenul de furnizare a unor astfel de documente și informații). 4.2 Dacă Serviciul/Pachetul de Servicii nu poate fi activat în termenul prevăzut în Anexa Condiții Specifice, din motive tehnice, oricare parte poate denunța unilateral Contractul în privința Serviciului/Pachetului de Servicii, cu o notificare prealabilă scrisă de 5 zile, fără despăgubiri. 4.3 Pe durata furnizării Serviciului/Pachetului de Servicii, dacă nu se prevede altfel în SLA, TK remediază deranjamentele Serviciului, aparute exclusiv din culpa sa, în maxim 72 de ore de la notificarea de către Client, în caz contrar rambursând Clientului, la solicitarea sa, Abonamentul proporțional cu durata nefuncționării. TK nu este ținut la respectarea obligațiilor privind remedierea în situații care sunt în afara controlului Telekom Romania, care pot fi, fără a se limita la:

- (i) Deranjamente cauzate de alimentarea cu energie a locațiilor în care Telekom Romania are instalate echipamente de semnal, ca urmare a avariilor rețelei electrice;
- (ii) Deranjamente rezultate din imposibilitatea de a accesa locațiile în care Telekom Romania are instalate echipamente de semnal (cauzate de drumuri impracticabile, de condițiile impuse de locatorii/propietarii locațiilor unde Telekom Romania are instalate echipamente de semnal);
- (iii) Deranjamente pentru remedierea cărora este necesară intervenția în alte rețele de comunicații electronice interconectate cu Rețeaua cu privire la care Telekom Romania nu poate primi informații privind remedierea deranjamentului;
- (iv) Deranjamente cauzate de interferențe și perturbatii produse de alți operatori de comunicații electronice sau operatori radio sau TV;
- (v) Deranjamente pe arii geografice extinse, cauzate de evenimente meteo sau alte situații speciale, condiții în care Telekom Romania este nevoită să prioritizeze soluționarea deranjamentelor;
- (vi) Deranjamente cauzate de echipamentul folosit de către Utilizatorul final (inclusiv probleme de configurare);
- (vii) Deranjamente cauzate de situații de forță majoră/caz fortuit, în condițiile legii.

4.4; Acordarea despăgubirii conform art. 4.3 de mai sus este condiționată și de dovada în evidențele Telekom Romania a existenței defecțiunii notificate în aria geografică indicată de către Client și a condiției ca sediul sau punctele de lucru ale Clientului sunt în zonele afectate, Telekom Romania având dreptul de a cere actele doveditoare în acest sens. Prin derogare de la acordarea de despăgubiri, dacă activarea în Rețea a unui Client portat nu poate fi realizată sau se realizează cu întârziere, din motive ce nu se află sub controlul Telekom Romania (de exemplu din motive tehnice sau din motive ce se află sub controlul furnizorului din a cărui rețea se face portarea), Clientul nu va fi îndreptățit să solicite despăgubiri din partea Telekom Romania. 4.5 Fără a contraveni altor prevederi contrare din Contract, Telekom Romania are dreptul de a suspenda în tot sau în parte furnizarea Serviciilor, pe o perioadă de maxim 30 de zile, cu notificarea prealabilă a Clientului (inclusiv prin SMS în cazul Serviciului de voce mobilă/date mobile), în vederea efectuării de lucrări de întreținere sau dezvoltare a Rețelei și va rambursa Clientului, la cererea acestuia, Abonamentul aferent Serviciului afectat, în cota fracționară, corespunzător perioadelor efective de nefuncționare (în cazul în care este un Pachet de Servicii, rambursarea se va face proporțional cu numărul Serviciilor afectate). În toate cazurile de rambursare, aceasta se face prin creditare cu valoarea în lei, cu evidențiere în factura emisă în

luna urmatoare. 4.6 Clientul nu poate interveni asupra lucrarilor realizate de Telekom Romania in vederea furnizarii Serviciului/Pachetului de Servicii. 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/Pachetului de Servicii, 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 punerea in functiune a Echipamentelor, o reclamatie de nefunctionare transmisa de Client. Clientul va realiza, pe cheltuiala sa, amenajarea spatiului si aducerea 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: (i)sa preia Echipamentul; (ii)sa plateasca Chiria; (iii)sa nu deterioreze Echipamentul, sa nu-l mute din Locatie, sa suporte riscurile legate de pierderea lui inclusiv pentru caz fortuit, sa-l restituie in 5 zile de la incetarea inchirierii din orice motiv sau sa permita ridicarea sa de catre TK achitand taxa aferenta, altfel platind catre TK Valoarea Echipamentului indicata 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	HG658 / Sercom (ADSL/VDSL/FTTB)	42	26	21,00	15,75	10,50	5,25
FTTH	HGB247 (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*	B					
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 voce (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 TR valoarea Echipamentului.*

4.10 Inchirierea Echipamentului TK inceteaza, independent de incetarea Contractului pentru Serviciu, in urmatoarele cazuri: (1) O parte poate denunta unilateral Contractul imediat prin notificare scrisa, fara interventia instantei sau alte formalitati in acest sens, daca cealalta parte: (i) inceteaza sa desfasoare o parte semnificativa din activitatea sa; sau (ii) devine insolventa sau este declarata in faliment. (2) Telekom Romania poate denunta unilateral Contractul in privinta Inchirierii, printr-o notificare scrisa de 2 zile si fara despagubiri, daca: a) Clientul vinde locatia in care se furnizeaza Serviciul/Pachetul de Servicii; b) forta majora dureaza de mai mult de 30 de zile; c) Telekom Romania nu mai are solutii tehnice pentru furnizarea Serviciului/Pachetului de Servicii in Locatie; d) in orice alta situatie mentionata in Contract. Daca nu se prevede altfel in Contract, incetarea urmare a unei denuntarii unilaterale (cu exceptia Portarii, cand se va urma procedura legala, si cu exceptia cazurilor de la (1) de mai sus) va opera dupa o notificare prealabila 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. (3) Clientul poate denunta unilateral Contractul: a) oricand, cu o notificare prealabila scrisa de 30 de zile, Contractul incetand de plin drept in prima zi a lunii urmatoare celei in care cele 30 de zile se implinesc; b) daca TK devine insolubil, isi inceteaza activitatea sau este in faliment/lichidare, cu o notificare prealabila scrisa de 2 zile; c) in orice alta situatie mentionata in Contract. (4) 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 ratelor 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 pierrea Echipamentelor Telekom Romania pe durata inchirierii/custodiei, respectiv pana la data achitarii integrale a pretului si a penalitatilor aferente, inclusiv pentru cazuri fortuite.

4.13 Telekom Romania asigura remedierea/inlocuirea Echipamentelor vandute Clientului conform conditiilor din certificatul de garantie aferent. Daca Clientului ii este furnizat un software pentru utilizarea Serviciului/Pachet de Servicii, Telekom Romania acorda Clientului un drept de utilizare neexclusiv si netransferabil a acestuia, exclusiv in scopul utilizarii Serviciului/Pachetului de Servicii. In toate cazurile de suspendare a Serviciului/Pachetului de Servicii, pe perioada suspendarii Clientul ramane obligat la plata tuturor tarifarilor aferente acestuia.

4.14 Clientul se obliga sa nu cedeze altel 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/Pachetului de Servicii, si Clientul poate rezilia Contractul exclusiv pentru culpa Telekom Romania in furnizarea Serviciului/Pachetului de Servicii. Clientul nu poate rezilia Contractul pentru motive care tin de Echipamentul care face parte din oferta promotionala. Accesarea ofertei promotionale restrictioneaza schimbarea titularului pentru Serviciu/Pachet de Servicii. Echipamentul care face parte din oferta promotionala va fi livrat Clientului in maxim 14

zile de la semnarea Anexei specifice; proprietatea asupra echipamentului se transferă de la Telekom Romania la Client la data semnării procesului-verbal de recepție a Echipamentului din oferta promoțională.

5. 5.1 Telekom Romania procedeează la măsurarea și gestionarea traficului în scopul evitării congestiilor apelând la rute alternative ("rute de backup"), însă aceste măsuri nu duc la degradarea Serviciului/Pachetului de Servicii. În cazul tehnologiei GSM/UMTS, Telekom Romania folosește pentru măsurarea și gestionarea traficului indicatori de performanță generați în nodurile de rețea, conform specificațiilor furnizorilor de echipamente. Performanța acestor indicatori este monitorizată în mod regulat în scopul de a evita congestiile segmentelor de rețea sau pentru utilizarea acestora la capacitate maximă. În acest sens, Telekom Romania folosește metode de proiectare a rețelei ce au ca scop îndeplinirea statistică a criteriilor din Licența de operare. Clientul înțelege și acceptă că nivelul calitatii Serviciului poate fi afectat în situațiile în care se iau măsurile susmenționate, Telekom Romania asigurând un nivel maxim de blocare și întrerupere a apelurilor în proporție de 2% în medie pe Rețea (această valoare trebuie înțeleasă în sens statistic prin raportare la numărul total al abonaților într-un interval de timp determinat și la nivelul întregii Rețele).

5.2 Suspendarea Serviciului-suport (ex. serviciul telefonic este Serviciu-suport pentru Serviciul ADSL, pentru opțiunile de voce, etc.) atrage de drept suspendarea furnizării Serviciilor/Pachetului de Servicii/opțiunilor /extraopțiunilor a căror furnizare depinde de furnizarea Serviciului-suport, în aceleași condiții în care operează suspendarea Serviciului-suport. Incetarea Contractului în privința unui Serviciu-suport va atrage încetarea de drept a Contractului și în privința Serviciilor a căror furnizare depinde de furnizarea Serviciilor-suport, la data încetării Contractului în privința Serviciului-suport, cu excepția cazului în care Serviciul se furnizează, la cererea Clientului, pe o altă linie suport (dacă încetarea Contractului în privința Serviciului-suport are loc din culpa Clientului, acesta este obligat la plata despăgubirilor pentru încetare prematură).

5.3 Dacă Clientul dorește să se porteze din Rețea, în rețeaua unui alt furnizor de servicii de comunicații electronice, Clientul va solicita acest lucru direct furnizorului în a cărui rețea dorește să aibă loc portarea, încetarea Contractului privind Serviciul portat/Pachetului de Servicii (după caz) intervenind la data realizării portării, cu respectarea tuturor condițiilor prevăzute în Contract. Pentru evitarea oricărui dubiu, încetarea Contractului privind Serviciul portat/Pachetului de Servicii (după caz) intervine la data realizării portării nu înlătură obligația Clientului de a achita toate sumele datorate în baza Contractului, precum și eventualele despăgubiri de încetare prematură, conform Anexei Condiții Specifice. În măsura în care cererea de Portare a Clientului în rețeaua unui alt furnizor de servicii de comunicații electronice nu se finalizează cu realizarea portării, prezentul Contract își va produce efectele în continuare în aceeași termeni și condiții.

6. Modificarea Serviciului/Pachetului de Servicii/Contractului. Schimbarea locației de furnizare a unui Serviciu/Pachet de Servicii implică o nouă conectare a Echipamentului TK, astfel încât Telekom Romania va percepe tariful de conectare aferent Serviciului. Pentru schimbarea titularului Serviciului/Pachetului de Servicii, Telekom Romania nu va percepe niciun tarif dacă aceasta nu atrage și schimbarea altor parametri ai Serviciului (inclusiv, dar fără a se limita la, locația echipamentului CPE).

TK poate modifica unilateral Contractul (pentru termeni precum tarife, penalități, despăgubiri pentru încetare, alte taxe și costuri, caracteristici Servicii, încetare/suspendare Contract, condiții de folosire a Serviciilor,

facturare/plată/garanții/plăți intermediare, răspundere, prelucrare date cu caracter personal, procedura de reclamații, termene de remediere deranjamente, beneficii), notificând în scris în prealabil Clientul, prin scrisoare, e-mail, contul de client de pe pagina de Internet TK însoțit de SMS de avertizare la numărul furnizat de Client, mesaj pe STB (în privința Serviciului TV), conform legii. Clientul beneficiază de cel puțin 30 de zile de la primirea notificării pentru a decide dacă denunță Contractul în privința Serviciului afectat de modificare; dacă Clientul nu este de acord cu modificarea, poate denunța unilateral Contractul, fără despăgubiri, printr-o notificare scrisă trimisă TK conform art.

7. Altfel, modificarea se aplică de drept, fără act adițional.

Dacă, pe durata Contractului, un anumit Serviciu nu mai poate fi furnizat la parametrii contractați, a) fie părțile vor agreea furnizarea unui Serviciu inferior calitativ cu modificarea Abonamentului în mod corespunzător, fără despăgubiri, b) fie Contractul încetează de plin drept, fără despăgubiri, în privința Serviciului/întregului Pachet de Servicii. Prevederi specifice Serviciilor TV: În primele 3 luni de la data activării unui/mal multor Pachet(e) Suplimentar(e), Clientul nu are dreptul să renunțe la/să solicite mai multe Pachete Suplimentare, decât dacă o astfel de solicitare include și Pachetele Suplimentare contractate anterior. Dacă TK majorează tarifele Pachetelor Suplimentare și Clientul nu este de acord, are dreptul doar să solicite să nu i se mai furnizeze respectivele Pachete Suplimentare.

7. Incetare. Contractul poate înceta total sau parțial. **Denunțare (1)** O parte poate denunța unilateral Contractul imediat prin notificare scrisă, fără intervenția instanței sau alte formalități în acest sens, dacă cealaltă parte: (i) încetează să desfășoare o parte semnificativă din activitatea sa; sau (ii) devine insolventă sau este declarată în faliment. **(2)** Telekom Romania poate denunța unilateral Contractul, printr-o notificare scrisă de 2 zile și fără

despagubiri, dacă: a) Clientul vinde locația în care se furnizează Serviciul/Pachetul de Servicii; b) forța majoră durează de mai mult de 30 de zile; c) Telekom Romania nu mai are soluție tehnică pentru furnizarea Serviciului în Locație; d) în orice altă situație menționată în Contract. **(3)** Dacă nu se prevede altfel în Contract, încetarea urmarea a denunțării unilaterale (cu excepția Portării, când se va urma procedura legală, și cu excepția cazurilor de la (1) de mai sus) va opera după o notificare prealabilă de 30 de zile, Contractul încetând deplin drept în prima zi a lunii următoare celei în care termenul de 30 de zile se împlineste. **(4)** Clientul care dorește portarea din Retea în rețeaua altui furnizor trebuie să solicite acest lucru direct furnizorului la care dorește portarea, încetarea intervenind la data realizării Portării, cu respectarea Contractului și a legii; încetarea va fi considerată realizată prin denunțare unilaterală de către Client. **Reziliere (5)** Dacă o parte nu și îndeplinește obligațiile contractuale, cealaltă parte poate rezilia deplin drept Contractul, fără intervenția instanțelor. Dacă nu se prevede altfel în Contract, rezilierea va opera pe baza unei notificări prealabile scrise de 30 de zile. Contractul va înceta deplin drept în prima zi a lunii următoare celei în care termenul de 30 de zile se împlineste, dacă partea în culpa nu a înlăturat, până la împlinirea termenului, situația ce a atras notificarea de reziliere. **(6) Despagubiri.** Dacă Contractul încetează, pentru unul sau mai multe Servicii/Pachet de Servicii, înainte de expirarea Perioadei minime inițiale, din culpa Clientului sau prin denunțare unilaterală de către Client, Clientul va fi obligat la plata despăgubirilor pentru încetare prematură menționate în Anexa Condițiilor Specifice, în privința fiecărui Serviciu astfel încetat. La calculul despăgubirilor exprimate în Euro se va folosi cursul de schimb Leu/Euro BNR valabil la data emiterii facturii. Clientul nu datorează despăgubirile în cazul schimbării Locației sau a liniei telefonice suport, dacă Telekom Romania nu are soluție tehnică pentru furnizarea Serviciului la noua locație/pe noua linie telefonică suport. Contractul se consideră denunțat unilateral de Client și atunci când Clientul care a făcut o cerere de portare în Reteaua TK, a solicitat în scris anularea cererii sale de portare, în condițiile și termenul stabilit de lege. Dacă cererea de portare a Clientului în rețeaua altui furnizor nu se finalizează cu realizarea portării, Contractul își produce în continuare efectele în aceeași termen și condiții. **(7)** Clientul va trimite notificările din acest articol la sediul TK, prin recomandată cu confirmare de primire. TK va trimite notificările din acest articol la adresa Clientului din Formular. Notificările la alte adrese nu vor fi opozabile părții notificate. **(8)** Portarea se va realiza cu respectarea legii.

8. Alte clauze:

Serviciul de voce fixa: La activarea Serviciului, Clientului îi va fi atribuit în mod aleator un număr de telefon pentru fiecare LTP/ acces VoIP. Clientul va beneficia de acest număr până la data încetării furnizării Serviciului, exceptând situațiile în care: (i) Clientul va beneficia de serviciul de portabilitate a numerelor; (ii) Telekom Romania va modifica numerotația din motive tehnice, cu condiția informării prealabile a Clientului sau (iii) Clientul solicită schimbarea numărului de telefon, în schimbul tarifului aferent (schimbarea numărului de telefon va fi operată în limita posibilităților tehnice ale Telekom Romania). c) Un abonament telefonic conține: **(1)** Un număr de apel pentru fiecare LTP/acces VoIP; **(2)** Servicii de asistență; **(3)** Nivel de disponibilitate a Serviciului în versiunea „Standard” (în tehnologia TDM); **(4)** Alte servicii (în măsura în care tipul aparatului telefonic folosit de către Client pentru recepționarea Serviciului permite activarea acestor servicii): repetarea ultimului număr format (pe baza de cerere); apel în așteptare (pe baza de cerere); redirecționarea imediată a apelurilor (pe baza de cerere); apel programat (pe baza de cerere); restricționarea cu parolă a apelurilor de plecare (implicit); restricționarea prezentării identității liniei telefonice apelante (CLIR-A), permanent (pe baza de cerere) sau apel cu apel (implicit) (pentru apelurile către serviciile de urgență (112), identitatea liniei telefonice principale a Clientului se transmite automat); **(5)** Serviciul de mesagerie vocală și fax: Clientul poate solicita dezactivarea acestui Serviciu fără a datora despăgubiri pentru încetare prematură. d) Serviciul suplimentar de prezentare a identității liniei telefonice apelante (CLIP-A) poate fi furnizat numai pentru apelurile de la linii telefonice apelante care nu au activată restricționarea prezentării identității. În cazul în care apelul este originat din rețeaua altui operator, identitatea liniei telefonice apelante va fi prezentată numai în cazul în care operatorul respectiv permite transmiterea numerelor spre rețeaua fixă Telekom Romania.

Serviciul de voce mobilă este accesibil Clientului numai prin intermediul Cartelei SIM, predată Clientului după intrarea în vigoare a Contractului. Accesul la Cartela SIM este protejată de două coduri secrete, PIN (Număr personal de identificare) și PUK (Număr personal de deblocare), care nu pot fi dezvaluite către terți și care vor fi folosite de Client numai conform instrucțiunilor transmise de TK, în caz contrar TK nefiind responsabilă pentru eventuale prejudicii produse printr-o dezvaluire/folosire neautorizată. Clientul nu dobândește drept de proprietate asupra Cartelei SIM sau a informațiilor pe care aceasta le conține, cu excepția informațiilor pe care Clientul le-a înregistrat pe Cartela SIM și de care este singur răspunzător. Clientul se angajează să nu vândă, închiriere, distrugă sau deterioreze Cartela SIM. Clientul va lua toate măsurile necesare pentru a evita utilizarea Cartelei SIM în mod neadecvat. Responsabilitatea, atât față de Telekom Romania, cât și față de terțe părți privind utilizarea Cartelei SIM revine în întregime Clientului, indiferent de tipul de echipament folosit pentru Cartela SIM. Orice tentativă de copiere sau modificare a oricăror date de identificare tehnică a Cartelei SIM este interzisă, va fi sancționată conform legii și va da dreptul TK să rezilieze Contractul, de îndată, fără intervenția instanțelor sau alte formalități, Clientul fiind

de drept în întârziere, Contractul încetând prin deconectare, la data constatării, sau la o dată ulterioară constatării de către TK. Clientul este obligat să informeze imediat TK, telefonic sau în scris, despre pierderea, furtul sau deteriorarea Cartelei SIM și să solicite restricționarea. În toate cazurile, Clientul este responsabil pentru apelurile și Serviciile inițiate 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. Obligația Clientului de a achita Abonamentul 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. La cerere, Clientul poate beneficia de serviciul de restricționare a apelurilor de plecare (cu sau fără parolă – cel din urmă contra unei taxe de 0,47 Euro fără TVA) către destinații internaționale, SVA, alte rețele fixe și mobile, numere pt acces la Internet (vezi www.telekom.ro).

Serviciul de Date mobile Serviciul este furnizat în conformitate cu respectarea parametrilor de calitate. Clientul poate avea acces la Serviciu 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, cu excepția cazurilor de suspendare a furnizării Serviciului. Accesul poate fi îngreunat în orele de utilizare maximă, datorită capacității limitate a Ariei de Acoperire. Serviciul este accesibil Clientului numai prin intermediul Cartelei SIM, predată Clientului după intrarea în vigoare a Contractului în privința acestui Serviciu. Accesul la Cartela SIM este protejată de două coduri secrete, PIN (Număr personal de Identificare) și PUK (Număr personal de deblocare), care nu pot fi dezvaluite către terți și care vor fi folosite de Client numai conform instrucțiunilor transmise de TK, în caz contrar TK nefiind responsabilă pentru eventuale prejudicii produse printr-o dezvaluire/folosire neautorizată. Clientul nu dobândește drept de proprietate asupra Cartelei SIM sau a informațiilor pe care aceasta le conține, cu excepția informațiilor pe care Clientul le-a înregistrat pe Cartela SIM și de care singur răspundător. Clientul se angajează să nu vândă, închirieze, distrugă sau deterioreze Cartela SIM. Clientul va lua toate măsurile necesare pentru a evita utilizarea Cartelei SIM în mod neadecvat. Responsabilitatea, atât față de Telekom Romania, cât și față de terțe parti privind utilizarea Cartelei SIM revine în întregime Clientului, indiferent de tipul de echipament folosit pentru Cartela SIM. Orice tentativă de copiere sau modificare a oricăror date de identificare tehnică a Cartelei SIM este interzisă, va fi sancționată conform legii și va da dreptul TK să rezilieze Contractul, de îndată, fără intervenția instanței sau alte formalități, Clientul fiind de drept în întârziere, Contractul încetând prin deconectare, la data constatării, sau la o dată ulterioară constatării de către TK. Clientul este obligat să informeze imediat TK, telefonic sau în scris, despre pierderea, furtul sau deteriorarea Cartelei SIM și să solicite restricționarea. În toate cazurile, Clientul este responsabil pentru Serviciile inițiate 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. Obligația Clientului de a achita Abonamentul 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 SIM-ului pierdut/furat/deteriorat este oferit gratuit o dată pe an și se taxează cu 5 Euro fără TVA, de la al doilea incident în cadrul aceluși 12 luni.

Prin completare a prevederilor Contractului, sunt activități frauduloase/abuzive: (i) 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 (în general mesaje de tip Spam); (ii) continuarea expedierii de mesaje electronice către un adresant care a indicat că nu dorește să mai primească asemenea mesaje; (iii) expedierea sau afisarea de mesaje care contin virusi și/sau „cai troieni”, mesaje ilegale sau expedierea sau afisarea de mesaje indecente, obscene sau pornografice, cu încălcarea prevederilor legale în vigoare; (iv) expedierea sau afisarea de mesaje care violează dreptul de proprietate intelectuală sau industrială al Telekom Romania sau al unui tert, sau de mesaje continuând informații pentru care Clientul nu are dreptul legal de transmitere sau difuzare în orice condiții, conform oricărei legi aplicabile.

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/restricționari: **Interdicție pentru copii** – meniu STB (setarea de către Client a unui cod de acces pentru canale în funcție de rating-ul emisiunilor 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 semnalul", "configurare stb", etc.); **Restricție la neplata Abonament** – 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 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 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:** Oprieste și revino, Reluare, Ghid TV și înregistrează. 1) **Oprieste 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 revedea 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 date precum orele de difuzare și opțiunile de difuzare (subtitrări, posibilitatea de revizionare – Reluare). 4) **Înregistrează** da posibilitatea de a înregistra emisiunile preferate pentru a fi vizionate la o dată ulterioară. Acest serviciu este disponibil doar clienților ce achiziționează STB-ul cu hard disk. (b) **Suplimentul.** Suplimentul este considerat Serviciu cu valoare adăugată (SVA). Suplimentul 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/restricționari: **Clasificare – Rating** (blocarea anumitor canale în funcție de rating-ul (categoriile 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 Abonament** – 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 caderea 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 brujaje electrice exterioare, de perturbări datorate interferențelor radioelectrice. (2) Recepția necorespunzătoare datorată performanțelor inferioare ale traseului de cablu aflat în proprietatea sau folosința Clientului. Telekom Romania nu este responsabilă pentru perturbările cauzate de calitatea semnalului preluat, pentru recepția și implicit retransmisia de semnal slab, urmare a propagării defectuoase a semnalului recepționat de la stații terestre, din cauza condițiilor meteorologice nefavorabile sau din cauza unor defecțiuni pe lanțul de transmisie terestră. Clientul nu are drept de redistribuire a Serviciului ce face obiectul prezentului Contract și nu are dreptul de a se bransa singur, acest drept aparținând exclusiv personalului autorizat de către Telekom Romania.

Serviciul de televiziune furnizat prin tehnologia DVB-C: SVA sunt menționate pe site-ul Telekom Romania și în

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 Abonament** – 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.

In ceea ce priveste **Serviciile de voce**, convorbirile prin operatoare nu intra in convorbirile nelimitate incluse in Abonament. Minutete incluse in rețeaua fixa TK sunt disponibile si pentru apeluri catre rețeaua Telekom Romania Mobile; dupa consumarea minutelor incluse, apelurile catre rețeaua Telekom Romania Mobile vor fi tarificate la tariful de lista in rețeaua aferent fiecarui tip de Abonament. Daca nu se prevede altfel in Contract, tarificarea traficului national, international si a traficului excedentar minutelor incluse se face la tarifele din Lista de tarife de la data efectuării apelului. Clientul are acces la numarul unic pentru apeluri de urgenta 112, avand dreptul de a initia gratuit si fara niciun mijloc de plata apeluri catre 112. Serviciul de voce TK asigura afisarea numarului de apel al Clientului apelant si transmiterea informatiei de localizare a Clientului apelant pentru asigurarea serviciilor de urgenta, cu exceptia Serviciului prin tehnologie VoIP, care permite afisarea numarului de apel al Clientului apelant, dar fara identificarea adresei/locatiei de unde Clientul suna. La cerere, Clientul poate beneficia de serviciul de restrictionare a apelurilor de plecare (cu sau fara parola), in conditiile din Contract.

Serviciul de Continut. (a) Telekom Romania poate furniza Clientului, prin echipamentul terminal compatibil, acces la Serviciul de Continut ale Telekom Romania sau ale oricarei terte parti. (b) Serviciul de Continut este furnizat "asa cum este" si nu sunt permise modificari sau alte interventii ale Clientului. (c) Clientul accepta si consimte ca va folosi in mod legal si util Serviciul de Continut. (d) Orice reclamatii ale Clientului privind folosirea Serviciului de Continut respectiv, vor fi adresate furnizorilor de continut. (e) Telekom Romania are dreptul sa modifice termenii de acces si folosire al Serviciului de Continut, cat si sa intrerupa sau sa modifice orice Serviciu de Continut. (f) 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 reprezentantul de vanzari alocat sau la numarul 1234 (apel gratuit din rețeaua Telekom Romania si din rețeaua Telekom Romania Mobile).

In situatii deosebite (ex. cutremur, inundatii, incidente, amenintari, vulnerabilitati privind securitatea rețelei, etc.) exista posibilitatea ca traficul/furnizarea Serviciului sa fie restrictionat(a) sau intrerupt(a) pentru o perioada limitata de timp, cat amenintarea asupra rețelei persista. In cazul intervenirii unor incidente, amenintari si vulnerabilitati privind securitatea sau integritatea Rețelei 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 protejării 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 furnizării Serviciilor.

9. Niveluri de calitate privind furnizarea Serviciilor.

Daca nu se prevede altfel in Contract, Serviciile Telekom Romania de telefonie la puncte fixe si puncte mobile, Serviciile Telekom Romania de acces la internet la puncte fixe si puncte mobile, precum si Serviciile Telekom Romania de televiziune furnizate prin tehnologiile DTH si IPTV sunt de tip "best effort", caracteristicile tehnice si parametrii de calitate comunicati in descrierile acestor Servicii din Contract fiind masurati in conditii ideale. Caracteristicile acestor Servicii pot diferi de la caz la caz, in deosebi in functie de gradul de incarcare a rețelei/starea tehnica infrastructurii fizice de acces/LTP suport si in functie de conditiile meteorologice. Niciuna dintre obligatiile privind accesul, viteza si calitatea Serviciilor nu reprezinta o obligatie de rezultat a Telekom Romania. Serviciul de televiziune prin CATV este transmis conform standardelor din Ordinul MCTI nr. 366/2002.

Nivelurile de calitate oferite pentru Serviciul de Voce mobila sunt cele prevazute de reglementarile si standardele in

vigoare. Aria de acoperire difera în funcție de tipul de serviciu mobil oferit și se poate modifica în funcție de dezvoltarea rețelelor, de specificul propagării undelor radio și de existența obstacolelor naturale (munți, păduri, lacuri, precipitații etc) sau factori artificiali, (construcții etc) precum și de specificitățile tehnice ale Rețelei și ale Echipamentelor folosite de Client, care pot determina variații față de harta prezentată. Telekom Romania va face publice și va comunica pe orice cale Clientului condițiile specifice de oferire a oricărui nou serviciu Telekom Romania (revizii, reparațiile și întreținerea Rețelei sunt suportate de Telekom Romania). Clientul se poate informa asupra ariei de acoperire, prin intermediul 1234 sau accesând pagina de Internet www.telekom.ro. Clientul declară că acceptă aria de acoperire cu toate aceste variații și că harta are o valoare informativă.

Nivelurile de calitate oferite pentru Serviciul de Date mobile: Clientul declară că a fost informat și a acceptat faptul că viteza de transfer a datelor, inclusiv viteza minimă de transfer a datelor, nu este garantată de Telekom Romania deoarece aceasta depinde de factori externi, precum rețelele de Internet ale altor operatori, conexiunea la Internet a serverelor accesate, calculatoarele accesate (de exemplu, calculatoare dotate cu porturi USB 1.0 având o rată de transfer a datelor limitată la 1,5 Mbps, prin standardul constructiv), tipul de echipament / terminal folosit pentru transmiterea de date, tehnologia utilizată (GPRS/EDGE/UMTS/4G), recepția într-o anumită locație, propagarea undelor radio, distanța față de stația de emisie - recepție, numărul de utilizatori conectați simultan la aceeași celulă, aplicațiile utilizate pentru transmiterea de date etc. De asemenea, viteza de transfer a datelor este diferită în funcție de Serviciul de Date mobile achiziționat și/sau opțiunea achiziționată și activată. Performanța Serviciului de Date mobile este influențată și de poziția Clientului în Aria de acoperire a unei celule și de gradul de încărcare a rețelei radio din zona respectivă în momentul utilizării Serviciului de Date mobile, astfel că accesul la Serviciul de Date mobile poate fi îngreunat în orele de utilizare maximă, din cauza capacității limitate a rețelei de transmisii de date. Telekom Romania își rezervă dreptul de a limita viteza de transfer la un nivel inferior în cazul în care acest lucru va fi necesar, în scopul prevenirii utilizării abuzive sau frauduloase a resurselor în detrimentul altor utilizatori sau în cazul supraaglomerării traficului de date în Rețea, astfel că utilizatorii sunt afectați în mod negativ în utilizarea Serviciului de Date mobile. Pentru limitarea folosirii abuzive a Rețelei și pentru a asigura un nivel corespunzător al Serviciului de Date mobile pentru toți Clientii, Telekom Romania va putea în mod justificat limita anumii parametri ai Serviciului de Date mobile, precum viteza de transfer a datelor.

10. Despagubiri

Dacă nu se prevede altfel în Contract, neîndeplinirea parametrilor de calitate sau a caracteristicilor comunicate pentru Servicii nu atrage plata niciunei penalități de către Telekom Romania sau acordarea niciunei reduceri la Abonament. Prin semnarea prezentului, Clientul acceptă furnizarea tuturor Serviciilor în aceste condiții. Telekom Romania va acorda despăgubiri Clientului exclusiv în cazurile și limitele prevăzute la art. 4, în SLA și art. 16 din prezenta. Telekom Romania nu răspunde față de Client pentru daune indirecte (ex. beneficiul nerealizat, pierderi profit/abonați, pierderea unor oportunități de afaceri). Telekom Romania răspunde până la Punctul terminal. Telekom Romania nu răspunde pentru apelurile cu tarif mare (international, SVA) generate prin fenomenul de „modem hijacking” sau „VoIP hacking”, nici dacă transmiterea și/sau recepționarea Serviciilor sunt alterate de factori ca: a) fenomene naturale; b) întreruperi/bruiaje/variații mari de curent care afectează rețeaua de distribuție a semnalului; c) instalarea/utilizarea de Client de echipamente neautorizate/performante inferioare ale traseului de cablu al Clientului; d) interferențe cu alte sisteme de comunicație; e) lipsa de vizibilitate între antena și satelit; f) utilizarea necorespunzătoare/frauduloasă a Serviciilor/Echipamentului; g) acțiunea unor terți, nici pentru software-ul instalat de Client prin Serviciu sau defectarea/pierderea informațiilor din echipamentul(ui) Clientului; h) lucrările furnizorilor de utilități publice. Telekom Romania retransmite canalele TV și SVA-urile așa cum sunt difuzate de furnizorii lor și nu răspunde pentru conținutul/calitatea semnalului, dacă legea nu prevede altfel. Telekom Romania nu răspunde pentru serviciile oferite de terțe părți, care fac uz, în orice formă, de Serviciile sale. Pentru evitarea oricărui dubiu, Telekom Romania nu răspunde pentru prejudiciile, de orice natură, suferite de Client în legătură cu serviciile terților. Telekom Romania nu răspunde pentru funcționarea necorespunzătoare a Rețelei în zonele în care aceasta este în dezvoltare sau în situațiile în care Telekom Romania face lucrări de îmbunătățire a Rețelei. Telekom Romania nu răspunde de acțiunile sau inacțiunile sale față de terțe persoane sau pentru prejudiciile create unor terțe persoane care beneficiază de Serviciile Telekom Romania în afara prezentului Contract, sau chiar în absența unui contract între acestea și Telekom Romania. De asemenea, Telekom Romania nu este răspunzător decât față de Client în limitele prezentului Contract, iar răspunderea sa nu se întinde și asupra Utilizatorilor finali ai Serviciilor, așa cum au fost aceștia desemnați de Client. Clientul este singurul responsabil de acțiunile oricăror terțe persoane care utilizează Serviciile prin intermediul Contractului, inclusiv cu privire la utilizarea Serviciilor de către Utilizatorii finali desemnați de Client. Telekom Romania nu răspunde față de Client în cazul în care portarea Clientului din rețeaua unui alt furnizor de servicii de comunicații electronice în Rețea nu se poate realiza din motive ce nu depind de sau nu se afla sub controlul Telekom Romania și Clientul nu a cerut, prin selectarea opțiunii corespunzătoare prevăzută în cererea de portare, continuarea furnizării serviciilor de comunicații electronice prin intermediul numerelor

temporare; în acest caz, Contractul va înceta. Prevederi specifice Serviciului de Roaming: (a) Telekom Romania va pune la dispoziția Clientului Serviciul de Roaming și nu este responsabil de calitatea Serviciilor de Roaming, de tipul de Servicii de Roaming sau de gradul de acoperire al acestora, toate acestea depinzând de rețele și/sau sisteme de telecomunicații ale furnizorilor de comunicații electronice din afara țării. (b) Telekom Romania nu este responsabil pentru utilizarea accidentală a Serviciului de Roaming de către Client atunci când acesta se află pe teritoriul României, în zone de graniță. Clientul este obligat să se asigure, prin verificarea terminalului său, că rețeaua utilizată, în momentul inițierii apelului, este cea a Telekom Romania, pentru a evita utilizarea accidentală a Serviciului de Roaming pe teritoriul României. (c) Telekom Romania nu poate controla și prin urmare nu va fi ținut responsabil față de Client în cazurile în care Clientul primește apeluri din afara României cu identitate incompletă, ascunsă sau modificată, inclusiv prin folosirea unei identități care aparține numerotației naționale.

11. Prelucrarea datelor cu caracter personal și a datelor de trafic

Telekom Romania prelucrează datele cu caracter personal ale Clientului și datele de trafic cu bună credință, în condiții tehnice și organizatorice de securitate adecvate, prelucrarea efectuându-se cu respectarea legislației în vigoare.

11.1 Prelucrarea datelor cu caracter personal în scop promoțional (marketing). Datele cu caracter personal furnizate, dar și alte informații furnizate de Client (cum ar fi: adresa de e-mail, nr. fax, nr. mobil, nr. telefon fix) vor putea fi prelucrate de Telekom Romania cu respectarea drepturilor Clientului în special a dreptului de informare și opoziție, în următoarele scopuri: marketing (inclusiv marketing direct), concursuri, loterii publicitare, efectuarea de comunicări comerciale pentru produsele și serviciile Telekom Romania, inclusiv cele dezvoltate împreună cu un partener Telekom Romania, prin orice mijloc de comunicare, inclusiv prin intermediul serviciilor de comunicații electronice. Datele cu caracter personal furnizate de Client vor putea fi folosite în scop promoțional (marketing) și pentru produsele sau serviciile altor parteneri ai Telekom Romania, cu respectarea drepturilor Clientului.

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

11.2.2. Datele cu caracter personal furnizate de Client vor fi prelucrate în vederea și în cadrul accesării de către Client a serviciilor cu valoare adăugată sau a serviciilor accesorii, inclusiv pentru trimiterea invitației referitoare la aceste servicii, respectiv activarea și furnizarea acestor servicii. Clientul contractează serviciile cu valoare adăugată prin semnarea unor documente contractuale specifice în acest sens, care vor conține și informarea Clientului, precum și consimțământul acestuia pentru prelucrarea datelor cu caracter personal furnizate de Client în cadrul accesării de către Client a serviciilor cu valoare adăugată.

11.3 Prelucrarea datelor cu caracter personal în scopul furnizării serviciului de informații privind abonatii și registrul abonaților. Datele cu caracter personal furnizate de către Client vor fi incluse în baza de date Telekom Romania în vederea furnizării de registre ale abonaților în formă scrisă sau electronică și a serviciului de informații privind abonații, precum și ca aceste informații să fie dezvaluite/transmise terților furnizori de astfel de servicii. Telekom Romania va include în aceste baze de date/va transmite terților furnizori de astfel de registre și/sau servicii denumirea Clientului, adresa sediului, numărul/numerele de telefon sau de fax ale Clientului. Aceste date vor fi introduse în registrele abonaților în cazul în care în termen de 45 de zile lucrătoare de la data semnării Contractului, Clientul nu și-a exprimat dezacordul cu privire la această prelucrare. Clientul își poate manifesta dezacordul prin transmiterea unui cereri în call center sau a unei cereri scrise, datate și semnate la sediul Telekom Romania. Aceste informații vor putea fi utilizate pentru căutarea și dezvăluirea numărului de telefon al abonatului (și fax, dacă există) și/sau publicării în registre ale abonaților.

11.4 Prelucrarea datelor cu caracter personal cu funcție de identificare generală. Datele cu caracter personal cu funcție de identificare generală ale persoanei care semnează Contractul vor fi prelucrate în temeiul legii pe perioada de valabilitate a Contractului, precum și în termenele prevăzute de lege.

11.5 Crearea și consultarea unei baze de date referitoare la bonitatea Clientului. În scopul reducerii riscurilor de datorii și preîntâmpinării fraudelor, Telekom Romania utilizează un sistem de schimb de informații (Preventel) cu alți parteneri și furnizori de servicii de comunicații electronice care, fie au ca obiect de activitate gestionarea unor asemenea date, fie pot intra în contact cu astfel de persoane prin natura activității desfășurate. În cazul neachitării datoriilor la termenele scadente sau în cazul săvârșirii unei fraude, datele furnizate de Client precum și informațiile cu privire la datoriile Clientului sau cazurile de fraudă pot fi transferate către sistem, cu informarea prealabilă a Clientului și pot fi accesate de către alți furnizori de comunicații electronice sau de către partenerii Telekom Romania sau institutii care au drept de acces la sistem.

11.6 Durata prelucrării. Datele cu caracter personal furnizate de Client și datele de trafic aferente Contractului și Clientului vor fi prelucrate de către Telekom Romania în scopurile menționate la punctele de mai sus pe toată perioada de valabilitate a Contractului și pe o perioadă de maximum 3 ani de la data scadenței ultimei obligații de plată corespunzătoare, cu excepția situației când legea prevede alt termen, caz în care se va aplica termenul prevăzut de lege.

11.7 Drepturile Clientului cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal furnizate. Clientul are următoarele drepturi privind datele cu caracter personal furnizate: dreptul de acces și intervenție la acestea, de opoziție la prelucrarea lor, dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale, de a se adresa justiției, conform art. 13-18 din Legea nr. 677/2001. Pentru exercitarea acestor drepturi, Clientul va înainta către Telekom Romania o cerere scrisă, datată și semnată, la sediul Telekom Romania. Clientul are dreptul de a se opune în orice moment, în mod gratuit și fără nicio justificare, ca datele cu caracter personal furnizate să fie prelucrate în scop de marketing direct, în numele Telekom Romania sau al unui partener Telekom Romania, sau să fie dezvaluite unor parteneri Telekom Romania în acest scop.

Pentru celelalte scopuri, Clientul are dreptul de a se opune, în orice moment, în mod gratuit, ca datele cu caracter personal pe care le furnizează către Telekom Romania să facă obiectul unei prelucrări, cu menționarea datelor și scopul avut în vedere, numai pentru motive întemeiate și legitime, legate de situația sa particulară, cu excepția cazurilor în care există dispoziții legale contrare. În caz de opoziție nejustificată, Telekom Romania este îndreptățit să prelucreză în continuare datele în cauză. Clientul a luat cunoștința și înțelege faptul că datele cu caracter personal furnizate către Telekom Romania la data încheierii Contractului au constituit elemente determinante pentru încheierea acestuia. În cazul în care, pe durata derulării Contractului, Clientul își manifestă dreptul de opoziție pentru procesarea datelor cu caracter personal furnizate către Telekom Romania, în mod repetat și nejustificat, Telekom Romania este îndreptățit să considere Contractul de drept reziliat, fără drept de compensație sau despăgubiri pentru Client, cu solicitarea, dacă este cazul, a despăgubirilor pentru încetare prematură prevăzute de Contract.

12. Securitatea și sănătatea în muncă; obligațiile privind protejarea mediului. Telekom Romania și Clientul se angajează să respecte și să implementeze prevederile legale de SSM și protecția mediului, aplicabile activităților desfășurate, în 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 modificări și completări. Prevederile legale se aplică atât pentru activitățile curente desfășurate, cât și în cazul apariției unor accidente de muncă, îmbolnăviri profesionale sau poluări accidentale. Deseurile de echipamente electrice și electronice, precum și cele de baterii și acumulatori rezultate de la echipamentele achiziționate de la Telekom Romania se pot preda în magazinele Telekom Romania, pe baza contractului de achiziție a echipamentelor sau facturilor de achiziție. Deseurile de ambalaje vor rămâne în proprietatea Clientului, iar deseurile rezultate din activitățile tehnologice se vor colecta de către echipele Telekom Romania. Prezentul articol se completează cu prevederile privind securitatea și sănătatea în muncă, și protejarea mediului disponibile pe www.telekom.ro.

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

Toate prevederile Contractului care nu au fost modificate de parti prin, sau care nu sunt în contradicție cu, acte adiționale la Contract semnate de parti, raman pe deplin aplicabile.

14. Fraude. Serviciile/Pachetele de Servicii și Echipamentele TK sunt furnizate Clientului numai ca utilizator final. Sunt activități frauduloase/abuzive: a) furnizarea de informații/documente eronate/false pentru încheierea Contractului; b) mutarea Echipamentului TK din Locație fără acordul TK; c) utilizarea Serviciilor pentru furnizarea/redistribuirea de servicii de comunicații electronice către terți (contra cost sau gratuit) sau pentru transfer de trafic în rețeaua TK și/sau alte rețele (ex. transferurile de apeluri naționale/internationale în rețeaua TK și/sau alte rețele); d) expedierea de mesaje nesolicitate (incluzând date, informații, text, muzică, sunet, imagini, grafice, materiale video, programe sau alte materiale) sau afișarea de mesaje de tip pachete de reclame comerciale sau anunțuri de informații (în general mesaje de tip Spam); e) continuarea expedierii de mesaje electronice către un adresant care a indicat că nu dorește să mai primească asemenea mesaje; f) expedierea sau afișarea de mesaje care

contin virusi si/sau „cai troieni”, mesaje ilegale sau expedierea sau afisarea de mesaje indecente, obscene sau pornografice, cu incalcarea prevederilor legale in vigoare; g)expedierea sau afisarea de mesaje care violeaza dreptul de proprietate intelectuala sau industriala al Telekom Romania sau al unui tert, sau de mesaje continand informatii pentru care Clientul nu are dreptul legal de transmitere sau difuzare in orice conditii, conform oricarei legi aplicabile; h)utilizarea Serviciilor/Echipmentului TK cu incalcare a legii sau a politicii de Internet TK. Orice incercare de a copia datele tehnice de identificare ale Smart Card-ului sau continutul canalelor TV/programelor din SVA e considerata activitate frauduloasa. Clientul poate utiliza Smart Card-ul numai impreuna cu Echipamentul TK. Receptia in afara Romaniei, retransmisia in scopuri private/comerciale si/sau copierea pentru multiplicare sau multiplicarea Serviciului de televiziune TK sunt considerate activitati frauduloase/abuzive. Daca identifica o activitate frauduloasa/abuziva, TK are dreptul: a)sa suspende Serviciile sau sa rezilieze Contractul de plin drept, fara interventia instantei sau alte formalitati; b)sa refuze furnizarea unui nou Serviciu/s-o conditioneze de depunerea unei garantii; c)sa retraga Clientului orice beneficii; si/sau d)sa ia masurile din politica de Internet TK.

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

16. Procedura privind solutionarea reclamatilor *Deranjamentele se anunta la Asistenta Deranjamente, oricand, la 1234 (apel gratuit din reseaua Telekom Romania si din reseaua Telekom Romania Mobile). Reclamatii:* Inalntarea reclamatiei: a)la 1234, oricand, apel gratuit din reseaua Telekom Romania si din reseaua Telekom Romania Mobile; b)pe site-ul www.telekom.ro, sectiunea „Contact”; c)prin fax, la 0219255 pt Bucuresti-Ilfov si 02 prefix județ 925 pentru celelalte județe; d)prin e-mail, la sesizari@telekom.ro; e)la orice magazin TK din judetul/sectorul Clientului*; f)prin posta, la Piata Presei Libere 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 (i.e. 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 e contactat telefonic pentru a i se preciza stadiul solutionarii si noul termen de raspuns. Dupa tratarea reclamatiei, Clientul e 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 1234 (apel gratuit din reseaua Telekom Romania si din reseaua Telekom Romania Mobile).

Inchelata astazi, 18/07/2018, in doua exemplare originale, unul pentru Client si unul pentru Telekom Romania.

CLIENT AGENTIA DE DEZVOLTARE LOCALA BACAU

Prin Anghel Constantin Adrian
(nume si prenume in clar)

Semnatura si stampila

TELEKOM ROMANIA COMMUNICATIONS S.A.

(in clar)

Active Power Solutia
Semnatura si stampila

daca se semneaza prin dealer, se vor trece
detaliile Dealerului si ale reprezentantului sau

Consilier juridic

Contabil-ment, economic

AGENTIA DE DEZVOLTARE LOCALA

