



**RATC**  
CONSTANTA

INTRARE Nr. 13285  
IEȘIRE

Ziua 14 luna 10 2019

EXPERIENȚE ÎMPREUNĂ.

S2P/14.10.2019

**CONTRACT PENTRU FURNIZAREA DE SERVICII COMUNICATII ELECTRONICE PERSOANE JURIDICE NR. 100/10/01/05/24466 DATA 01.10.2019 - FORMULAR**

Telekom Romania Communications S.A., cu sediul social in Bucuresti, Piata Presei Libere nr. 3 - 5, cladirea City Gate, Etajele 7-18 din Turnul de Nord, Sector 1, cod postal 013702, telefon 0800880800, numar de ordine in Registrul Comertului 140/8926/1997 CUI 427320, CIF RO427320, capital social subscris si integral varsat de 318.464.490 lei, reprezentata prin in calitate de reprezentant vanzari, denumita in continuare "Telekom Romania" sau "TK"

Client: REGIA AUTONOMA TRANSPORT IN COMUN RA, cu sediul social in Localitatea Constanta, str. Sos Industriala, nr. 8, judet Constanta, telefon 0241694863, fax \_\_\_\_\_, numar de ordine in Registrul Comertului J13/60/1991, CUI 1883902, CIF \_\_\_\_\_, capital social de \_\_\_\_\_ cont bancar \_\_\_\_\_, deschis la \_\_\_\_\_, reprezentata prin\* \_\_\_\_\_ in calitate de DIRECTOR GENERAL

Cod Client: J1487000002550

Persoana de contact:

\* date obligatorii

Adresa la care se va trimite factura: Localitatea Constanta, str. Sos Industriala, nr. 8, judet Constanta

Documente prezentate de Client in original si anexate in copie:

- Certificat de inregistrare Registrul Comertului;  Imputernicire semnatar din partea Clientului  
 Act de Spatiu in privinta locatiei unde se vor furniza Serviciile

**DOCUMENTELE CONTRACTULUI**

Alaturi de Formular, urmatoarele Anexe atasate Formularului fac parte integranta din Contract:

- Anexa Conditii Generale de Furnizare a Serviciilor  
 Anexa Conditii Specifice (aferea fiecarui Serviciu contractat de Client)  
 Acord privind Nivelul Calitatii Serviciului (aferea fiecarui Serviciu contractat de Client)

Prin semnare, Clientul declara in mod expres ca a citit, a inteles si este pe deplin de acord cu prevederile Contractului (Formularul, anexele la Contract, Politica de furnizare a serviciilor Internet - disponibila la adresa www.telekom.ro si Lista de Tarife Telekom Romania - disponibila la adresa www.telekom.ro in vigoare la data semnarii Contractului), si ca a fost informat corect, complet si precis cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal de catre Telekom Romania.

Subsemnatul, \_\_\_\_\_, in calitate de reprezentant Telekom Romania la semnarea prezentului, declar pe propria raspundere ca am verificat toate documentele prezentate de Client si care sunt atasate in copie si certific conformitatea lor cu originalul. Certific totodata faptul ca identitatea persoanei care reprezinta Clientul la semnarea prezentului a fost stabilita prin prezentarea actelor in original.

Subsemnatul, \_\_\_\_\_ declar pe proprie raspundere ca am deplina autoritate sa reprezint Clientul la incheierea prezentului, in temeiul Imputernicirii acordate de catre Client si a carei copie este anexata la prezentul, si imi asum raspunderea pentru actionarea in calitate de reprezentant al Clientului la incheierea prezentului. Declar ca la data semnarii prezentului, Clientul nu se afla in incapacitate de plata si impotriva Clientului nu s-a deschis procedura insolventei.

Incheiat astazi, \_\_\_\_\_, in 2 (doua) exemplare, unul pentru Client si unul pentru Telekom Romania.



## CONDITII GENERALE PENTRU FURNIZAREA SERVICIILOR TELEKOM ROMANIA CATRE CLIENTII PERSOANE JURIDI

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

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

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

## 1. Definitii

**Abonament Lunar** – inseamna suma fixa datorata lunar de catre Client catre TK, in schimbul dreptului de a folosi Serviciul pe durata Contractului. Abonamentul Lunar este stabilit in Euro, fara TVA.

**ADSL** (Asymmetric Digital Subscriber Line) - reprezinta tehnologia de acces ce permite transmitia digitala a datelor peste retea de cupru existenta la locatia Clientului furnizand largimi de banda asimetrice;

**Aria de Acoperire** reprezinta zona in care Telekom Romania pune la dispozitie publicului serviciile, in conformitate cu licentele si autorizatia detinuta pentru furnizarea Serviciilor TK prin GSM/ GPRS/UMTS/EDGE/4G.

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

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

**UMTS** (Eng. Sistem Universal pentru Telecomunicatiile Mobile) - reprezinta o tehnologie de generatia a 3-a (3G) ce permite conectarea permanenta la internet prin intermediul retelei radio.

**VDSL** (Very High Bitrate Digital Subscriber Line) - reprezinta o tehnologie de acces similara cu ADSL dar la viteze mai mari de transmitie a datelor;

**FTTB** (Fiber To The Building) - reprezinta o tehnologie de acces care presupune conectarea pe cablu cu fibra optica pana la nivelul cladirii in care se gaseste locatia Clientului, folosind pentru distributia finala retea de cupru existenta in locatia Clientului;

**FTTH** (Fiber To The Home) - reprezinta o tehnologie de acces care presupune conectarea pe cablu cu fibra optica pana la Locatia Clientului.

**Cartela SIM** - reprezinta cartela oferita Clientului dupa semnarea Contractului si care, introdusa in Echipament, va permite conectarea la Retea si accesul la Servicii.

**Telekom Romania Mobile** - reprezinta societatea TELEKOM ROMANIA MOBILE COMMUNICATIONS S.A., cu sediul in Splaiul Independentei nr. 319G, SEMA Parc, Cladirea Atrium House, etajele 1 si 2, sector 6, Bucuresti, inregistrata la Registrul Comertului cu nr. J40/433/1999, cod unic de inregistrare 11952970.

**GSM** (Global System for Mobile Communications) - inseamna standardul radio digital international creat de Institutul European pentru Standardele de Telecomunicatii. GSM este standardul digital 2G dominant pentru telefoanele mobile din intreaga lume.

**MSISDN** - reprezinta numarul a carui folosinta este oferita Clientului, fie de catre TK, dupa semnarea Contractului, fie de catre un alt furnizor de servicii de comunicatii electronice, in cazul in care Clientul este portat in Retea TK, pentru ca acesta sa foloseasca Serviciile.

**Chiria** – nseamna pretul datorat lunar de catre Client pentru folosinta Echipamentului TK.

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

**Retea** - reprezinta retea de comunicatii electronice apartinand TK si in care TK opereaza in conformitate cu autorizatiile si licentele sale sau retea apartinand unui partener TK, utilizata de TK, prin intermediul careia acesta din urma a dobandit dreptul de a furniza Serviciile.

**Serviciu! 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 unui operator cu care TK 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 1921 (numar apelabil din toate retelele nationale fixe si mobile gratuit din retelele fixe si mobile Telekom Romania/Telekom Romania Mobile si la tarif national din celelalte retele fixe si mobile nationale).

Clientul care are Serviciul Roaming activ poate opta pentru servicii de voce, SMS si comunicatii de date in roaming reglementate, furnizate ca pachet de catre oricare dintre furnizori alternativi de servicii de roaming care au incheiat contracte cu TK. Trecerea la un furnizor alternativ de servicii de roaming sau intre furnizori de servicii de roaming se realizeaza prin introducerea de catre Client a unei cereri la furnizorul alternativ de roaming si se proceseaza in termen de maxim 1 zi lucratoare (24h) de la data la care TK a primit solicitarea furnizorului alternativ de servicii de roaming; trecerea este posibila in cadrul oricarui plan tarifar. Prevederile contractului de abonament cu privire la serviciile de roaming se suspenda pe perioada in care Clientul a optat pentru un alt furnizor alternativ de roaming si se aplica automat, fara alte formalitati, ori de cate ori TK furnizeaza serviciile de roaming. Inetarea sau suspendarea Contractului are drept consecinta incetarea serviciilor de roaming furnizate de catre furnizorii alternativi de servicii de roaming. TK, in calitate de furnizor donor, nu percepe nicio taxa de transfer. In cazul schimbarii furnizorului national, noul furnizor national nu are obligatia de a asigura suport pentru serviciile de roaming furnizate de un anumit furnizor alternativ de servicii de roaming.

Cu exceptia cazului in care Clientul opteaza explicit pentru o oferta alternativa de roaming, se vor aplica tarifele standard de roaming ("Roaming Grupa 0" si/sau "Roaming Avantaj"). Lista actualizata a tarilor si operatorilor in retelele carora este posibila folosirea acestui serviciu este pusa la dispozitia Clientului de catre TK prin site-ul oficial [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro) sau prin Departamentul de Relatii cu Clientii la solicitarea expresa a Clientului. TK nu este raspunzatoare si nu va asigura in Roaming, inclusiv Grupa 0, acele beneficii disponibile national care, din motive ce nu sunt sub controlul TK, nu sunt disponibile si in Roaming (de ex. accesul la Serviciile de Continut).

Roaming Grupa 0 reprezinta dreptul Clientului, incepand cu 15.06.2017, de a utiliza serviciile de voce, SMS si/sau date de care beneficiaza in

afara Retelei conform Contractului, in Roaming Grupa 0 fara tarife suplimentare, sub conditia respectarii Politicii Roaming prevazuta in Contract. In cazul serviciilor de date, se aplica limita de date in Roaming, conform prevederilor. Limita de date in Roaming se determina impartind dublul valorii abonamentului lunar, fara TVA, rezultata dupa reducerile contractate, la tariful reglementat de 4,5 euro/GB. Daca sunt activate extraoptiuni sau bonusuri pentru serviciul de date, valoarea lunara a acestora, fara TVA, rezultata dupa ce i-au fost aplicate toate reducerile contractate, se adauga la valoarea lunara a abonamentului, conform formulei urmatoare: limita lunara maxima de date in Roaming (GB) = (valoarea abonament + valoare EO) x 2 / 4,5 euro/GB.

**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 retelele TK si Telekom Romania Mobile.

**Minutul in retele nationale fixe** - se refera la minutul incheiat pentru un apel in retelele nationale fixe, inclusiv TK 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 TK are incheiate contracte.

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

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

**Echiptament** - 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.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Teritoriu** - inseamna teritoriul Romaniei.

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

**TDM (Eng. Time division multiplexing)** - inseamna un tip de multiplexare digitala in care doua sau mai multe fluxuri de biti sau semnale sunt

transmise aparent simultan ca sub-canale într-un canal de comunicare, dar apar pe rand în cadrul canalului.

**VoIP**(Eng. Voice over Internet Protocol) - înseamnă tehnologia de transmisie a serviciului de Voce în format IP, de

**(fourth generation)**- înseamnă o tehnologie de generația a 4-a, care permite conectarea permanentă 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 mobilă/date mobile contractate de Client prin Contract, aflate de regulă într-o relație de prepusenie față de Client.

**Zi**- înseamnă zi calendaristică, dacă prin Contract nu se prevede altfel.

**Secure Backup & Recovery**- ofera Clientului posibilitatea de a realiza în mod automat și/sau manual copii de siguranță pe echipamentele puse la dispoziție de către TK, în condiții de maximă securitate, pentru datele critice, precum și recuperarea rapidă a acestora în caz de necesitate.

**2. Durata.** Durata Contractului este prevăzută în CS, astfel 24 de luni de la semnarea procesului verbal de instalare/punere în funcție a centralei.

**3. Plata.**

**3.1 Serviciul și Chiria/rata de plată se vor factura lunar.**

Factura va conține contravaloarea Serviciilor din luna anterioară, Abonamentul Lunar pentru luna în curs, abonamentul pentru SLA, pentru opțiuni și extraopțiuni, și pretul/Chiria/rata de plată pentru Echipamente. Tarifele sunt cele indicate în Condițiile Speciale și/sau Lista de tarife, sunt exprimate în Euro și nu includ TVA. Plata se face în lei, la ultimul curs de vânzare EUR/RON pentru persoane juridice al BNR din ziua anterioară primei zile a perioadei de prestații (în privința Echipamentelor, cursul este cel scris pe factura). Cursul va fi publicat zilnic pe site-ul [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro).

**3.2.** Telekom Romania pune la dispoziție în mod gratuit factura în format electronic. În cazul în care Clientul dorește primirea facturii în format hârtie, se va aplica un tarif de 0,46 Euro (fără TVA) pentru fiecare factură astfel comunicată. Clientul poate plăti factura: 1) online prin MyAccount conform [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro); 2) prin debit direct; 3) la bancomat; 4) în numerar în magazinele Telekom Romania și la parteneri; 5) prin ordin de plată (întocmit conform cerințelor băncii unde Clientul are contul platitor). Detalii și informații actualizate pe verso-ul facturii TK și pe [www.telekom.ro](http://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.

**3.3.** TK nu răspunde de neprimirea facturii de către Client din motive neimputabile TK. Clientul care reclamă că nu a primit factura nu este exonerat de la plata sumelor datorate, având obligația de a se interesa cu privire la sumele de plată.

**3.4.** Termenul de plată a facturii este de maxim 30 de zile de la data emiterii acesteia. Obligația de plată se consideră realizată la data creditării contului TK sau la data la care Clientul achită factura la magazinele Telekom Romania.

**3.5.** Pentru sumele neplătite la termen, Telekom Romania își rezervă dreptul de a aplica penalități, cu titlu de daune moratorii, în valoare de 0,1% calculate la aceste sume datorate, pentru fiecare zi de întârziere, începând cu ziua următoare datei scadentei până la data plății integrale a sumei datorate. Totalul penalităților pentru întârziere poate depăși cuantumul sumei asupra căreia sunt calculate.

**3.6.** Neplata totală/partială a facturii peste termenul scadent da dreptul Telekom Romania să suspende furnizarea tuturor serviciilor contractate de Client de la Telekom Romania în baza oricărui contract, inclusiv a celor contractate în baza prezentului Contract.

**3.7.** Neplata totală sau parțială a facturii peste 60 zile față de termenul scadent da dreptul Telekom Romania de a declara unilateral rezilierea Contractului și a tuturor contractelor încheiate de Client cu Telekom Romania, fără intervenția instanței sau alte formalități prealabile.

**3.8.** Orice reclamație privind factura se face în termen de maximum 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.

**3.9.** În funcție de prevederile Condițiilor Speciale, 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 de furnizare a Serviciului MyAccount.

#### **4. Funcționarea Serviciului. 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; termenul de activare prevăzut în CS se va prelunge automat cu termenul de furnizare a unor astfel de documente și informații.

**4.2.** Dacă Serviciul nu poate fi activat în termenul prevăzut în CS, din motive tehnice, oricare parte poate denunța unilateral Contractul, cu o notificare prealabilă scrisă de 5 zile, fără despăgubiri.

**4.3.** Pe durata Contractului, Telekom Romania remediază deranjamentele tehnice ale Serviciului, aparute exclusiv din culpa sa, în conformitate cu acordul privind nivelul calității serviciilor ("SLA") menționat în CS și parte din Contract, sau în conformitate cu condițiile din CS. În caz contrar, Telekom Romania va despăgubi Clientul în conformitate cu prevederile SLA. TK nu este ținut la respectarea obligațiilor privind remedierea deranjamentelor tehnice ale Serviciului 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 locatarii/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.** În cazul nerespectării termenului de remediere asumat, Telekom Romania va rambursa Clientului, la cererea acestuia, Abonamentul, în

cota fractionara, corespunzator perioadei efective de nefunctionare, conform prevederilor din SLA; acordarea des  
si de dovada in evidentele Telekom Romania a existentei defectiunii notificate in aria geografica indicata de catre Q  
sau punctele de lucru ale Clientului sunt in zonele afectate, Telekom Romania avand dreptul de a cere actele dov  
derogare de la acordarea de despagubiri, daca activarea in Retea a unui Client portat nu poate fi realizata sau se realizeaza cu intarziere, din  
motive ce nu se afla sub controlul Telekom Romania (de exemplu din motive tehnice sau din motive ce se afla sub controlul furnizorului din a  
carui retea se face portarea), Clientul nu va fi indreptatit sa solicite despagubiri din partea Telekom Romania.

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

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

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

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

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

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

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

Tehnologie terminal	Descriere	Valoare 1 - 6 luni (Euro fara TVA)	Valoare dupa 6 luni (Euro fara TVA)	Valoare dupa 12 luni (Euro fara TVA)	Valoare dupa 18 luni (Euro fara TVA)	Valoare dupa 24 luni (Euro fara TVA)	Valoare dupa 36 luni (Euro fara TVA)
ADSL VDSL si FTTB	HG655b (ADSL/VD SL/FTTB)	42	26	21,00	15,75	10,50	5,25
FTTH	HG850a, HG8247 (optical network terminal)	144	90	72,00	54,00	36,00	18,00
IPTV	IPTV HD Zapper	102	64	51,00	38,25	25,50	12,75
	IPTV HD PVR	179	112	89,40	67,05	44,70	22,35
DTH	STB DTH SD	42	26	21	15,75	10,50	5,25
	STB DTH	83	52	41,40	31,05	20,70	10,35

	HD Zapper						
	STB DTH						
	HD PVR	172	107	85,80	64,35	42,90	21,45
	Smart Card*	8					
Voce	Telefon fix	30	19	15,00	11,25	7,50	3,75
CDMA	Vertex Wireless VW210	142	88,88	71,1	53,33	35,55	17,78
	Adaptor de CDMA 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 TK valoarea Echipamentului.

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

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

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

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

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

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

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

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

4.16.1. Clientul beneficiaza de "Roaming Grupa 0" in conditiile unei utilizari normale in contextul calatoriilor periodice in tarile din Grupa 0 si nu in conditiile utilizarii preponderent in roaming. Scopul Politicii este de a preveni utilizarea abuziva sau anormala a dreptului de a beneficia de "Roaming Grupa 0".

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

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

4.16.4. In scopul prevenirii utilizarii abuzive sau anormale, pe parcursul Contractului, TK are dreptul sa solicite Clientului, prezentarea de dovezi

privind reședința pe teritoriul României sau existența unor legături stabile în România, cum ar fi: prezentarea certificatului Registrului Comerțului, documente atestând locul efectiv de desfășurare a activității economice principale sau locul juridic identificat ca folosind o anumită cartelă SIM își îndeplinesc atribuțiile de serviciu.

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

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

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

4.16.8. Dacă în urma monitorizării profilului de trafic al Clientului pe o durată de cel puțin 4 luni TK constată că Clientul are consum preponderent în roaming sau prezență preponderent în țările din Grupa 0, atunci TK are dreptul să considere că Clientul utilizează abuziv sau anormal Serviciul respectiv de Roaming. În acest caz, TK va avertiza Clientul prin SMS, e-mail, mesaj etc., că Clientul are un profil de trafic care indică o utilizare abuzivă sau anormală a Serviciului Roaming, iar în lipsa modificării acestuia, în termen de 14 zile de la data transmiterii avertismentului, în sensul evidențierii unui consum sau prezențe naționale prevalente, TK va aplica suprataxa menționată la art. 4.11.2 de mai sus retroactiv de la data transmiterii avertismentului către Client.

4.16.9. În urma primirii avertismentului, Clientul are dreptul ca în 14 zile să furnizeze dovezi că nu folosește Serviciul Roaming în alte scopuri decât pentru călătorii periodice în țările din Grupa 0. Dacă aceste dovezi sunt temeinice, atunci TK nu va aplica suprataxa menționată în 4.16.3. Nu va constitui dovada temeinică în scopul acestei Politici simpla furnizare a documentației care indică reședința pe teritoriul României sau legături stabile în România.

4.16.10. TK are dreptul de a aplica suprataxa până la data la care constată schimbarea profilului de trafic al Clientului în sensul în care acesta nu mai indică o utilizare abuzivă sau anormală a Serviciului Roaming pentru care s-a aplicat suprataxa sau până la data la care Clientul furnizează dovezile temeinice menționate la 4.3.8 de mai sus. Clientul va fi informat cu privire la încetarea aplicării supratexelor.

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

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

## 5. Serviciu-suport. Portare

5.1. 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. Încetarea 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).

5.2. 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) intervenită la data realizării portării nu înalță obligația Clientului de a achita toate sumele datorate în baza Contractului, precum și eventualele despăgubiri de încetare prematură, conform Formularului. 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 aceeași termeni și condiții.

## 6. Modificarea unilaterală a Contractului.

6.1. TK poate modifica unilateral Contractul pentru termeni precum tarife, penalități, despăgubiri pentru încețare, alte taxe și costuri, caracteristici Pachet de Servicii, încetare/suspendare Contract, condiții de folosire a Serviciilor, facturare/plată/garanții/plăți în avans/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 unilateral Contractul; dacă Clientul nu este de acord cu modificarea, poate denunță unilateral Contractul, fără despăgubiri, printr-o notificare scrisă trimisă TK conform art. 7.6. Altfel, modificarea se aplică de drept, fără act adițional.

6.2. În cazul modificării unilaterale a Contractului pentru termeni precum tarife, penalități, despăgubiri pentru încetare, alte taxe și costuri, caracteristici Serviciu/, încetare/suspendare Contract, condiții de folosire a Serviciului, facturare/plată/garanții/plăți intermediare, răspundere,

prelucrare date cu caracter personal, procedura de reclamatii, termene de remediere deranjamente, beneficii), ~~acces~~ legislației în vigoare. Clientul putând uza de drepturile sale conform legilor în vigoare.

6.3. Dacă, pe durata Contractului, un Serviciu nu mai poate fi furnizat la parametrii contractați, a) fie partile vor agree furnizarea unui serviciu inferior calitativ cu modificarea Abonamentului Lunar în mod corespunzător, fără despăgubiri, b) fie Contractul încetează deplin drept, fără despăgubiri, în privința Serviciului. Prevederi specifice Serviciilor TV: În primele 3 luni de la data activării unui/mai 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. Incetarea Contractului.

7.1. Denunțarea unilaterală a Contractului. (1) Cu excepția Portării, când se va urma procedura legală, Contractul poate înceta prin denunțare unilaterală formulată de Client, cu acordarea unui termen de preaviz de 30 de zile, printr-o notificare scrisă transmisă Telekom Romania, Contractul încetând deplin drept în prima zi a lunii următoare celei în care termenul de 30 de zile se împlineste. 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 rezilierea portării, Contractul își produce în continuare efectele în aceiași termeni și condiții. (2) Telekom Romania poate denunța unilateral Contractul, printr-o notificare scrisă de 2 zile și fără despăgubiri, dacă: a) Clientul vinde Locația în care se furnizează Serviciul și nu deține un alt titlu pentru Locația respectivă; b) în caz de forță majoră care 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.

7.2. Rezilierea Contractului. Dacă o parte nu-și îndeplinește obligațiile contractuale, cealaltă parte poate declara unilateral rezilierea Contractului, fără intervenția instanței judecătorești sau arbitrară. Dacă nu se prevede altfel în Contract, rezilierea va opera pe baza unei notificări prealabile scrise cu acordarea unui termen de remediere 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 declarația unilaterală de reziliere.

7.3. Contractul mai poate înceta: prin acordul scris al partilor, cu indicarea datei de încetare a Contractului, sau ca urmare a imposibilității Telekom Romania de furnizare a Serviciului, notificată în scris Clientului, fără obligație de plată de despăgubiri.

7.4. Despăgubiri. În cazul în care este aplicabilă Perioada minimă, dacă Contractul încetează înainte de expirarea Perioadei minime, din culpa Clientului sau prin denunțare unilaterală de către Client, Clientul va fi obligat la plata despăgubirilor pentru încetare prematură conform prevederilor din Condițiile Speciale. La calculul despăgubirilor exprimate în Euro se va folosi cursul de schimb Leu/Euro valabil la data emiterii facturii. Clientul nu datorează despăgubiri 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.

7.5. Dacă conform și în condițiile prevăzute de lege, încheierea Contractului se realizează în afara spațiilor comerciale sau Contractul este un contract la distanță, Clientul poate denunța unilateral Contractul, fără despăgubiri, în termen de maximum 14 zile de la încheierea Contractului (denunțarea trebuie să ajungă la TK în maximum 14 zile de la semnarea Contractului), în privința Serviciului, respectiv de la primirea echipamentului achiziționat în baza Contractului. Denunțarea unilaterală a Contractului va fi făcută în scris, prin recomandată cu confirmarea primirii trimisă la sediul TK, sub forma unei declarații neechivoce de exprimare a intenției de retragere din Contract, suportând costul aferent returnării echipamentului terminal și costurile rezonabile asociate (detalii se pot obține la numărul 1921). În cazul în care prin dreptul de retragere Clientul solicită și returnarea echipamentului achiziționat în baza Contractului, acesta trebuie predat în maximum 14 zile de la exprimarea dreptului de retragere. În cazul avarierii, deteriorării, defectării echipamentului sau a livrării cu accesorii sau componente lipsă, Clientul va plăti o taxă de degradare a echipament. Această taxă variază în funcție de Echipament (min. 50 Euro – max. 3000 Euro), iar valoarea ei concretă se regăsește pe site-ul: [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro). În cazul în care Clientul își exprimă dreptul de retragere pentru Serviciu, acesta va trebui să plătească contravaloarea Abonamentului Lunar proporțional cu perioada de folosire a Serviciului, precum și consumul suplimentar realizat în această perioadă.

7.6. 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 menționată în Condițiile Speciale. Notificările la alte adrese nu vor fi opozabile părții notificate.

#### 8. Alte clauze:

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

**Serviciul de Date mobile** este furnizat in conformitate cu respectarea parametrilor de calitate. Clientul poate avea acces la Serviciu 24 de de ore pe zi, 7 zile pe saptamana, cu exceptia cazurilor de suspendare a furnizarii Serviciului. Accesul poate fi ingreunat in orele de utilizare maxima, datorita capacitatii limitate a Ariei de Acoperire. Serviciul este accesibil Clientului numai prin intermediul Cartelei SIM, predata Clientului dupa intrarea in vigoare a Contractului. Accesul la Cartela SIM este protejata de doua coduri secrete, PIN (Numar personal de identificare) si PUK (Numar personal de deblocare), care nu pot fi dezvaluite catre terti si care vor fi folosite de Client numai conform instructiunilor transmise de TK, in caz contrar TK nefiind responsabila pentru eventuale prejudicii produse printr-o dezvaluire/folosire neautorizate. Clientul nu dobandeste drept de proprietate asupra Cartelei SIM sau a informatiilor pe care aceasta le contine, cu exceptia informatiilor pe care Clientul le-a inregistrat pe Cartela SIM si de care este singur raspunzator. Clientul se angajeaza sa nu vanda, inchirieze, distruga sau deterioreze Cartela SIM. Clientul va lua toate masurile necesare pentru a evita utilizarea Cartelei SIM in mod neadecvat. Responsabilitatea, atat fata de Telekom Romania, cat si fata de terte parti privind utilizarea Cartelei SIM revine in intregime Clientului, indiferent de tipul de echipament folosit pentru Cartela SIM. Orice tentativa de copiere sau modificare a oricaror date de identificare tehnica a Cartelei SIM este interzisa, va fi sanctionata conform legii si va da dreptul TK sa rezilieze Contractul, de indata, fara interventia instantei sau alte formalitati, Clientul fiind de drept in intarziere, Contractul incetand prin deconectare, la data constatarii, sau la o data ulterioara constatarii de catre TK. Clientul este obligat sa informeze imediat TK, telefonic sau in scris, despre pierderea, furtul sau deteriorarea Cartelei SIM si sa solicite restrictionarea. In toate cazurile, Clientul este responsabil pentru Serviciile initiale de pe Cartela SIM, pana la momentul restrictionarii. Daca Clientul nu anunta asupra incidentului si nu cere restrictionarea, Clientul va fi responsabil pentru consecintele rezultate din folosirea Cartelei SIM pierdute sau furate. Obligatia Clientului de a achita Abonamentul Lunar nu este suspendata pe durata in care Cartela SIM este restrictionata. Inlocuirea Cartelei SIM pierdute, furate sau deteriorate va fi tarifata de TK conform politicii comerciale din acel moment. Telekom Romania este raspunzatoare de furnizarea Serviciului pana la echipamentul Clientului. Telekom Romania nu raspunde decat pentru serviciile sale, asa incat nu raspunde pentru pierderile/distrugerile de orice natura cauzate Clientului prin lipsa de acces la Serviciu sau o calitate necorespunzatoare a Serviciului datorate unor factori in afara controlului Telekom Romania (ex. actiunea unor terte persoane, echipamentul propriu al clientului). Clientul va folosi pentru receptionarea Serviciului numai echipamente compatibile cu Serviciul si a caror conformitate este recunoscuta potrivit legii, responsabilitatea pentru folosirea echipamentelor Clientului fiind exclusiv in sarcina Clientului.

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

Fara a contraveni altor dispozitii din Contract, Telekom Romania nu este responsabila de programele software instalate de Client prin folosirea Serviciului, si nici de efectele pe care le au acestea asupra Cartelei SIM si/sau a echipamentului Clientului sau in legatura cu volumului de trafic efectuat in plan secund (trafic in „background”). Telekom Romania nu este responsabila de pierderea/deteriorarea informatiilor stocate in echipamentul Clientului, urmare a defectiunii Cartelei SIM. **Serviciul conex de inlocuire a Cartelei SIM pierdute/furate/deteriorate se va tarifa conform politicii comerciale a Telekom Romania.**

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

**Serviciul de televiziune furnizat prin tehnologia IPTV.** (a) SVA sunt mentionate pe site-ul Telekom Romania si in materialele publicitare ale Telekom Romania. In cazul in care Clientul doreste sa primeasca SVA, le va putea comanda prin Ghidul Electronic TV, daca aceasta facilitate este disponibila, sau va suna la serviciul Relatii cu Clientii. Pe baza acestei solicitari si a identificarii Clientului, Telekom Romania va acorda acces Clientului la respectivele SVA, conform grilei Telekom Romania. Clientul are acces la SVA urmand procedura autorizata si anuntata de Telekom Romania prin intermediul meniului disponibil pe ecranul televizorului si/sau prin intermediul site-ului [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro). Facilitatile

tehnice de care poate beneficia Clientul Pachetului Principal: Oprește și revino, Reluare, Ghid TV și Înregistrează posibilitatea de a opri și derula programele în timp ce le vizionezi în direct. Acest serviciu este disponibil doar clientilor cu hard disk. 2) *Reluare* da posibilitatea de a vedea emisiunile difuzate în urmă 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 (categorie vârstă) emisiunii difuzate – setat automat la 00000, se poate re-seta de către Client și se poate dezactiva din meniu cu opțiune da/nu; *Restricție la neplata Abonamentului Lunar* – în caz de suspendarea Serviciului pentru neplata se afișează pe ecranul TV-ului un mesaj de atenționare; *Restricție acces pentru canalele inexistente în Pachetul de Servicii* – în caz de accesare a unui canal necontractat de Client, se va afișa un mesaj de atenționare. La deconectarea serviciului de acces la Internet sau a curentului electric, Serviciul se repornește doar prin restart STB, chiar dacă accesul la Internet devine funcțional. La cadere de tensiune care durează mai mult de 2-3 minute, STB-ul IPTV Pirelli se închide, fiind necesară apăsarea butonului de power on/off.

*Serviciul de televiziune furnizat prin tehnologia CATV*. Serviciul este furnizat fără să fie necesară utilizarea unui STB pentru recepție. Telekom Romania nu răspunde pentru nefuncționarea Serviciului în următoarele cazuri: (1) întreruperea Serviciului cauzată de lucrările furnizorilor de utilități publice, de bruijaje electrice exterioare, de perturbatii 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 perturbatiile 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. 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 emisiunii difuzate); *Restricționare canale* – meniu STB (setarea de către Client a unui cod de acces pentru anumite canale selectate) – se face de către utilizator. Același cod de acces se utilizează pentru anumite subsecțiuni din meniu ("selectați-va semnalul", "configurare stb" etc.); *Restricție la neplata Abonamentului Lunar* – în caz de suspendarea Serviciului pentru neplata se afișează pe ecranul TV-ului un mesaj de atenționare; *Restricție acces pentru canalele inexistente în Pachetul de Servicii* – în caz de accesare a unui canal necontractat de Client, se va afișa un mesaj de atenționare.

*Serviciul de Continut*. Telekom Romania poate furniza Clientului, prin echipamentul terminal compatibil, acces la Serviciul de Continut ale Telekom Romania sau ale oricărei terțe părți. Serviciul de Continut este furnizat "asa cum este" și nu sunt permise modificări sau alte intervenții ale Clientului. Clientul acceptă și consimte ca va folosi în mod legal și util Serviciul de Continut. Orice reclamații ale Clientului privind folosirea Serviciului de Continut respectiv, vor fi adresate furnizorilor de continut. Telekom Romania are dreptul să modifice termenii de acces și folosire ai Serviciului de Continut, cât și să întrerupă sau să modifice orice Serviciu de Continut. Orice folosire și accesare a Serviciului de Continut de către Client, implică acceptarea necondiționată a termenilor generali și/sau specifici ai fiecărui Serviciu de Continut.

În cazul în care optează pentru furnizarea facturii prin MyAccount, Clientul trebuie să furnizeze în Contract un număr de telefon mobil la care îi vor fi transmise informații despre factura. Adresa de e-mail folosită la crearea contului My Account și numărul de telefon mobil pot fi actualizate prin intermediul aplicației MyAccount.

La solicitarea Clientului, Telekom Romania poate furniza servicii suport de natură tehnică (ex. asistentă instalare, lucrări TV speciale), contra cost. Clientul poate solicita astfel de servicii la numărul 1921 (număr apelabil din toate rețelele naționale fixe și mobile gratuit din rețelele fixe și mobile Telekom Romania/Telekom Romania Mobile și la tarif național din celelalte rețele fixe și mobile naționale), și în magazinele Telekom Romania.

În situații deosebite (ex. cutremur, inundații, incidente, amenințări, vulnerabilități privind securitatea rețelei, etc.) există posibilitatea ca traficul/furnizarea Serviciului să fie restricționat(a) sau întrerupt(a) pentru o perioadă limitată de timp, cât amenințarea asupra rețelei persistă. În cazul intervenirii unor incidente, amenințări și vulnerabilități privind securitatea sau integritatea Rețelei și Serviciilor/Pachetului de Servicii, Telekom Romania va lua, fără a se limita la, următoarele categorii de măsuri: (i) aplicarea unor mecanisme de protecție față de amenințări ale furnizării Serviciilor cum ar fi, fără a se limita la: mesaje de tip spam, cazuri de fraudă, etc.; (ii) metode de securitate standardizate în vederea protejării informațiilor confidențiale transmise prin intermediul Serviciilor; (iii) rerutarea traficului din zona afectată către o altă zonă și/sau transmiterea traficului pe alte linii, pentru situațiile în care incidentele, amenințările sau vulnerabilitățile afectează echipamentele Telekom Romania sau ale partenerilor, necesare furnizării Serviciilor.

## 9. Niveluri de calitate privind furnizarea Serviciilor

9.1. Dacă nu se prevede altfel în documentele contractuale, serviciul de telefonie la puncte fixe și puncte

televiziune furnizate prin tehnologiile DTH și IPTV sunt servicii de tip "best effort", caracteristicile tehnice și parametrii de calitate comunicați în descrierile acestor servicii în Contract fiind măsurate în condiții ideale. Caracteristicile acestor Servicii pot diferi de la caz la caz, îndeosebi în funcție de gradul de încărcare a rețelei/starea tehnică a infrastructurii fizice de acces/LTP suport și în funcție de condițiile meteorologice. Niciuna dintre obligațiile privind accesul, viteza și calitatea acestor servicii nu reprezintă o obligație de rezultat a Telekom Romania. Dacă nu se prevede altfel în documentele contractuale, neîndeplinirea parametrilor de calitate sau a caracteristicilor comunicate pentru serviciile contractate nu atrage plata niciunei penalități de către Telekom Romania sau acordarea vreunei reduceri la Abonamentul Lunar, Clientul acceptând furnizarea acestor servicii în aceste condiții.

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

9.2. Nivelurile de calitate oferite pentru Serviciul de Voce mobilă sunt cele prevăzute de reglementările și standardele în vigoare. Aria de acoperire diferă 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 specificațiile 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 (reviziile, reparațiile și întreținerea Rețelei sunt suportate de Telekom Romania). Clientul se poate informa asupra ariei de acoperire, prin intermediul 1921 sau accesând pagina de Internet [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro). Clientul declară că acceptă aria de acoperire cu toate aceste variații și că harta are o valoare informativă.

## 9.3. Condiții de furnizare a Serviciului de acces la Internet

### 9.3.1. Condiții de furnizare a Serviciului de acces la Internet fix

#### A. Gestionarea traficului de date fixe în Rețea

##### 1. Măsurile rezonabile de gestionare a traficului de date fixe

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

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

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

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

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

1. Indicatorii tehnici sunt: (i) **Intarzierea de transfer a pachetelor de date fixe**: reprezinta intervalul de timp, calc momentul in care primul bit al pachetului de date fixe trece in linia de acces a echipamentului terminal-sursa spre serverul de test si momentul in care ultimul bit al aceluiasi pachet revine de la serverul de test la echipamentul terminal-sursa; (ii) **Variatia intarzierii de transfer al pachetelor de date fixe**: reprezinta diferenta, calculata in milisecunde, intre intarzierile de transfer al pachetelor de date fixe realizate de doua pachete de test consecutive; (iii) **Rata pierderii de pachete de date fixe**: reprezinta raportul procentual dintre numarul de pachete de date fixe expediate, dar nereceptionate sau incomplet receptionate la destinatie si numarul total de pachete de date fixe expediate de sursa; (iv) **Viteza de transfer al datelor fixe**: reprezinta rata de transmitere a datelor fixe, masurata in megabiti/secunda (Mbps), realizata separat pentru transmiterea fisierelor de test specificate pentru sensul de descarcare (downstream), respectiv incarcare (upstream), intre Echipamentul terminal si un server de test.

2. **Impactul Indicatorilor tehnici asupra Serviciului de acces la Internet, in special in utilizarea continutului, a aplicatiilor si a serviciilor**. Unele aplicatii pot fi sensibile la degradari ale Indicatorilor tehnici, pe cand altele le pot compensa foarte usor. Astfel, aplicatiile in timp real, voce si video, cer o viteza de transmisie ridicata si au cerinte foarte stricte referitoare la intarzierea de transfer a datelor fixe. In cazul aplicatiilor tip streaming audio si video comunicarea se face intr-un singur sens si de aceea, pentru a atenua cerintele de intarziere, pot fi folosite buffere. Alte aplicatii (HTTP, e-mail, transfer de fisiere) sunt mai tolerante la intarziere.

Degradarea Indicatorilor tehnici poate influenta in ponderi variabile calitatea Serviciului de acces la Internet si, in special, utilizarea continutului, a aplicatiilor si a serviciilor (de exemplu, viteza mica de transfer a fisierelor si a imaginilor, cresterea timpului de incarcare a paginilor web, functionarea incompleta sau chiar imposibilitatea accesarii anumitor aplicatii sau servicii pentru care este necesara o anumita valoare minima a vitezei de transfer cum ar fi serviciile de audio si video streaming, serviciile de videoconferinta, plati online). Unele aplicatii pot fi afectate semnificativ la degradari ale Indicatorilor tehnici, cum sunt aplicatiile in timp real, voce si video care necesita o viteza de transfer ridicata si au cerinte foarte stricte referitoare la intarzierea de transfer. Alte aplicatii (HTTP, e-mail, transfer de fisiere de dimenisuni mici) au un grad de afectare mai redus in cazul degradarii Indicatorilor tehnici.

In cazul in care pe aceeasi conexiune se acceseaza atat Serviciul de acces la Internet, cat si unul sau mai multe servicii specializate (servicii care sunt optimizate pentru a indeplini nivelul de calitate necesar functionarii), utilizarea in mod simultan a acestora poate afecta parametrii de calitate ai Serviciului de acces la Internet. Ca urmare, se poate experimenta o crestere a timpului de incarcare la aplicatii de tip browsing sau imposibilitatea accesarii la o calitate inalta/imposibilitatea accesarii pentru aplicatiile video streaming si pentru aplicatiile conversationale audio/video altele decat serviciile VoIP furnizate de TK. Serviciile specializate furnizate in retea TK sunt IPTV, FON si VoIP, iar descrierea conditiilor de utilizare a acestora se regaseste la nivelul sectiunilor relevante din Contract.

C. **Vitezele de transfer al datelor fixe (definitii si valori, metodologie determinare viteze si factorii care influenteaza obtinerea vitezelor, procedura masurare, masuri reparatorii)**

#### 1. Definitii. Valori

**Viteza maxima de transfer al datelor ("Viteza maxima")** reprezinta rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta cel putin o data intr-un interval de timp definit. Din ratiuni ce tin de supraaglomerarea traficului (mai multi utilizatori finali acceseaza simultan Serviciul de acces la Internet), probabilitatea atingerii vitezei maxime este mai mare in intervalul 00:00 am si 10:00 am, in conditiile respectarii conditiilor din procedura pentru efectuarea masuratorilor (punctul 3 din prezenta sectiune). Valoarea Vitezei maxime este viteza contractuala stabilita conform profilului comercial al Clientului si calificarea liniei de acces la Internet (pentru liniile de acces de tip XDSL). Vitezele maxime oferite de TK pentru Serviciul de acces la Internet, in functie de tehnologia utilizata, sunt:

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

**Viteza de transfer al datelor disponibila in mod normal ("Viteza normala")** reprezinta rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta in cea mai mare parte a timpului de accesare a serviciului, pe o perioada de timp definita. Viteza normala poate fi obtinuta de catre Client in majoritatea timpului, dar cu precadere in perioada din afara orelor de varf (13:30 – 15:0 si 20:00 – 23:00), in conditiile respectarii procedurii pentru efectuarea masuratorilor (punctul 3 din prezenta sectiune) si poate fi intre 60% si 100% din Viteza maxima contractuala.

**Viteza minima de transfer al datelor ("Viteza minima")** reprezinta cea mai mica rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta in accesarea Serviciului de acces la Internet, chiar si in conditiile cele mai defavorabile: orele cu trafic de varf, conditii atmosferice deosebite, interferente electromagnetice, cu respectarea conditiilor din procedura pentru efectuarea masuratorilor (punctul 3 din prezenta sectiune). In principiu, valoarea Vitezei minime este de 1% din valoarea Vitezei maxime contractuale.

**Viteza promovata de transfer al datelor**: reprezinta rata de transmitere a datelor pe care TK o utilizeaza in informarile cu scop comercial, in promovarea ofertelor comerciale. Viteza promovata de transfer al datelor este egala cu Viteza maxima contractuala.

Valorile vitezelor contractuale pot fi atinse strict in conditiile prevazute in sectiunea 2 de mai jos.

#### 2. Descrierea conditiilor in care se pot obtine vitezele contractuale

Obtinerea vitezelor contractuale este influentata de diversi factori obiectivi, in afara controlului si raspunderii TK care determina o serie de conditionari: caracteristicile Echipamentului terminal utilizat, supraaglomerarea traficului de date fixe, modul de utilizare al aplicatiilor/Serviciilor de continut care implica transfer de date fixe. Astfel, vitezele contractuale pot fi obtinute in cazul in care Serviciul de acces la Internet nu este influentat de niciunul dintre factorii mentionati mai sus si sunt indeplinite urmatoarele conditii aferente acestora:

- **Caracteristicile Echipamentului terminal utilizat**: Viteza maxima contractuala poate fi atinsa daca Echipamentul suporta aceasta viteza (se vor lua in considerare atat capabilitatile tehnologice, cat si limitarile impuse de sistemul de operare al Echipamentului) si daca Echipamentul ruleaza sisteme de operare in ultima versiune actualizata.
- **Supraaglomerarea traficului de date**: Viteza maxima contractuala poate fi atinsa daca traficul de date fixe in Retea nu este supraaglomerat,

în caz contrar Clientul/Utilizatorul final putând experimenta viteze scăzute de transfer de date fixe. Congestionarea la Internet poate determina, de asemenea, viteze mai lente de transfer de date fixe.

➤ **Inchiderea aplicațiilor /Serviciilor de continut.** Viteza maximă contractuală poate fi atinsă dacă sunt închise **toate** aplicațiile și Serviciile de continut deoarece atunci când Clientul/Utilizatorul final descarcă și încarcă simultan continut de pe Internet, utilizează aplicații care generează trafic de date fixe (de exemplu, programe messaging, filesharing, browsing, videostreaming, videoconferință) sau efectuează orice altă operațiune care implică transfer de date fixe, va experimenta viteze mai lente de transfer de date fixe.

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

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

**3. Procedura pe care Clientul o poate urma pentru a măsura performanța reală a Serviciului de acces la Internet și pentru a constata eventuale diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate între vitezele reale de transfer de date și vitezele contractuale ("Procedura")**

Clientul care dorește să efectueze măsurători ale vitezelor Serviciului de acces la Internet și să transmită o reclamație în cazul în care, din măsurătorile valid efectuate, reiese o diferență importantă, permanentă sau care se repetă la intervale regulate, este necesar să îndeplinească în mod cumulativ toate condițiile prevăzute mai jos, precum și să respecte, în ordine în care sunt menționați, pașii descriși mai jos:

**3.1. Condiții prealabile efectuării măsurătorilor:**

**3.1.1. Condiții privind Echipamentul:** (a) toate măsurătorile utilizate pentru susținerea unei reclamații se vor efectua prin intermediul aceluiași Echipament (laptop/desktop) conectat în modem cu cablu de rețea; (b) Echipamentul să aibă caracteristicile minime hardware, în funcție de tehnologie, conform instrucțiunilor prevăzute în Condițiile tehnice măsurare a vitezelor serviciului de date fixe, disponibile pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro), respectiv de sistemul de operare original (care nu a fost modificat, Open source sau instalat fără licență) și să funcționeze în parametri normali; (c) toate aplicațiile care rulează pe Echipament și toate sesiunile de download și upload să fie oprite pe parcursul efectuării măsurătorilor.

**3.1.2. Condiții care tin de mediul în care sunt efectuate măsurătorile:** măsurătorile să nu fie efectuate pe perioada existenței unor deranjamente sau lucrări planificate la Rețea, comunicate ca atare.

**3.1.3. Condiții care tin de utilizarea Serviciului de acces la Internet contractat:** (a) Clientul să fi utilizat Serviciul de acces la Internet obiect al reclamației cel puțin 60 de zile înainte de data de început a perioadei de efectuare a măsurătorilor; (b) pe perioada măsurătorilor Clientul/Utilizatorul final nu va utiliza serviciile care sunt optimizate pentru a îndeplini nivelul de calitate necesar funcționării.

Neîndeplinirea oricăreia dintre condițiile prealabile necesare pentru ca măsurătorile să fie considerate valide conduce la respingerea ca neîntemeiată a reclamației respective.

**3.2. Pașii necesari pentru efectuarea măsurătorilor:** (a) Clientul trebuie să-și creeze și să fie titularul unui cont de utilizator în aplicația Netograf.ro cu denumirea sa astfel încât Clientul să fie identificabil (prin asigurarea concordanței între contul din aplicația Netograf și IP/MAC router – titular contract în baza căruia este furnizat Serviciul de acces la Internet, obiect al reclamației); (b) să efectueze măsurătorile prin aplicația Netograf (rezultatele măsurătorilor vor fi descărcate de către Client în format Excel din Netograf/Rezultate/Istoric); (c) măsurarea vitezei de transfer al datelor fixe constă în inițierea descărcării de date (pentru măsurarea vitezei de descărcare), respectiv inițierea încărcării de date (pentru măsurarea vitezei de încărcare). Realizarea măsurătorii poate dura câteva zeci de secunde; (d) măsurătorile se vor efectua într-un interval de 60 zile (între val înregistrat între prima și ultima zi de efectuare a măsurătorilor), în cel puțin 7 zile lucrătoare, realizându-se cel puțin 28 de măsurători, în intervalul menționat; (e) în fiecare dintre zilele în care sunt efectuate măsurătorile (00:00 am – 23:59 pm) se vor efectua minim 4 măsurători, la interval de minim 4 ore; pentru evaluarea Vitezei maxime contractuale se vor efectua cel puțin 2 măsurători în perioada de trafic scăzut (21:00 am - 9:00 am); (f) măsurătorile efectuate în cadrul unui interval unic de măsurătoare de 60 de zile pot fi utilizate de Client pentru susținerea unei singure reclamații; în cazul în care un Client reclamează probleme de performanță ale Serviciului de acces la Internet contractat în mai multe locații, va efectua măsurători și va depune câte o reclamație, cu respectarea Procedurii, pentru fiecare din locații; (g) să salveze rezultatele măsurătorilor din aplicația Netograf, Secțiunea 'Rezultate/Istoric Rezultate' în format Excel (xls, xlsx). **Instrucțiuni detaliate pentru utilizarea Netograf se regăsesc: și pe [www.telekom.ro/netograf](http://www.telekom.ro/netograf).** Traficul în aplicația Netograf este gratuit.

**3.3. Transmiterea reclamației**

În cazul în care, în urma efectuării măsurătorilor conform prezentei Proceduri, Clientul dorește să depună o reclamație, acesta trebuie să urmeze pașii detaliați mai jos, astfel încât reclamația să fie validă: (a) reclamația se depune doar de către Client (titularul contractului în baza căruia este furnizat Serviciul de acces la Internet obiect al reclamației); (b) reclamația să fie primită de TK în termen de maximum 30 de zile de la data la care Clientul a finalizat efectuarea tuturor măsurătorilor necesare conform prezentei Proceduri în vederea susținerii reclamației, în caz contrar reclamația urmând a fi considerată ca fiind tardiv formulată și, drept consecință, respinsă; (c) în reclamație se vor menționa denumirea Clientului, împreună cu elementele de identificare (adresa sediu social, număr contract, cod abonat, număr de telefon, număr de înregistrare la Registrul Comerțului, Cod de Înregistrare Fiscală, numele și calitatea persoanei care semnează reclamația (numele și prenumele reprezentantului legal al Clientului (conform înregistrărilor de la Oficiul Național al Registrului Comerțului) sau a persoanei împuternicite de către reprezentantul legal al Clientului (în baza documentelor doveditoare))); (d) menționarea vitezelor contractuale contestate și a vitezelor constatate în urma efectuării măsurătorilor conform prevederilor prezentei Proceduri; (e) indicarea adresei unde au fost realizate măsurătorile (nume și număr stradă, localitate); (f) reclamația se poate depune la sediul TK, în magazinele TK, online pe [www.telekom.ro/contact](http://www.telekom.ro/contact) sau trimisă la adresa [business@telekom.ro](mailto:business@telekom.ro); (g) reclamația va fi însoțită de rezultatele tuturor măsurătorilor efectuate conform prezentei Proceduri, fie în forma tipărită (pe suport hârtie) dacă reclamația se depune în magazinele TK sau la sediul TK, fie vor fi încărcate, împreună cu reclamația, pe pagina de reclamații de pe [www.telekom.ro/contact](http://www.telekom.ro/contact) sau trimise, împreună cu reclamația, la adresa [business@telekom.ro](mailto:business@telekom.ro).

**3.4. Soluționarea reclamației**

Termenul de răspuns (cu respectarea prevederilor acestei Proceduri) este de maximum 60 zile de la momentul la care toate informațiile și

documentele necesare au fost furnizate de către Client. În scopul soluționării reclamației, Clientul va furniza informații de TK și va coopera pentru efectuarea verificărilor de către TK. Raspunsul va fi oferit prin intermediul canalului de comunicare utilizat pentru depunerea acesteia.

Înregistrarea unor viteze inferioare atunci când nu sunt îndeplinite condițiile din Procedura nu echivalează cu o neconformitate între performanța efectivă a Serviciului de acces la Internet și valorile indicate în Contract.

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

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

#### 4. Efectele reclamației. Măsuri reparatorii

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

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

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

#### 9.3.2. Condiții de furnizare a Serviciului de date mobile

##### A. Gestionarea traficului de date mobile în Rețea

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

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

TK, nefiind transferata catre furnizorii de continut independent. (ix) Managementul congestiei: (a) Prevenirea - pentru severe pot fi aplicate masuri de reducere a fluxului de pachete de date mobile. Masurile de prevenire a congestiei protocolului TCP/IP de a adapta rata de transfer a pachetelor de date mobile la banda disponibila. (b) Gestionare - in cazul aparitiei congestiei are loc eliminarea automata de pachete de date mobile. In cazul in care congestia apare brusc, aceasta poate genera fenomene adiacente de amplificare datorate retransmisilor de pachete de date mobile. (x) Utilizarea de categorii de trafic cu QoS diferit care beneficiaza de tratament diferit in Retea: intarziere minima de transfer al pachetelor de date mobile, rata minima a pierderii de pachete de date mobile. (xi) Cresterea capacitatii Retelei in concordanta cu utilizarea curenta si estimarea cresterii traficului de date mobile. Dimensionarea fiecarui domeniu de tehnologie in parte se realizeaza prin luarea in considerare a unei capacitati maxime necesare in vederea sustinerii unui profil de trafic normal la care se adauga o capacitate de rezerva pentru cresteri neprevizionate ale traficului sau aparitia unor defectiuni.

3. **Efectele gestionarii traficului de date mobile.** Masurile de gestionare a traficului pot duce la: (i) blocarea posibilitatii de accesare a anumitor continuturi, site-uri aplicatii sau servicii; (ii) intreruperea temporara a sesiunii de date mobile sau imposibilitatea realizarii unei sesiuni de date mobile; (iii) degradarea Indicatorilor tehnici si chiar imposibilitatea realizarii anumitor actiuni ( de ex. descarcare de fisiere cu volum mare); (vi) transmiterea de date cu caracter personal, inclusiv a unor date de trafic/localizare ale Clientului/Utilizatorului final catre autoritatile competente, in baza unei solicitari transmise de acestea. Pentru cazurile de la literale i) - iii) se poate experimenta o crestere a timpului de incarcare la acces browsing sau imposibilitatea accesarii la o calitate inalta/imposibilitatea accesarii pentru aplicatiile video streaming si pentru comunicarea interactiva audio si/sau video altele decat serviciile VoIP furnizate de TK.

#### B. Indicatori de calitate tehnici ai Serviciului de date mobile

**Indicatorii de calitate tehnici ai Serviciului de date mobile** ("Indicatori tehnici") sunt: (i) intarzierea de transfer al pachetelor de date mobile, respectiv intervalul de timp, calculat in milisecunde, dintre momentul in care primul bit al pachetului de date mobile trece in linia de acces a echipamentului terminal-sursa spre serverul de test si momentul in care ultimul bit al aceluiasi pachet revine de la serverul de test la echipamentul terminal-sursa; (ii) variatia intarzierii de transfer al pachetelor de date mobile, respectiv diferenta, calculata in milisecunde, intre intarzierile de transfer al pachetelor de date mobile realizate de doua pachete de test consecutive; (iii) rata pierderii de pachete de date mobile, respectiv raportul procentual dintre numarul de pachete de date expediate, dar nereceptionate sau incomplet receptionate la destinatie si numarul total de pachete de date mobile expediate de sursa; (iv) viteza de transfer al datelor mobile, respectiv rata de transmitere a datelor mobile, masurata in megabiti/secunda (Mbps), realizata separat pentru transmiterea fisierelor de test specificate pentru sensul de descarcare (downstream), respectiv incarcare (upstream), intre echipamentul terminal al Utilizatorului final si un server de test.

**Impactul Indicatorilor tehnici asupra furnizarii Serviciului de date mobile, in special in utilizarea continutului, aplicatiilor si serviciilor.**

Degradarea Indicatorilor tehnici poate influenta in ponderi variabile calitatea Serviciului de date mobile si, in special, utilizarea continutului, a aplicatiilor si a serviciilor (de exemplu, viteza mica de transfer a fisierelor si imaginilor, cresterea timpului de incarcare a paginilor web, functionarea incompleta sau chiar imposibilitatea accesarii anumitor aplicatii sau servicii pentru care este necesara o anumita valoare minima a vitezei de transfer cum ar fi serviciile de audio si video streaming, serviciile de videoconferinta, plati online, televiziune pe mobil). Unele aplicatii pot fi afectate semnificativ la degradari ale Indicatorilor tehnici, cum sunt aplicatiile in timp real, voce si video care necesita o viteza de transfer ridicata si au cerinte foarte stricte referitoare la intarzierea de transfer. Alte aplicatii (HTTP, e-mail, transfer de fisiere de dimenisuni mici) au un grad de afectare mai redus in cazul degradarii Indicatorilor tehnici.

**C. Vitezele de transfer al datelor mobile (definitii valori, metodologie determinare factorii care influenteaza obtinerea, procedura masurare, masuri reparato:ii)**

#### 1. Definitii Valori.

Viteza maxima estimata de transfer al datelor mobile ("Viteza maxima estimata") reprezinta rata de transmitere a datelor mobile pe care un utilizator final o poate experimenta in conditii reale. Viteza maxima estimata de transfer al datelor mobile este viteza calculata la nivel IP.

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

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

Vitezele maxime estimate oferite de TK pentru Serviciul de date mobile, in functie de tehnologia utilizata pentru furnizarea Serviciului de date mobile ("Viteze Contractuale") sunt: (i) 4G: 150 Mbps descarcare (downstream) si 50 Mbps incarcare (upstream); (ii) 3G: 21,1 Mbps descarcare (downstream) si 4,6 Mbps incarcare (upstream); (iii) 2G: 200 kbps descarcare (downstream) si 100 kbps incarcare (upstream). Valorile Vitezelor Contractuale au fost determinate si pot fi atinse strict in conditiile prevazute in sectiunea 2 de mai jos.

TK nu garanteaza o viteza minima a transferului de date mobile specifica fiecarui tip de tehnologie.

#### 2. Descrierea metodologiei de determinare a Vitezelor Contractuale si a factorilor care influenteaza obtinerea acestora

##### 2.1. Metodologia de determinare a Vitezelor Contractuale

Viteza maxima estimata se determina ca valoarea maxima a tuturor vitezelor masurate intr-un set de masuratori efectuat intr-o anumita locatie. Toate masuratorile se efectueaza in conditii de exterior (nu in interiorul cladirilor, subteran sau orice alta locatie ingradita intrucat pot exista diferente intre parametrii de calitate determinati in exteriorul sau interiorul cladirilor, in special in zonele in care semnalul din interior este perturbat de un obstacol), in locuri degajate de obstacole ( de exemplu nu intre cladiri inalte apropiate), la interval orare diferite (noaptea deoarece sunt mai putini utilizatori de date mobile activi este mai probabil sa se atinga Viteza Contractuala). Masuratorile se vor efectua cu un Echipament de tip terminal smartphone care are specificatii tehnice ce ii permit sa atinga Viteza Contractuala conform capabilitatilor tehnice ale Retelei. Pentru 4G, Echipamentul trebuie

sa permita 4G+ pentru a putea atinge Viteza Contractuala de descarcare de 150Mbps si capabilitate 64QAM la uplink Contractuala de incarcare de 50Mbps, pentru 3G, Echipamentul terminal trebuie sa fie capabil sa utilizeze doua purta Echipamentul terminal trebuie sa aiba capabilitate EDGE. In plus, pentru a se putea atinge Viteza Contractuala, Echipamentele terminale cu care se fac masuratorile trebuie sa aiba capabilitati compatibile cu standardul de cumulare a capacitatii pe mai multe frecvente (carrier aggregation). In cazul in care Echipamentele terminal au aceste capabilitati, iar Utilizatorul final se afla in aria de acoperire aferenta tehnologiei a carei Viteza maxima estimata este masurata (pentru 4G trebuie sa fie aria de acoperire corespunzatoare 4G+ carrier aggregation), la momentul efectuării masuratorilor pe ecran va aparea afisat LTE+ sau 4G+ (pentru 4G), respectiv HSDPA+ sau DC-HSDPA in cazul 3G si UMTS sau EDGE in cazul 2G). Hartile de acoperire a Retelei in functie de tehnologie, disponibile pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro), contin predictii ale ariei de acoperire estimata prin modele matematice. In efectuarea masuratorilor s-a avut in vedere si lipsa incidentei factorilor mentionati la capitolul 2.2 de mai jos.

## 2.2. Factorii care influenteaza obtinerea Vitezei Contractuale

Obtinerea Vitezei Contractuale este influentata de diversi factori obiectivi, in afara controlului si raspunderii TK: (i) Caracteristicile Echipamentului terminal utilizat (capabilitatile tehnologice si limitarile impuse de sistemul de operare al Echipamentului terminal) - Viteza Contractuala nu poate fi atinsa daca Echipamentul terminal al Utilizatorului final nu suporta viteza de transfer respectiva (de ex. un echipament terminal cu 2G nu poate atinge viteza de transfer corespunzatoare 4G) sau daca sistemele de operare nu sunt actualizate la ultima versiune valabila la momentul efectuării masuratorilor. Utilizarea Echipamentului terminal in modul „economisire baterie” poate impacta in mod negativ valoarea vitezei de transfer a datelor mobile. In plus, Echipamentele cu care se fac masuratorile trebuie sa aiba capabilitati compatibile cu standardul de cumulare a capacitatii pe mai multe frecvente (carrier aggregation). (ii) Distanta dintre Echipamentul terminal si statia de baza. Pentru atingerea Vitezei Contractuale este necesar ca numarul de liniute (cercelete sau liniute pline ale indicatorului de semnal al Echipamentului terminal) sa fie maxim. (iii) Supraaglomerarea sau congestionarea traficului de date mobile se poate produce atunci cand mai multi utilizatori finali acceseaza simultan serviciul de acces la internet, de regula la ore de varf in intervalul 9:30 am - 21:00 pm. Prin urmare probabilitatea atingerii Vitezei Contractuale este mai mare in intervalul 22:30 pm si 7:00 am; (iv) Modul de utilizare al aplicatiilor /Serviciilor de continut. Viteza de transfer a datelor mobile se va reduce in cazul descarcarii si incarcarii simultane de continut de pe internet, utilizarii de aplicatii care genereaza trafic de date mobile (de exemplu, programe messaging, filesharing, browsing, videostreaming, videoconferinta); (v) Conditii meteorologice nefavorabile (vant puternic, furtuna, ninsoare etc.) pot afecta semnificativ viteza de transfer al datelor mobile, deoarece aceste conditii afecteaza calitatea legaturilor la serviciul de acces la internet prin intermediul retelelor mobile; (vi) Conditii de propagare a semnalului radio. Transmiterea semnalelor radio electrice poate fi perturbata de surse radio electrice externe, de diferite obstacole (de exemplu, interferente si perturbatii eventuale produse de alti operatori de comunicatii electronice sau operatori radio/TV, cladiri, tunele, denivelari accentuate ale solului, in prezenta lacurilor, marii, locatiilor cu anomalii geomagnetice etc.), inclusiv din cauza caracteristicilor topografice ale terenului (obstructii, vai, defileu etc., ce pot perturba receptia intr-o anumita locatie) sau alti factori, calitatea serviciului de acces la internet poate fi afectata si poate duce la scaderea vitezei de transfer a datelor mobile. (vii) Mobilitatea Utilizatorului final pe durata unei sesiuni de date poate duce la intreruperi ale Serviciului de date mobile, dar si viteze de transfer mai scazute datorita limitarilor legate de tehnologie. (viii) Viteza proprie a paginilor web accesate de Utilizatorul final. Viteza de transfer va fi viteza celui mai incet segment din lantul de legatura dintre Utilizatorul final si continutul accesat. (ix) Conexiunea la internet a serverelor accesate, calculatoarelor accesate (de exemplu, calculatoare dotate cu porturi USB 1.0 avand o rata de transfer a datelor mobile limitata la 1,5 Mbps, prin standardul constructiv); (x) Situarea in alta aria de acoperire decat cea pentru tehnologia a carei viteza face obiectul masuratorilor.

Incidenta oricarui dintre factorii mentionati mai sus poate duce la diferente intre vitezele efective si Viteza Contractuala, efectele asupra utilizarii Serviciului de date mobile fiind cele mentionate in Sectiunea B de mai sus. Diferentele nesemnificative intre valorile vitezelor efective si Viteza Contractuala nu sunt de natura a afecta experienta utilizarii Serviciului de date mobile contractat.

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

### 3.1. Sa verifice indeplinirea urmatoarelor conditii prealabile efectuării masuratorilor:

3.1.1. Conditii care tin de Echipament si pe care Clientul trebuie sa le indeplineasca in mod cumulativ pentru ca masuratorile sa fie valide: (a) toate masuratorile utilizate pentru sustinerea unei reclamatii se vor efectua prin intermediul aceluiasi Echipament terminal mobil si utilizand aceeaasi cartela SIM; (b) Echipamentul terminal trebuie sa aiba sistem de operare licentiat actualizat si sa functioneze in parametrii normali; (c) cerinte minime privind configuratia hardware pentru atingerea Vitezei Contractuale aferente 3G/4G: Ecran 4" cu rezolutie minima 480x854 pixeli, procesor Quad-Core cu frecventa minima de 1.1GHz/nucleu Cortex-A53, memorie interna minim 8GB (initiala, nu disponibila la momentul efectuării masuratorilor), memorie RAM minim 1GB; (d) sa utilizeze o cartela SIM compatibila cu tehnologia aferenta Vitezei Contractuale contestate; (e) Echipamentul terminal sa nu fie setat sa functioneze doar in tehnologii care permit atingerea unor viteze maxime inferioare celei contestate; (f) toate aplicatiile care ruleaza pe Echipamentul terminal si toate sesiunile de descarcari sunt oprite pe parcursul efectuării masuratorilor; (g) numarul de liniute (cercelete sau liniute pline ale indicatorului de semnal al Echipamentului terminal) sa fie maxim; (h) Pentru 4G Echipamentul terminal trebuie sa permita 4G+ pentru a putea atinge Viteza Contractuala de descarcare de 150Mbps si capabilitate 64QAM la uplink pentru a putea atinge Viteza Contractuala de incarcare de 50Mbps, pentru 3G Echipamentul terminal trebuie sa fie capabil sa utilizeze doua purtatoare HSDPA, iar pentru 2G Echipamentul terminal trebuie sa aiba capabilitate EDGE. Echipamentele terminale trebuie sa aiba capabilitati compatibile cu standardul de cumulare a capacitatii pe mai multe frecvente (carrier aggregation). In acest scop, la momentul efectuării masuratorilor si sub conditia ca Utilizatorul final sa se afla in aria de acoperire corespunzatoare 4G+ ("carrier aggregation"), pe ecran este afisat LTE+ sau 4G+ (pentru 4G), respectiv HSDPA+ sau DC-HSDPA in cazul 3G si UMTS sau EDGE in cazul 2G.

3.1.2. Conditii care tin de mediul in care sunt efectuate masuratorile si pe care Clientul trebuie sa le indeplineasca in mod cumulativ pentru ca masuratorile sa fie valide: (a) toate masuratorile se vor efectua din aceeaasi locatie, respectiv de la aceleasi coordonate GPS - WGS84 (grade, minute, secunde - latitudine / longitudine); (b) sa se afla in exteriorul oricaror constructii (nu in interiorul cladirilor, in subteran sau in orice alta locatie



ingradita); (c) sa se afle in aria de acoperire aferenta tehnologiei a carei Viteze Contractuale este contestata; pentru se afle in aria de acoperire corespunzatoare 4G+ ("carrier aggregation"), conform hartilor de acoperire disponibile asigure ca in momentul efectuării masuratorilor nu sunt conditii meteorologice defavorabile de natura sa influenteze negativ vitezele reale; (e) masuratorile sa nu fie efectuate pe perioada existentei unor Deranjamente sau lucrari planificate la Retea, comunicate ca atare.

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

**Neindeplinirea oricareia dintre conditiile prelabile din aceasta sectiune, necesare pentru ca masuratorile sa fie considerate valide, are ca efect respingerea ca neintemeiata a reclamatiei Clientului.**

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

**3.3. Transmiterea reclamatiei.** In cazul in care, in urma efectuării masuratorilor conform prezentei Proceduri, Clientul doreste sa depuna o reclamatie, Clientul trebuie sa urmeze urmasorii pasi pentru ca reclamatia sa fie valida: (a) reclamatia se depune doar de catre Client (titularul contractului in baza caruia este furnizat Serviciul de date mobile) obiect al reclamatiei (b) reclamatia sa fie primita de TK in termen de maximum 30 de zile de la data la care Clientul a finalizat efectuarea tuturor masuratorilor necesare conform prezentei Proceduri in vederea sustinerii reclamatiei, in caz contrar reclamatia urmand a fi considerata ca fiind tardiv formulata si, drept consecinta, respinsa; (c) in reclamatie se vor mentiona denumirea Clientului, elementele de identificare ale acestuia (adresa sediu social, cod abonat, numar de telefon mobil, numar de inregistrare la Registrul Comertului, Cod de Inregistrare Fiscala, numele si calitatea persoanei care semneaza reclamatia (numele si prenumele reprezentantului legal al Clientului (conform inregistrarilor de la Oficiul National al Registrului Comertului) sau a persoanei imputernicita de catre reprezentantul legal al Clientului (in baza documentelor doveditoare)); (d) mentionarea Vitezelor Contractuale contestate si a vitezelor constatate in urma efectuării masuratorilor conform prevederilor prezentei Proceduri; (e) indicarea locatiei in care au fost realizate masuratorile (nume si numar strada, localitate sau coordonatele GPS - latitudine /longitudine) si tehnologia prin care se furnizeaza Serviciul de date mobile la momentul efectuării masuratorilor; (f) reclamatia se poate depune la sediul TK, in magazinele TK, sau la adresa [business@telekom.ro](mailto:business@telekom.ro); (g) reclamatia va fi insotita de rezultatele tuturor masuratorilor efectuate conform prezentei Proceduri, fie in forma tiparita (pe suport hartie) daca reclamatia se depune in magazinele TK sau la sediul TK, fie vor fi trimise, impreuna cu reclamatia, la adresa [business@telekom.ro](mailto:business@telekom.ro).

**3.4. Solutionarea reclamatiei.** Termenul de raspuns la o reclamatie (cu respectarea prevederilor acestei Proceduri) este de maximum 60 zile de la momentul la care toate informatiile si documentele necesare au fost furnizate de Client. In scopul solutionarii reclamatiei, Clientul va furniza informatiile suplimentare solicitate de TK si va coopera pentru efectuarea verificarilor de catre TK. Raspunsul va fi oferit prin intermediul canalului de comunicare indicat de catre Client in cadrul reclamatiei. Clientul are posibilitatea de a solicita informatii cu privire la stadiul reclamatiei prin intermediul aceluasi canal de comunicare utilizat pentru depunerea acesteia. In vederea furnizarii raspunsului la reclamatie, TK va putea realiza masuratori proprii. Inregistrarea unor viteze inferioare atunci cand nu sunt indeplinite conditiile respective nu echivaleaza cu o neconformitate intre vitezele rezultate in urma masuratorilor si Viteza Contractuala. In situatia in care Clientul nu este multumit de modul de solutionare a reclamatiei, are dreptul de a utiliza caile de atac prevazute in sectiunea "Deranjamente.Reclamatii" din Contract, inclusiv pentru obtinerea unor masuri reparatorii disponibile conform legislatiei nationale.

#### **4. Efectele reclamatiei. Masuri reparatorii.**

Daca, in urma verificarilor reclamatiei si a masuratorilor valid efectuate conform prezentei Proceduri, se constata ca rezultatul a cel putin 50% dintre masuratori nu indica atingerea unei Viteze maxime estimate cu o valoare de minim 1% din Viteza Contractuala, TK va verifica situatia in vederea remedierii ei din punct de vedere tehnic; in caz contrar, Clientul este indreptat sa primeasca despagubiri care se acorda prin reducerea cu 100% a pretului lunar al abonamentului proportional cu perioada in care s-au efectuat masuratorile.

Prevederile Procedurii se completeaza cu prevederile procedurii de reclamatii din Contract, in caz de contradictie, prevederile Procedurii prevaleaza.

#### **10. Fraude/Abuz**

**10.1.** Serviciile si Echipamentele TK sunt furnizate Clientului numai ca utilizator final. Sunt activitati frauduloase/abuzive, fiind complet interzise

Cientului, Clientul fiind singurul raspunzator fata de TKR, autoritati sau terte persoane pentru expedierea sau a

- a) furnizarea de informatii/documente eronate/false pentru incheierea Contractului;
- b) mutarea Echipamentului TK din Locatie fara acordul TK;
- c) utilizarea Serviciului pentru furnizarea/redistribuirea de servicii de comunicatii electronice catre terti (contra cost sau gratuit) sau pentru transfer de trafic in Retea si/sau alte retele (ex. transferurile de apeluri nationale/internationale in Retea si/sau alte retele);
- d) expedierea de mesaje nesolicitate (incluzand date, informatii, text, muzica, sunet, imagini, grafice, materiale video, programe sau alte materiale) sau afisarea de mesaje de tip pachete de reclame comerciale sau anunturi de informatii sau expedierea de mesaje de tip reclame comerciale, anunturi comerciale cu privire la serviciile ce fac obiectul de activitate al Clientului (in general mesaje de tip Spam); pentru astfel de nevoi proprii ale Clientului, TK ofera servicii speciale;
- e) continuarea expedierii de mesaje electronice catre un adresant care a indicat ca nu doreste sa mai primeasca asemenea mesaje;
- f) expedierea sau afisarea de mesaje care contin virusi si/sau „cai troieni”, mesaje ilegale sau expedierea sau afisarea de mesaje indecente, obscene sau pornografice, cu incalcare a 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 Serviciului/Echipamentului TK cu incalcare a legii sau a politicii de Internet TK.
- i) orice incercare de a copia datele tehnice de identificare ale Smart Card-ului sau continutul canalelor TV/programele din SVA. 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.
- j) folosirea de echipamente neautorizate de catre legislatia in vigoare si neconforme cu standardele existente sau care nu sunt compatibile in Retea, precum si utilizarea serviciilor contractate in vederea testarii unor echipamente;
- k) sicanarea sau agresarea in orice fel a altor clienti Telekom Romania sau ai altor furnizori de comunicatii electronice, parteneri ai Telekom Romania sau a angajatilor Telekom Romania (inclusiv prin serviciul Relatii cu Clientii) sau a unor terte persoane, prin trimiterea de mesaje cu continut de natura sa calomnieze, hartuiasca, deranjeze, defaimeze sau prin care se dezvaluie informatii personale sau confidentiale in legatura cu o terta parte;
- l) initierea de apeluri sau utilizarea de date cu ajutorul unor sisteme care permit generarea automata si/sau rutarea automata de apeluri/SMS-uri/MMS-uri/apeluri video, in orice alte scopuri care sunt contrare utilizarii rezonabile pentru nevoi proprii a serviciilor contractate;
- m) generarea de trafic artificial in Retea sau catre alte retele, nationale sau internationale sau a unui volum de trafic care nu putea fi realizat in conditiile unei utilizari normale a serviciilor in dauna Telekom Romania si/sau cu scopul de a obtine un folos material pentru sine sau pentru o terta persoana;
- n) activitate abuziva identificata pe baza profilului de trafic al Utilizatorului final, respectiv generarea unui volum de trafic national si/sau international care nu putea fi realizat in conditiile unei utilizari normale si rezonabile a serviciilor contractate pentru nevoile proprii. In analiza profilului de trafic al Utilizatorului final, se vor avea in vedere, fara a se limita la, de exemplu, obiceiurile de comunicare neobisnuite, apelurile regulate de scurta durata, apelurile catre mai multe numere intr-o perioada scurta de timp, apelurile simultane catre aceeasi destinatie sau catre mai multe destinatii, sau apeluri consecutive cu durata mare generate permanent sau cvasipermanent pe perioada unei zile sau generarea de trafic voce /SMS spre mai mult de 300 destinatii distincte;
- o) in cazul serviciilor contractate care includ beneficii nelimitate (apeluri si/sau mesaje scrise) se considera utilizare abuziva si identificarea unui profil de trafic al Utilizatorului final discrepant, luandu-se in considerare, printre altele, apelurile in Retea sau in afara Retelei, respectiv apelurile primite si cele initiate, intr-o perioada scurta de timp. Se va considera, cu caracter exemplificativ, dar nelimitat la, drept utilizare abuziva a serviciilor contractate de catre Client daca traficul cumulat de voce/SMS in Retea sau catre alte retele, nationale sau internationale, depaseste 5.000 de minute/SMS-uri pe luna, cu un raport de minim 3 la 1 pentru traficul de voce/SMS efectuat fata de traficul de voce/SMS primit pe luna.

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

- a) sa suspende furnizarea Serviciului si a oricarei Optiuni/Pachet Suplimentar sau sa declare unilateral rezilierea Contractului si/sau orice alte contracte incheiate cu Clientul, de plin drept, fara interventia instantei judecatoresti sau arbitrale, printr-o simpla notificare trimisa Clientului
- b) sa refuze furnizarea unui nou Serviciu sau a unei noi Optiuni/Pachet Suplimentar sau sa o conditioneze de depunerea unei garantii/plati in avans/plati intermediare;
- c) sa retraga Clientului orice beneficii oferite acestuia; si/sau
- d) sa ia masurile din politica de Internet Telekom Romania, in cazul serviciilor de acces la Internet.

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

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

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

## 11. Garantie/Plati in avans/Plati intermediare

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

oricaror plăți de orice natură.

11.2. TK poate solicita Clientului, în vederea activării oricărui Serviciu, precum și oricând, pe parcursul derulării contractului, o garanție (nepurtătoare de dobândă, minim 3 Abonamente Lunare/Chirii) în contul TK/efectuarea de plăți în avans/intermediare înainte de emiterea facturii, printre altele, dacă Clientul: a) nu este deja client TK la data semnării prezentului document; b) nu a efectuat la timp plățile; c) este pe liste de datornici; d) are debite la TK la data semnării prezentului document; e) are o creștere bruscă a traficului într-o perioadă scurtă; f) depășește prin trafic limita de credit stabilită de TK; g) prezintă risc financiar prin analiza TK; h) în ultimul an, Clientul și-a exercitat dreptul legal de retragere din contract pentru cel puțin două contracte încheiate cu TK în afara spațiilor comerciale/la distanță (inclusiv contracte de vânzare echipamente), producând prejudicii TK.

11.3. TK poate deduce din garanție datoriile scadente ale Clientului. Garanția este returnată Clientului la cerere, după minim 6 luni de la depunere, dacă la data solicitării Clientul a plătit integral la termen facturile TK emise în ultimele 5 luni înaintea cererii (cu condiția ca aceste facturi să fi fost emise cu o valoare pozitivă).

11.4. Plata în avans/intermediară se face pe baza unei facturi/notificări către Client, sumele fiind evidențiate într-o factură ulterioară. Suma plătită de Client cu titlu de plată în avans va stinge, până la epuizare, sumele datorate de Client (cu orice titlu: debit principal, penalități, etc) conform facturilor emise de TK.

11.5. Dacă Clientul nu depune garanția/nu efectuează plata în avans/intermediară până la data indicată, TK poate să suspende total/partial Pachetul de Servicii sau să considere Contractul încetat de drept, fără intervenția instanței sau alte formalități, Clientul nefiind îndreptățit la nicio despăgubire.

11.6 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 datorilor 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 instituții care au drept de acces la sistem.

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 facturii de achiziție. Deseurile de ambalaje vor rămâne în proprietatea Clientului, iar deseurile rezultate din activități 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](http://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.

#### 14. **Despăgubiri. Limitarea răspunderii.**

14.1. Telekom Romania va acorda despăgubiri Clientului exclusiv în cazurile și limitele prevăzute în documentele contractuale. Telekom Romania nu răspunde față de Client pentru daune indirecte (ex. beneficiul nerealizat, pierdere 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/braiaje/variații mari de curent care afectează rețeaua de distribuție a semnalului; c) instalarea/utilizarea de Client de echipamente neautorizate/performanțe 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 contractate/Echipamentului TK sau a echipamentului Clientului; 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 parti, 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 oricărui terț persoană 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.

14.2. **Prevederi specifice Serviciului de Roaming.** (a) Telekom Romania va pune la dispoziția Clientului Serviciul de Roaming și nu este răspunzător 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 răspunzător 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 răspunzător 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.

14.3. În cazul în care Telekom Romania nu își îndeplinește obligațiile asumate prin prezentul contract privind parametri de calitate, Clientul are dreptul de a aplica penalități în cuantum de 0,1 % pe zi de întârziere, aplicate la valoarea obligațiilor neîndeplinite corespunzător, până la îndeplinirea efectivă a obligațiilor.

#### 15. Deranjamente.

15.1. Deranjamentele se anunță la Asistentă Deranjamente, oricând, la 1921 (număr apelabil din toate rețelele naționale fixe și mobile gratuit din rețelele fixe și mobile Telekom Romania/Telekom Romania Mobile și la tariful național din celelalte rețele fixe și mobile naționale).

#### 16. Reclamații

16.1. Înaintarea reclamației: a) la 1921, număr apelabil din toate rețelele naționale fixe și mobile gratuit din rețelele fixe și mobile Telekom Romania/Telekom Romania Mobile și la tariful național din celelalte rețele fixe și mobile naționale; b) pe site-ul [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro), secțiunea „Contact”; c) prin fax, la 0219255 pt București+Ilfov și 02 prefix județ 925 pentru celelalte județe; d) prin e-mail, la [business@telekom.ro](mailto:business@telekom.ro); e) la orice magazin TK din județul/sectorul Clientului\*; f) prin poșta, la Piața Presei Libere nr. 3-5, City Gate Turnul de Nord, cod 013702, sector 1, București. Reclamația trebuie să cuprindă datele Clientului, telefonul și adresa la care așteaptă răspunsul, și trebuie depusă în 30 de zile de la cazul reclamat, dacă nu se prevede altfel în Contract. Reclamația se soluționează în maximum 60 de zile (1440 ore) de la înregistrarea la TK, telefonic, în scris, pe email, prin fax sau prin orice alte mijloace legale de comunicare; dacă verificările impun prelungirea termenului maxim de răspuns, cu cel mult 3 zile înainte de expirare Clientul este contactat telefonic pentru a își preciza stadiul soluționării și noul termen de răspuns. După tratarea reclamației, Clientul este contactat la același număr pentru a se comunica modul de soluționare. În caz de nesoluționare a reclamației în termenul maxim, din culpa exclusivă a TK, TK va rambursa Clientului, la cererea acestuia, cu titlu de despăgubiri, o cotă-parte din Abonamentul Lunar, proporțional cu perioada de depășire a termenului, dar nu mai mult de un Abonament Lunar. Rambursarea se face prin creditare în factura de servicii. Orice neînțelegere privind reclamația se rezolvă amiabil; dacă nu este posibil, Clientul poate face o plângere la ANCOM sau poate formula o acțiune la instanța competentă. \*Lista magazinelor TK este pe site-ul [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro). Serviciul de asistență tehnică furnizat de TK este gratuit și este aferent soluționării deranjamentelor privind serviciile, conform acestui articol; serviciul de asistență tehnică este disponibil la numărul 1921 (număr apelabil din toate rețelele naționale fixe și mobile gratuit din rețelele fixe și mobile Telekom Romania/Telekom Romania Mobile și la tariful național din celelalte rețele fixe și mobile naționale).

#### 17. NULITATEA UNEI CLAUZE.

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

18. LEGEA LITIGIILOR. Contractul este guvernat de legea română. Orice neînțelegere privind executarea Contractului va fi rezolvată amiabil, iar dacă nu este posibil, litigiul va fi înaintat instanțelor judecătorești. Clientul se poate adresa ANCOM pentru soluționarea litigiilor ocazionate de aplicarea OUG nr.111/2011 și privind clauzele referitoare la exercitarea drepturilor conferite de aceasta și prevăzute în Contract, pentru executarea acestor clauze, și care nu au fost rezolvate amiabil cu TK. Litigiul va fi înaintat ANCOM la sediul: Str. Delea Nouă, nr. 2 Sector 3, Cod 030925, București, România.

Încheiat astăzi, \_\_\_\_\_, în două exemplare originale. unul pentru Client și unul pentru Telekom Romania.

CERERE DE PORTARE

(persoane juridice)

Nr.100/10/01/05/24466 din data de 01.10.2019

(se completeaza de catre Telekom Romania)

Denumire persoana juridica	REGIA AUTONOMA TRANSPORT IN COMUN RA
Cod unic de inregistrare	1883902
Sediul	Localitatea Constanta, str. Sos Industriala, nr. 8, judet Constanta
Cod client (Număr contract de furnizare a serviciului de telefonie)*	
Telefon de contact	
Fax**	
Reprezentant legal	
Nume și prenume	
Act de identitate (B.I./C.I./pașaport)	
Telefon de contact	
E-mail**	

\*Se completeaza cu numarul contractului numai daca abonatul nu are cod c

\*\*Completarea acestei rubrici este optionala.

Furnizorul care ofera in prezent serviciul de telefonie destinat publicului		Furnizorul de servicii de telefonie destinate publicului la care se solicita portarea	
Denumire	VODAFONE	Denumire	Telekom Romania
Abonatul accepta portarea partiala*			X
Abonatul NU accepta portarea partiala			

\*Se completeaza in cazul cererilor de portare pentru numere multiple.

#### OBIECTUL CERERII

Numarul/ numerele pentru care se solicita portarea*	Adresa la care este furnizat serviciul de telefonie prin intermediul numarului/numerelor pentru care se solicita portarea (dupa caz)	Intervalul de portare**		Observatii***	Alte informatii****
		Momentul initial (data, ora)	Momentul final (data, ora)		
	Localitatea Constanta, str. Sos Industrialia, nr. 8, judet Constanta	21.10.2019	25.10.2019		
	Localitatea Constanta, str. Sos Industrialia, nr. 8, judet Constanta	21.10.2019	25.10.2019		
	Localitatea Constanta, str. Sos Industrialia, nr. 8, judet Constanta	21.10.2019	25.10.2019		
	Localitatea Constanta, str. Sos Industrialia, nr. 8, judet Constanta	21.10.2019	25.10.2019		
	Localitatea Constanta, str. Sos Industrialia, nr. 8, judet Constanta	21.10.2019	25.10.2019		
	Localitatea Constanta, str. Sos Industrialia, nr. 8, judet Constanta	21.10.2019	25.10.2019		
	Localitatea Constanta, str. Sos Industrialia, nr. 8, judet Constanta	21.10.2019	25.10.2019		

\*Pentru transele de numere se vor completa: numerele cu care incepe transa si numarul cu care se termina transa ;

\*\*Se completeaza de catre Telekom Romania ;

\*\*\*In situatia in care termenul de portare este mai mare de 10 zile lucratoare, trebuie sa se precizeze daca aceasta este optiunea abonatului sau a Telekom Romania ;

\*\*\*\*Se precizeaza tipul de acces (ISDN+BRA, ISDN+PRA, PBX, etc.)



### Termeni și condiții

1. Solicitantul are un contract în vigoare cu furnizorul de la care se solicita portarea (furnizor donor) pentru furnizarea de servicii de telefonie destinate publicului prin intermediul numărului sau numerelor care fac obiectul acestei cereri.
2. Solicitantul nu a transmis o altă cerere de portare, având același obiect, care este nefinalizată.
3. Furnizorul care va oferi serviciul de telefonie după portarea numărului (furnizorul acceptor, în speta Telekom Romania) este mandatat să efectueze demersurile necesare pentru rezilierea contractului dintre solicitant și furnizorul donor prin intermediul numărului/numerelor pentru care se solicita portarea. Furnizorul acceptor este responsabil față de solicitant cu privire la realizarea portării.
4. Contractul cu furnizorul donor încetează în momentul finalizării cererii de portare. Rezilierea contractului între solicitant și furnizorul donor se va face cu respectarea condițiilor prevăzute în contractul respectiv. Portarea numărului/numerelor nu aduce stingere obligațiilor abonatului și furnizorului donor rezultate din contractul încheiat, născute și neexecutate anterior încetării acestuia.
5. În urma portării, solicitantul va păstra numărul, iar serviciul va fi oferit de Telekom Romania conform unui contract încheiat pentru furnizarea de servicii de telefonie destinate publicului între furnizorul acceptor și solicitant.
6. Furnizorul acceptor va comunica solicitantului intervalul de portare și perioada de întrerupere a serviciului cu cel puțin 24 ore înainte de momentul inițial al intervalului de portare stabilit prin cerere. În cazul în care portarea nu va putea fi realizată, furnizorul acceptor va informa solicitantul cu cel puțin 24 ore înainte de momentul convenit pentru realizarea portării (indicând și motivul refuzului). Serviciul de telefonie va fi furnizat în continuare de către furnizorul donor.
7. Solicitantul poate renunța la cerere cel mai târziu cu 24 de ore înainte de momentul convenit pentru realizarea portării. În cazul revocării cererii după acest moment, portarea va fi finalizată, urmând să fie inițiat, la cererea abonatului, un nou proces de portare.
8. Solicitantul acceptă ca există posibilitatea întreruperii temporare a serviciului, în timpul careia nu vor putea fi originare apeluri, inclusiv apeluri de urgență. Această întrerupere nu poate depăși, de regulă, 5 ore.
9. Solicitantul este de acord cu prelucrarea automată a datelor cu caracter personal, potrivit legislației în vigoare aplicabile, în măsura în care acest lucru este necesar în vederea realizării portării.
10. Solicitantul declară ca informațiile furnizate prin prezenta cerere sunt complete și corecte.

### **Documente anexate:**

1. Copie de pe certificatul de înmatriculare la Registrul Comerțului/certificatul sau documentul care atestă existența și forma juridică a solicitantului persoană juridică;
2. Copie de pe ultima factură emisă de furnizorul donor;
3. Imputernicirea de reprezentant legal al persoanei juridice și copie de pe actul de identitate al acestuia;
4. Alte documentele relevante pentru persoana juridică (de exemplu: copie după certificatul de înregistrare fiscală).

**Conditii Speciale privind furnizarea Serviciilor/Extraoptiunilor Telekom Romania**

nr. de inregistrare 1 din data de 01.10.2019 ("CS")

la Contractul nr. 100/10/01/05/24466 din data de 01.10.2019 ("Contractul")

Incheiata intre:

Telekom Romania Communications S.A., cu sediul social in Bucuresti, Piata Presei Libere nr. 3 – 5, cladirea City Gate, Etajele 7-18 din Turnul de Nord, Sector 1, cod postal 013702, telefon 0800880800, numar de ordine in Registrul Comertului J40/8926/1997, CUI 427320, CIF RO427320, capital social subscris si integral varsat de 318.464.490 lei, reprezentata prin \_\_\_\_\_, in calitate de **reprezentant vanzari**, denumita in continuare "Telekom Romania" sau "TK"

si

"Client": REGIA AUTONOMA TRANSPORT IN COMUN RA, cu sediul social in Localitatea Constanta, str. Sos Industriala, nr. 8, judet Constanta, telefon 0241694863, fax \_\_\_\_\_, numar de ordine in Registrul Comertului J13/60/1991, CUI 1883902, CIF \_\_\_\_\_, capital social de \_\_\_\_\_, cont bancar \_\_\_\_\_ deschis la \_\_\_\_\_, reprezentata prin\* \_\_\_\_\_ in calitate de DIRECTOR GENERAL

**DATE DE CONTACT CLIENT (OBLIGATORII)**

Datele de contact ale persoanei fizice mandatate sa semneze in numele si pe seama Clientului (reprezentantul legal al Clientului: administrator/imputernicit/director general etc.):

\* Date obligatorii

In vederea imbunatatirii comunicarii intre Telekom Romania si Client, urmatoarele campuri trebuie completate cu datele de contact ale altor persoane de contact din societatea Clientului:

	Nume si prenume	Telefon fix de serviciu	Fax de serviciu	Mobil de serviciu	Email de serviciu
Contact reprezentant legal – administrator/director general**					
Contact decizional - director / director executiv / director administrativ					
Contact factura – director financiar / responsabil plata factura					
Contact tehnic - Responsabil departamentul tehnic					

\*\* In cazul in care Contractul este semnat de un Imputernicit, informatiile de contact ale reprezentantului legal (Nume, Prenume, Telefon mobil, E-mail) sunt obligatorii

MODALITATEA DE TRANSMITERE A FACTURII pentru care opteaza Clientul:

 factura in format electronic (Clientul va primi factura doar in format electronic)

Factura va fi trimisa la urmatoarea adresa de email:.....

 factura in format tiparit

Factura va fi trimisa la urmatoarea adresa: Localitatea Constanta, str. Sos Industriala, nr. 8, judet Constanta

Prevede urmatoarele:

1. DESCRIEREA SERVICIULUI/EXTRAOPTIUNII

1.1 SERVICIU/EXTRAOPTIUNE (tarifele de mai jos sunt in Euro si nu includ TVA)

Clientul contracteaza urmatoarele Servicii/Extraoptiuni:



Serviciu/Extraopțiune	Cantitate	Descriere	Abonament Lunar – Tarif lista	Abonament Lunar – Tarif Oferta promotionala*
<input checked="" type="checkbox"/> Voce Premium	9	<b>Serviciu de Telefonie Fixa</b> O linie de acces cu trafic nelimitat în rețeaua Telekom Romania și, în rețeaua Telekom Romania Mobile, în rețelele naționale fixe, rețelele naționale mobile și către rețelele internaționale zona UE fix, SUA&Canada fix și mobil, Serviciu de mesagerie (Biz Messenger) și SLA Standard (SLA Standard numai pentru tehnologia TDM). Tehnologie: <input checked="" type="checkbox"/> TDM, <input type="checkbox"/> VoIP <input type="checkbox"/> GSM <input type="checkbox"/> Suport standard (VDSL/FTTx); <input type="checkbox"/> Suport non-standard (IP Fix, Metronet, VPN)	15,0	5 Euro

\* tarif oferit pe întreaga perioadă contractuală

\*\*opțiuni de voce fixă se vor putea adăuga de până la 10 ori pe un LTP.

- (i) Diferența dintre minutele incluse într-un Serviciu/Extraopțiune și cele efectiv utilizate într-o lună nu se raportează în luna următoare.
- (ii) Minutele excedentare vor fi tarificate conform secțiunii următoare, iar traficul către alte destinații decât cele pentru care se percep tarife speciale, se va face conform tarifelor de listă din lista de tarife Telekom Romania în vigoare la momentul efectuării apelului, dacă nu există o tarification specială conform unei alte opțiuni de voce cu care este compatibil Serviciul/Extraopțiunea contractat/a de Client.
- (iii) Licențele Norton din cadrul Serviciului Net Business sunt oferite cu discount de 100% pe o perioadă de 12 luni de la Data Activării, după care vor trece la tariful standard al acestei opțiuni.
- (iv) Pentru perioada cuprinsă între Data Activării și data emiterii primei facturi, beneficiile incluse în tipul de Serviciu/Extraopțiune contractat/a de Client vor fi proporționale cu numărul de zile din această perioadă.
- (v) Condițiile de furnizare a Serviciului de acces la Internet fix sunt menționate în CG, inclusiv procedura pe care Clientul o poate urma pentru a măsura performanța reală a Serviciului de acces la Internet fix și pentru a constata eventuale diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate între vitezele reale de transfer de date și vitezele contractuale indicate în tabelul de mai sus.
- (vi) Condițiile de furnizare a Serviciului de date mobile sunt menționate în CG, inclusiv procedura pe care Clientul o poate urma pentru a măsura performanța reală a Serviciului de date mobile și pentru a constata eventuale diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate între viteza maximă estimată reală și vitezele contractuale indicate în tabelul de mai sus.
- (vii) Clauza utilizare rezonabilă beneficii Roaming Global (Business Global 20 – Business Global 55): Beneficiile aferente acestui plan tarifar se acordă în contextul călătoriilor periodice în țările din Grupa 7 Roaming voce/SMS respectiv Grupa 6 Roaming date și nu în condițiile utilizării preponderent în Grupa 7 Roaming voce/SMS, respectiv Grupa 6 Roaming date.
- Prin utilizare preponderentă se înțelege un comportament de consum lunar din volumul total al beneficiilor incluse, pentru fiecare tip de serviciu din categoria Grupa 7 Roaming voce/SMS și Grupa 6 Roaming date, mai mare decât cel național în perioada unei luni de prestații. În cazul în care timp de 2 luni consecutive se observă acest comportament de consum, începând cu luna următoare de prestații, Telekom își rezervă dreptul de a aplica pentru consumul beneficiilor incluse în Grupa 7 Roaming voce/SMS și Grupa 6 Roaming date următoarele suprațaxi: 0,2EUR/min/SMS și 0,05/MB. Aceste suprațaxi nu se mai aplică începând cu luna următoare celei în care se înregistrează un comportament de consum preponderent național (consum lunar din volumul total al beneficiilor incluse pentru fiecare tip de serviciu din categoria Grupa 7 Roaming voce/SMS și Grupa 6 Roaming date mai mic decât cel național în perioada unei luni de prestații).

1.1.1. După consumarea beneficiilor incluse în valoarea Abonamentului Lunar pentru fiecare Serviciu/Extraopțiune contractat/a, se aplică următoarele tarife (exprimate în Euro, fără TVA):

Serviciu	Tip Trafic	Tarif per minut de convorbire, respectiv per SMS/per MB
Voce Premium	Apel către rețeaua fixă Telekom Romania	0,00
	Apel național către alte rețele fixe	0,00
	Apel către rețeaua Telekom Romania Mobile	0,00
	Apel către rețeaua mobilă Telekom Romania (exceptie 0711)	0,00
	Apel către alte rețele naționale mobile	0,00
	Apel către rețele internaționale Zona UE fix, SUA&Canada fix&mobil	0,00
	Zona UE mobil	0,30

(i) Informații actualizate despre tarife (inclusiv pe destinații internaționale) sunt pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro), la 1921 (număr apelabil din toate rețelele naționale fixe și mobile, gratuit din rețelele fixe și mobile Telekom Romania/Telekom Romania Mobile și cu tarif național din celelalte rețele fixe și mobile naționale) și în orice magazin Telekom Romania/partener Telekom Romania.

(ii) Serviciile/Extraopțiunile cu minute nelimitate nu pot fi folosite pentru desfasurarea activitatilor de tip call center. In cazul in care este detectata utilizarea unei Extraopțiuni/unui Serviciu in astfel de activitati, Telekom Romania isi rezerva dreptul de a modifica planul tarifar al Clientului. Telekom Romania va notifica in prealabil aceasta modificare, dand posibilitatea Clientului sa accepte oferta de migrare pe noul plan tarifar sau sa denunte Contractul in privinta furnizarii Serviciului/Extraopțiunii, fara aplicarea despagubirilor pentru incetare prematura.

(iii) Tarifele sunt exprimate pe minut, iar pentru taxare apeluri voce fixa, fractiunea de minut neincheiat se rotunjeste la un minut intreg. In cazul apelurilor din rețeaua mobila, taxarea se realizeaza la secunda dupa primul minut indivizibil.

(iv) Orice de consum a minutelor pentru un Serviciu/o Extraopțiune de telefonie fixa: mai intai se consuma minutele incluse in Serviciu/Extraopțiune, apoi minutele incluse in opțiunile de minute aplicate la nivel de linie de acces si apoi minutele incluse in opțiunile de minute aplicate la nivel de cont client.

(v) Tarifele aplicabile in Roaming pentru convorbiri si traficul de date sunt disponibile si pe site-ul [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro). Tarifele pentru Serviciile de Roaming vor fi facturate pe baza datelor transmise de partenerii de Roaming cu care Telekom Romania are incheiate acorduri (operatori din strainatate). Din motive tehnice specifice functionarii Serviciilor de Roaming, factura emisa Clientului va putea include contravaloarea Serviciilor utilizate in cursul lunilor precedente celei in care a fost emisa factura.

(vi) Pentru serviciile mobile, ordinea de consum a beneficiilor (minute, SMS-uri, date) este urmatoarea: beneficiile incluse in extraopțiunile de Roaming individuale active la nivel de numar, beneficiile incluse in planul tarifar, beneficiile incluse in toate celelalte extraopțiuni individuale active la nivel de numar si beneficiile incluse in extraopțiunile Share active la nivel de cont.

(vii) Extraopțiunile (atat cele activate la nivel de SIM, precum si cele activate la nivel Share), vor oferi numai volum de beneficii (minute / SMSuri / Date). Toate informatiile legate de tarifarea traficului additional: voce/SMS/date, viteza traficului de date etc., vor fi preluate din configuratia planului tarifar activat la nivel de numar.

(viii) Beneficiile incluse in Extraopțiuni nu se reporteaza.

(ix) Pentru apelurile/SMS-urile initiate in roaming, precum si pentru traficul de date consumat in Roaming regula de consum va fi urmatoarea:

(x) Pentru apelurile/SMS-urile initiate in roaming Grupa 0 catre tarile din Grupa 0, inclusiv Romania, din minutele/SMS-urile in afara Retelei disponibile conform Contractului. Dupa epuizarea acestora, se vor aplica tarifele standard in afara Retelei conform planului tarifar; (ii) Pentru traficul de date efectuat in roaming Grupa 0, din volumul de date national disponibil conform Contractului. Dupa epuizarea acestuia, se vor aplica tarifele standard conform planului tarifar; in cazul in care este depasita limita de date lunara pentru volumul de date disponibil in Roaming Grupa 0, indiferent daca volumul de date national a fost consumat sau nu, se va aplica si tariful additional de 0,0044 Eur/MB fara TVA; (iii) Pentru apelurile/SMS-urile efectuate in roaming Grupa 1 cu destinatia tara vizitata Grupa 1 catre Romania sau catre o alta tara din Grupa 1, precum si pentru datele efectuate in roaming Grupa 1: din minutele, SMS-urile si traficul de date roaming Grupa 1 incluse in planul tarifar; din minutele, SMS-urile si traficul de date roaming Grupa 1 incluse in extraopțiuni, daca exista; prin decrementarea din minutele nationale, SMS-urile nationale si traficul de date national incluse in planul tarifar si aplicarea urmatoarelor tarife speciale/unitate: 0,05 euro fara TVA/minut efectuat, 0,02 euro fara TVA/SMS efectuat, 0,05 euro fara TVA/MB, daca exista; pentru traficul suplimentar, daca exista, se vor aplica tarifele standard Roaming Avantaj care se vor calcula ca suma intre tarifele valabile la depasirea beneficiilor nationale incluse si tarifele; speciale/unitate specificate anterior, fara a depasi valorile maxime de 0,19 euro fara TVA/minut efectuat, 0,06 euro fara TVA /SMS efectuat si respectiv 0,20 euro fara TVA /MB. Pentru apelurile primite in roaming Grupa 1: Din minutele primite incluse in planul tarifar; Din minutele primite incluse in extraopțiuni valabile in roaming Grupa 1, daca exista; pentru traficul suplimentar, daca exista, se va aplica tariful standard de 0,0114 euro fara TVA/minut primit; Pentru apelurile/SMS-urile initiate in roaming Grupele 2-6, precum si pentru traficul de date efectuat in Grupele 2-5 se aplica tariful standard Roaming Avantaj.

(xi) Avand in vedere Serviciile/Extraopțiunile contractate si de Perioada minima aferenta acestora, Clientul beneficiaza de o subventie totala sub forma de buget alocat, in valoare de: \_\_\_\_\_ Euro (fara TVA).

### 1.2 PUNCT TERMINAL

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

### 1.3 SLA

Serviciu	Numar Telefon	Tip SLA	Abonament Lunar
Voce Premium		<input type="checkbox"/> Advanced	5% din Abonamentul Lunar pentru LTP
		<input type="checkbox"/> Premium	10% din Abonamentul Lunar pentru LTP

### 2. DURATA FURNIZARII SERVICIULUI/EXTRAOPȚIUNII. DESPAGUBIRI PENTRU INCETARE PREMATURA

(i) Fiecare Serviciu/Extraopțiune are o Perioada minima („PM”) proprie, care se calculeaza de la Data Activarii respectivului/respectivei Serviciu/Extraopțiuni.

(ii) Pentru perioada cuprinsa intre Data Activarii si data emiterii primei facturi, Clientul va beneficia numai de minutele/Serviciile incluse in tipurile de abonamente contractate, aferente/proportionale numarului de zile din aceasta perioada.

(iii) În cazul în care Clientul a solicitat activarea mai multor Servicii/Extraopțiuni, Perioada minimă a fiecărui/fiecărei Serviciu/Extraopțiuni poate diferi în funcție de Data Activării corespunzătoare, iar despachurile pentru încetarea prematură se calculează pentru fiecare Serviciu/Extraopțiune pentru care încetarea intervine înainte de expirarea PM corespunzătoare.

(iv) La expirarea PM durată Contractului pentru furnizarea Serviciului/Extraopțiunii se prelungește automat pe perioada nedeterminată dacă nicio parte nu notifică cu cel puțin 30 de zile înainte de expirarea PM că nu mai dorește continuarea furnizării Serviciului/Extraopțiunii. Pe perioada în care Contractul este prelungit automat, oricare parte îl poate denunța unilateral, printr-o notificare scrisă cu acordarea unui termen de preaviz de 30 de zile, Contractul încetând la expirarea termenului de preaviz de 30 de zile.

(v) În cazul în care Contractul pentru furnizarea Serviciului/Extraopțiunii încetează total sau parțial înainte de expirarea PM, din culpa sau la inițiativa Clientului, Clientul va datora despachuri pentru încetare prematură în privința fiecărui Serviciu/ fiecărei Extraopțiuni în privința caruia/careia Contractul încetează înainte de expirarea PM corespunzătoare în valoare egală cu valoarea Abonamentelor Lunare înmulțită cu numărul de luni cuprinse între data încetării Contractului pentru respectivul Serviciu/Extraopțiune și data la care ar fi expirat PM.

(vi) Dacă pentru furnizarea Serviciului/Extraopțiunii nu este aplicabilă o PM, Contractul se încheie pe perioada nedeterminată, cu dreptul fiecărei părți de a-l denunța unilateral, printr-o notificare scrisă cu acordarea unui termen de preaviz de 30 de zile, Contractul încetând la expirarea termenului de preaviz de 30 de zile.

Serviciu/Extraopțiune	Perioada minimă	Despachuri pentru încetare prematură (Euro fără TVA)
Voce Premium	<input checked="" type="checkbox"/> 24 luni de la data semnării PV de instalare	100% din valoarea abonamentelor rămase până la expirarea PM

Valoarea abonamentelor rămase până la expirarea PM reprezintă valoarea Abonamentului Lunar al Serviciului/Extraopțiunii în privința caruia încetează Contractul înmulțită cu numărul de luni cuprinse între data încetării Contractului pentru respectivul Serviciu/Extraopțiune și data la care ar fi expirat PM.

## 2. LOCATIA

Serviciu/Extraopțiune	Eticheta Produs / Status servicii: Rmg,Intl,Prag Roaming Date	Nr. Telefon	Adresa Instalare/Facturare
Voce Premium			Localitatea Constanta, str. Sos Industrială, nr. 8, judet Constanta

## 4. ACTIVAREA SERVICIULUI/EXTRAOPȚIUNII

4.3. Serviciul linie telefonică se activează în maxim 21 de zile lucrătoare de la semnarea prezentei Anexe, în cazul instalărilor noi și în maxim 48 de ore de la data semnării prezentei Anexe, în cazul migrării de la un plan tarifar la altul.

4.4. Lucrare instalare pentru Vocea Fixă: tariful este de 25 Euro fără TVA cu posibilitatea aplicării unei reduceri de 100%.

## 6. PREVEDERI SPECIFICE

6.1. Serviciul de telefonie fixă. a) Telekom Romania pune la dispoziția Clientului o linie telefonică principală („LTP”) prin care Clientul va putea efectua convorbiri telefonice. b) La începutul furnizării Serviciului/Extraopțiunii, numărul de telefon îi va fi alocat pentru fiecare LTP și în mod aleator Clientului, care va beneficia de acest număr până la data încetării furnizării Serviciului/Extraopțiunii, 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) În cadrul Serviciului/Extraopțiunii, Clientul beneficiază de: (i) un număr de apel pentru fiecare LTP; (ii) servicii de asistență; (iii) nivel de disponibilitate a serviciului (SLA) în versiunea „Standard”; (iv) alte

servicii (in masura in care tipul aparatului telefonic folosit de catre Client pentru receptionarea Serviciului permite activarea acestor servicii); repetarea ultimului numar format (pe baza de cerere); apel in asteptare (pe baza de cerere); redirijarea imediata a apelurilor (pe baza de cerere); apel programat (pe baza de cerere); restrictionarea cu parola a apelurilor de plecare (implicit); restrictionarea prezentarii identitatii liniei telefonice apelante (CLIR-A), permanent (pe baza de cerere) sau apel cu apel (implicit) (pentru apelurile catre serviciile de urgenta (112), identitatea liniei telefonice principale a Clientului se transmite automat). d) Serviciul suplimentar de prezentare a identitatii liniei telefonice apelante (CLIP-A) poate fi furnizat numai pentru apelurile de la linii telefonice apelante care nu au activata restrictionarea prezentarii identitatii. In cazul in care apelul este originat din reseaua altui operator, identitatea liniei telefonice apelante va fi prezentata numai in cazul in care operatorul respectiv permite transmisia numerelor spre reseaua fixa Telekom Romania. e) Telekom Romania poate suspenda accesul Clientului la anumite numere nationale si/sau internationale in cazuri bine justificate (ex. abuz in apelarea numerelor cu tarif special). Totodata, in cazul in care Telekom Romania are o suspiciune de activitate frauduloasa/abuziva a Clientului (de ex. pe baza analizei profilului de trafic: trafic permanent catre destinatii distincte etc.), Telekom Romania isi rezerva dreptul: (i) de a suspenda furnizarea Serviciului si a Extraoptiunii sau de a rezilia Contractul privind furnizarea Serviciului si a Extraoptiunii de plin drept, cu plata de despagubiri de catre Client, fara a fi necesara interventia instantei judecatoresti sau orice alta formalitate prealabila, printr-o simpla notificare trimisa Clientului in acest sens; si/sau (ii) de a refuza furnizarea unui nou Serviciu si/sau Extraoptiune Clientului sau de a conditiona furnizarea acestuia de constituirea unei garantii/plati in avans/plati intermediare; si/ sau (iii) de a retrage orice forma de beneficii oferite Clientului. Daca identifica sau suspecteaza o activitate frauduloasa/abuziva savarsita de Client, Telekom Romania are dreptul: (i) sa suspende furnizarea tuturor Serviciilor si Extraoptiunilor sau de a rezilia Contractul curent si/sau orice alte contracte incheiate cu Clientul, de plin drept, cu plata de despagubiri de catre Client, fara interventia instantei judecatoresti sau alte formalitati prealabile; (ii) sa refuze furnizarea unui nou Serviciu si/sau Extraoptiuni sau sa conditioneze furnizarea acestuia/acestora de constituirea unei garantii/plati intermediare; (iii) sa retraga Clientului orice forma de beneficii; (iv) sa ia masurile prevazute in politica de Internet a Telekom Romania, in cazul serviciilor de acces la Internet. De asemenea, Clientul este responsabil pentru daunele rezultate din neindeplinirea obligatiilor asumate prin prezentul articol, inclusiv pentru daunele cauzate unor terte parti. f) Serviciul voce prin tehnologie VoIP ofera o solutie de telefonie IP cu ajutorul platformei VoIP; transmiterea/transportul catre destinatie al pachetelor IP se face peste infrastructura de date, semnalul fiind apoi preluat de un telefon IP care il reconverteste in formatul initial (semnal analogic); modemul trebuie sa fie conectat la o sursa de energie electrica.

6.9. Minutele incluse in reseaua fixa TK sunt disponibile si pentru apeluri catre reseaua Telekom Romania Mobile; dupa consumarea minutelor incluse, apelurile catre reseaua Telekom Romania Mobile vor fi tarificate la tariful de lista in Retea aferent fiecarui tip de Abonament. Daca nu se prevede altfel in prezenta Anexa, tarificarea traficului national, international si a traficului excedentar minutelor incluse se face la tarifele din Lista de tarife de la data efectuarii apelului.

6.10. 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.

6.11. 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 Conditii Generale Pentru Furnizarea Serviciilor TELEKOM ROMANIA, anexa la Contract.

6.12. 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 retele nationale. Apelurile catre numerele nationale scurte pentru servicii de interes public la nivel local si national implementate in reseaua Telekom Romania nu sunt incluse in planurile tarificare, 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.

## 8. SERVICII CONEXE (EURO FARA TVA)

Servicii conexe	Descriere	Abonament lunar
<input type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 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

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/Telekom Romania Mobile si cu tarif national din celelalte retele fixe si mobile nationale); 1221 – asistenta deranjamente (apel gratuit din retelele Telekom Romania si Telekom Romania Mobile); 0219255 – fax vanzari si relatii cu clientii (apel gratuit din retelele Telekom Romania si Telekom Romania Mobile); [bizcontact@telekom.ro](mailto:bizcontact@telekom.ro) – e-mail vanzari si relatii cu clientii; 0800 800 901 – informatii clientii business (apel gratuit din orice retea fixa si mobila nationala); [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro) – ofera informatii referitoare la tarifele si preturile in vigoare (Lista de tarife).



Anexa este însoțită de următoarele documente (în copie) care au fost prezentate de Client la semnare: (i) Certificat de înregistrare emis de Oficiul Registrului Comerțului; (ii) Imputernicirea persoanei care semnează Anexa din partea Clientului sau actul din care rezultă în mod indubitabil faptul că această persoană a fost autorizată în mod valabil de Client să semneze Anexa în numele și pe seama Clientului (de ex. actul constitutiv), denumite colectiv "Imputernicire"; (iii) Actul juridic care acordă Clientului dreptul de a instala Serviciul la locația respectivă. În cazul în care Clientul este proprietarul locației, Clientul va prezenta titlul de proprietate asupra locației. În cazul în care Clientul nu este proprietarul locației, Clientul va prezenta un document care să ateste consimțământul proprietarului pentru instalarea și furnizarea Serviciului la locația respectivă.

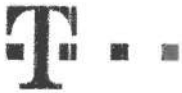
Subsemnatul, VELNICERIU ROMICA, în calitate de reprezentant Telekom Romania, declar pe propria răspundere că am verificat toate documentele prezentate de Client și care sunt atașate în copie și certific conformitatea cu originalul a copiilor documentelor anexate. Certific totodată faptul că identitatea Clientului a fost stabilită prin prezentarea actelor în original.

Subsemnatul, NITA BOGDAN NICOLAE, declar pe proprie răspundere că am deplină autoritate să reprezint Clientul la încheierea prezentei Anexă, în temeiul Imputernicirii acordate de către Client și a cărei copie este anexată la Contract, și îmi asum răspunderea pentru acționarea în calitate de reprezentant al Clientului la încheierea prezentei Anexă. Declar că Imputernicirea anexată este valabilă la data semnării Anexei și nu a fost revocată. Declar, de asemenea, pe propria răspundere că, la data semnării prezentei Anexă, Clientul nu se află în incapacitate de plată și împotriva Clientului nu s-a deschis procedura insolvenței.

În măsura în care nu contravin termenilor și condițiilor din prezentul document, prevederile Condițiilor Generale de Furnizare a Serviciilor Telekom Romania către Clientii Persoane Juridice („CG”), parte integrantă din Contract, vor completa prevederile prezentelor CS.

Pentru claritate, în Condițiile Generale de Furnizare a Serviciilor Telekom Romania către Clientii Persoane Juridice, apartine integrantă din Contract, prin termenul CS în ceea ce privește oricare dintre Serviciile obiect al prezentului document se înțeleg prezentele CS.

Încheierea astăzi, \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_, în 2 (două) exemplare originale, dintre care unul pentru Client și unul pentru Telekom Romania.



EXPERIENȚE ÎMPREUNĂ.

**COD 00233.00.01**

## **CONTRACT DE INCHIRIERE ECHIPAMENTE PBX, VANZARE TERMINALE PBX SI ASIGURARE DE SUPTOR TEHNIC**

Nr. 100/10/01/05/24466  
incheiat la data de 01.10.2019

(„Contractul”)

intre

**Telekom Romania Communications S.A.**, cu sediul social in Piata Presei Libere nr. 3 - 5, Cladirea City Gate, Etajele 7-18 din Turnul de Nord, Sector 1, Bucuresti, cod postal 013702, telefon 0800880800 , fax \_\_\_\_\_, numar de ordine in Registrul Comertului J40/8926/1997, CUI 427320, CIF RO427320, capital social subscris si integral varsat de 318.464.490 lei, operator de date cu caracter personal nr. 292, reprezentata prin \_\_\_\_\_, in calitate de reprezentant vanzari denumita in continuare "Vanzator"  
Și

**REGIA AUTONOMA TRANSPORT IN COMUN RA**, cu sediul social in Localitatea Constanta, str. Sos Industriala, nr. 8, judet Constanta, telefon 0241694863, fax \_\_\_\_\_, numar de ordine la Registrul Comertului J13/60/1991, CUI 1883902, capital social de \_\_\_\_\_ lei, cont \_\_\_\_\_, deschis la \_\_\_\_\_, reprezentata prin \_\_\_\_\_ in calitate de DIRECTOR GENERAL, denumit in continuare "Beneficiar"

Persoana de contact din partea Beneficiarului telefon\*: \_\_\_\_\_ e-mail\*: \_\_\_\_\_  
\* date obligatorii

Care au convenit urmatoarele conditii si termeni contractuali, acceptati de comun acord de catre ambele parti

### **1. DEFINITII.**

- 1.1. Echipament PBX – centrala telefonica mentionata in Anexa 1 a acestui Contract;
- 1.2. "Suport tehnic" – cuprinde urmatoarele activitati:
  - 1.2.1. intretinere preventiva, corelata cu activitatea Beneficiarului, conform documentatiei tehnice a producatorului Echipamentelor, dupa un grafic convenit de comun acord cu Beneficiarul.
  - 1.2.2. un numar nelimitat de interventii corective la deranjamente, la solicitarea Beneficiarului;
  - 1.2.3. instruirea persoanelor Beneficiarului cu privire la exploatarea si functionarea Echipamentelor;
  - 1.2.4. repararea Echipamentelor si inlocuirea pieselor defecte.
- 1.3. Perioada initiala - perioada initiala de valabilitate a contractului;
- 1.4. Port Echivalent - port de comunicatie al Echipamentului PBX, indiferent de tip (intrare / iesire / interconectare) echivalent cu un canal de voce (64 kbit/s in cazul Echipamentelor digitale). Unui port fizic al Echipamentului PBX ii pot corespunde mai multe Porturi Echivalente, ca in exemplele de mai jos:
  - 1.4.1 1 port extensie analogic = 1 Port Echivalent;
  - 1.4.2 1 port extensie digital = 1 Port Echivalent;
  - 1.4.3 1 port extensie ip = 1 Port Echivalent;
  - 1.4.4 1port extensie taste suplimentare = 1 Port Echivalent;
  - 1.4.5 1 terminal digital = 1 Port Echivalent;
  - 1.4.6 1 terminal IP ( se calculeaza si aplicatiile de windows/android ! ) = 1 Port Echivalent;
  - 1.4.7 1 trunchi analogic = 1 Port Echivalent;
  - 1.4.8 1 port ISDN BRA = 1 port ISDN S0 = 2 Porturi Echivalente ;
  - 1.4.9 1 port ISDN PRA = 30 porturi echivalente;
  - 1.4.10 1 trunchi SIP cu n(inseamna cate canale are) canale = n Port Echivalent;

### **TELEKOM ROMANIA COMMUNICATIONS S.A.**

Piața Presei Libere nr. 3-5, City Gate, Turnul de Nord, Et. 7-18,  
București, 013702 | RC: J40/8926/1997 |CIF: RO427320 |  
CSSV: 318.464.490 Lei | Operator date cu caracter personal nr. 292





- 1.4.11 1 trunchi VoBB = 1 Port Echivalent;
  - 1.4.12 1 port radio-statie de baza Dect = 1 Port Echivalent;
  - 1.4.13 1 terminal Dect = 1 Port Echivalent;
  - 1.4.14 1 baterie de backup/UPS = 1 Port Echivalent;
  - 1.4.15 1Voice mail = 1 Port Echivalent;
  - 1.4.16 Taxare =1 Port Echivalent;
  - 1.4.17 ARS = 1 Port Echivalent;
  - 1.4.18 Operatoare automata pe n canale = 1 Port Echivalent;
  - 1.4.19 1 agent Call Center = 1 Port Echivalent;
  - 1.4.20 1 supervizor = 1 Port Echivalent;
  - 1.4.21 Statistici = 1 Port Echivalent
- 1.5. Terminal digital dedicat - terminal telefonic funcționând cu protocol digital, dedicat Echipamentului PBX. Acesta se conectează la porturile digitale ale Echipamentului PBX;  
Terminal analogic - terminal telefonic standard, care poate funcționa și în rețeaua telefonică națională. Acesta se conectează la porturile analogice ale Echipamentului PBX;  
Terminal Echivalent = terminal dedicat Echipamentului PBX, pentru care se oferă suport tehnic.  
\*Terminalele analogice, inclusiv DECT conectate la port analogic fără stație de bază nu sunt considerate terminale dedicate.
- 1.6. Componente optionale - Echipamente care nu sunt strict necesare funcționării Echipamentului PBX, dar care asigură prin prezența lor un grad mai ridicat de siguranță (procesor duplicat, UPS, s.a), solicitate de către Beneficiar și menționate în Anexa 1 a acestui Contract;
- 1.7. x - număr total de porturi echivalente închiriate de către Telekom Romania (se va percepe taxa de chirie și servicii /suport tehnic pentru fiecare port echivalent).
- 1.8. y- numărul total de porturi echivalente proprietatea Beneficiarului (se va percepe taxa de servicii /suport tehnic pentru fiecare port echivalent ).
- 1.9. Rețea Internă de Telecomunicații - ansamblul de cabluri, fire, prize telefonice, repartitoare, subrepartitoare, rack-uri, mufe, patch pannel-uri, canal de cablu, etc. folosite pentru conectarea Echipamentului PBX cu terminalele fizice de orice fel din interiorul locației unde se află instalat Echipamentul PBX. În cazul în care Echipamentul este dispus în mai multe locații iar acestea nu sunt conectate prin rețeaua fixă Telekom Romania, aceste conectări se consideră ca făcând parte din rețeaua internă de telecomunicații, care nu face obiectul prezentului contract.
- 1.10. Echipamente - Echipamentul PBX precum și celelalte Echipamente închiriate sau vândute Beneficiarului în baza acestui Contract.
- 1.11. Echipamente Telekom Romania - Echipamentele proprietatea Telekom Romania închiriate Beneficiarului.

## 2. OBIECTUL CONTRACTULUI

2.1 Obiectul prezentului Contract constă în:

- a) închirierea către Beneficiar a Echipamentelor Telekom Romania menționate în Anexa 1 și instalarea acestora;
- b) vânzarea către Beneficiar a unor Echipamente potrivit Anexei 1 și instalarea acestora;
- c) asigurarea suportului tehnic necesar pentru buna funcționare a Echipamentelor menționate la lit. a) și b).

## 3. OBLIGAȚIILE TELEKOM ROMANIA

3.1 Telekom Romania va pune la dispoziția Beneficiarului Echipamentele în termen de 30 de zile de la data semnării Contractului, la sediile acestuia din Localitatea Constanta, str. Sos Industrială, nr. 8, județ Constanta. La livrarea Echipamentelor se va încheia un proces verbal de predare-primire a acestora. Echipamentele vor fi puse în funcțiune în termen de 10 zile de la data livrării, data la care va fi încheiat și un proces verbal de punere în funcțiune.

3.2 În cazul apariției unei defecțiuni/deteriorări a Echipamentelor, Telekom:

- a) se va prezenta pentru constatarea deranjamentului sesizat de Beneficiar în termen de 4 ore în fiecare zi lucrătoare (între orele 9 - 17).
- b) dacă remedierea defecțiunii necesită un timp mai mare de 24 ore, Telekom va lua măsuri de asigurare a unui minim de legături telefonice de conectare la rețeaua națională, până la remedierea defecțiunii; ca regulă, remedierea defecțiunii nu va depăși 3 zile de la constatare; în cazul depășirii acestui termen, Telekom va anunța Beneficiarul în acest sens.

3.3 a) În cazul în care remedierea defecțiunii presupune înlocuirea unor piese, Telekom Romania va furniza piese de schimb originale. În cazul Echipamentelor proprietatea Beneficiarului, precum și după expirarea perioadei de garanție în cazul terminalelor vândute prin prezentul contract, Telekom Romania va furniza piese de schimb contra cost, în conformitate cu lista de prețuri Telekom Romania valabilă la data comenzii. Beneficiarul va suporta contravaloarea pieselor de schimb necesare reparării Echipamentelor Telekom Romania sau a Echipamentelor vândute Beneficiarului, chiar aflate în perioada de garanție, în situația în care defectarea acestora intervine urmare a culpei Beneficiarului (incluzând situațiile menționate la art. 3.5 lit. b) și c).

### TELEKOM ROMANIA COMMUNICATIONS S.A.

Piața Presei Libere nr. 3-5, City Gate, Turnul de Nord, Et. 7-18,  
București, 013702 | RC: J40/8926/1997 | CIF: RO427320 |  
CSSV: 318.464.490 Lei | Operator date cu caracter personal nr. 292





b) În cazul în care defectarea Echipamentelor Telekom Romania sau a echipamentelor vândute Beneficiarului, dar aflate în garanție, are loc altfel decât urmare a culpei Beneficiarului, contravaloarea pieselor de schimb va fi suportată de către Telekom Romania.

3.4 Tariful aferent serviciului suport tehnic include numai valoarea manoperei; prețul pieselor de schimb și cel aferent reparării modulelor defecte/Echipamentelor defecte nu este acoperit de tariful aferent serviciilor de închiriere și suport tehnic. Prețul acestora va fi în conformitate cu lista de prețuri Telekom Romania valabilă la data înlocuirii/reparatiei.

3.5 Beneficiarul va fi obligat la suportarea manoperei pentru remedierea Echipamentelor / suportarea valorii pieselor de schimb în cazul nefuncționării corespunzătoare a acestora (indiferent de momentul la care intervine defecțiunea):

a) - urmare a unor evenimente imprevizibile cum ar fi incendii, inundații, cutremure, explozii, accidente, daune provocate de fulgere, interferențe electromagnetice, interferențe radio, fluctuații ale rețelei de energie electrică, etc.;

b) - urmare a exploatării necorespunzătoare a acestora, utilizării unor Echipamente defecte sau neautorizate de către Telekom Romania, apariției unor deranjamente în rețeaua internă de telecomunicații a Beneficiarului;

c) - urmare a intervenției neautorizate asupra Echipamentelor.

3.6 Telekom Romania va asigura administrarea datelor de configurare a Echipamentului PBX (reconfigurări, schimbări de categorie, restricții, alocarea de servicii la posturile telefonice, etc.), în funcție de posibilitățile tehnice ale acestuia și solicitările Beneficiarului.

3.7 Telekom Romania va prezenta Beneficiarului la fiecare intervenție tehnică un Proces Verbal de intervenție, cuprinzând principalele elemente ce caracterizează intervenția. Procesul verbal va fi semnat de ambele părți.

3.8 Personalul Telekom Romania va respecta normele de conduită convenite de către părți în interiorul spațiilor.

#### 4. OBLIGAȚIILE BENEFICIARULUI

4.1 Beneficiarul va sesiza Telekom Romania cu privire la orice defecțiune sau funcționare anormală a Echipamentelor.

4.2 Beneficiarul are obligația de a nu repara, modifica sau interveni în orice alt fel asupra Echipamentelor, orice defecțiune sau deteriorare a acestora urmând a fi imediat comunicată Telekom Romania.

4.3 Beneficiarul va respecta instrucțiunile din cărțile tehnice privind condițiile de instalare și exploatare a Echipamentelor, normele de funcționare ale producătorului, precum și recomandările Telekom Romania, pentru a asigura o exploatare rațională a acestora.

4.4 Beneficiarul va verifica și confirma lucrările consemnate în Procesul Verbal de intervenție.

4.5 Beneficiarul va asigura spații adecvate instalării Echipamentelor și furnizării serviciilor (spațiile vor beneficia de lumină, alimentare cu energie electrică, împământare, etc), suportând toate cheltuielile asociate. În cazul în care Telekom Romania suportă costuri suplimentare, ca rezultat al neîndeplinirii acestei obligații, Beneficiarul va suporta costurile aferente.

4.6 Beneficiarul va răspunde de asigurarea pazei și siguranței spațiilor, precum și de asigurarea tuturor utilitatilor necesare funcționării Echipamentelor incluzând, dar fără a se limita la, electricitate, iluminat, încălzire, aerisire și linii telefonice.

4.7 Beneficiarul va asigura accesul neîngrădit și neîntrerupt al personalului Telekom Romania în spațiile sale în intervalul menționat la art. 3.2.

4.8 Beneficiarul se obligă să nu producă deteriorări Echipamentelor și să le utilizeze numai pentru scopul pentru care au fost proiectate. În cazul în care Beneficiarul nu respectă această obligație, va plăti contravaloarea reparațiilor efectuate de către Telekom Romania, iar în cazul în care acesta decide înlocuirea Echipamentelor Telekom Romania, Beneficiarul va plăti contravaloarea Echipamentelor achiziționate de către Telekom Romania în vederea înlocuirii.

4.9 Beneficiarul va returna Echipamentele Telekom Romania în stare de funcționare, în termen de 5 zile de la încetarea prezentului contract, dacă nu s-a convenit altfel.

#### 5. DURATA CONTRACTULUI

5.1 Contractul intră în vigoare la data semnării de către ambele părți și este valabil pentru o perioadă de 2 ani (Perioada inițială), calculată de la data instalării și punerii în funcțiune a ultimului dintre Echipamente.

5.2 În cazul în care nici una dintre părți nu solicită încetarea contractului cu cel puțin 30 de zile înainte de expirarea Perioadei inițiale, acesta se va prelungi automat pentru perioade succesive de câte 30 zile.

#### 6. TARIFE ȘI PREȚURI

6.1 Tariful lunar al serviciilor ce fac obiectul prezentului Contract este de 279,53 euro fără TVA

a) 1,57 Euro/port echivalent (fără TVA) pentru închiriere;

b) 1 Euro/port echivalent (fără TVA) pentru suportul tehnic (service PBX).

La data semnării Contractului sunt luate în calcul 129 (x) porturi echivalente închiriate de către Telekom Romania și 0 (y) porturi echivalente proprietatea Beneficiarului.

Fiecare terminal echivalent este asimilat unui port echivalent și este luat în considerare la calculul valorii serviciului suport tehnic.

#### TELEKOM ROMANIA COMMUNICATIONS S.A.

Piața Presei Libere nr. 3-5, City Gate, Turnul de Nord, Et. 7-18,

București, 013702 | RC: J40/8926/1997 | CIF: RO427320 |

CSSV: 318.464.490 Lei | Operator date cu caracter personal nr. 292







EXPERIENȚE ÎMPREUNĂ.

Pentru componentele optionale s-a calculat un anumit numar de porturi echivalente (potrivit Anexei 1), functie de caracteristicile si capacitatea acestora.

6.2 Suma lunara de plata la data semnării Contractului pentru serviciile furnizate este de 1,57 EURO \* 129 + {1 EURO\* (129+0), cu 40% discount}, respectiv 279,53 EURO /luna fara TVA.

6.3 Terminalele achizitionate de Beneficiar sunt urmatoarele:

a) .0 buc. a .0 EURO fara TVA/bucata, in valoare totala de .0. EURO fara TVA;

b) .0. buc. module taste suplimentare a .0. EURO fara TVA/bucata, in valoare totala de .0. EURO fara TVA.

## 7. FACTURAREA SI PLATA

a) Echipamentele vandute Beneficiarului

7.1 Facturile aferente echipamentelor vandute Beneficiarului vor fi comunicate acestuia la sediul din Localitatea Constanta, str. Sos Industrialia, nr. 8, judet Constanta. Plata se va face in lei, la cursul oficial de schimb RON/EUR al BNR de la data emiterii facturii.

a) 0 % din valoarea totala a acestor echipamente in termen de 5 zile de la semnarea contractului;

b) 0 % din valoarea totala a acestora la data punerii lor in functiune.

7.2 Orice upgradare a configuratiei initiale (asa cum este mentionata in Anexa 1), care presupune achizitionarea unor Echipamente suplimentare (aparate digitale si IP, statii DECT de interior si telefoane mobile DECT) sau software de taxare, se va face pe cheltuiala Beneficiarului. Pentru terminale digitale (in limita stocului Telekom Romania) livrarea se va face in termen de 10 zile de la achitarea a 50% din contravaloarea acestora; pentru alt tip de Echipamente (inclusiv terminale digitale in cazul in care Telekom Romania nu are in stoc) livrarea se va face in termen de 60 zile de la data achitarea a 50% din contravaloarea acestora.

O astfel de upgradare va atrage recalcularea numarului de porturi echivalente si va face obiectul unui act additional incheiat intre parti.

Plata celei de a II-a transe din valoarea Echipamentelor (50%) se va face la data punerii lor in functiune.

b) Serviciile (inchiriere si suport tehnic)

7.3 Valoarea serviciilor furnizate de catre Telekom Romania va fi facturata lunar in factura emisa pentru furnizarea serviciului telefonic aferenta sediului Beneficiarului din Localitatea Constanta, str. Sos Industrialia, nr. 8, judet Constanta (cod de abonat J1487000002550), la cursul oficial de schimb RON/EUR al BNR de la data emiterii facturii .

. Serviciile aferente perioadei care include data punerii in functiune vor fi facturate integral, fara cote fractionare, in prima factura telefonica urmatoare datei punerii in functiune.

7.4 Plata contravalorii serviciilor se va face pana la termenul de plata mentionat pe factura, in oricare din conturile bancare IBAN mentionate pe factura telefonica. In situatia in care Beneficiarul achita partial una dintre facturile emise de catre Telekom Romania, ordinea in care sumele datorate se vor stinge va fi cea stabilita de catre Telekom Romania.

## 8. RASPUNDEREA CONTRACTUALA

8.1 In cazul neindeplinirii obligatiei de remediere a Echipamentelor in termenul mentionat la art. 3.2 lit b), Beneficiarul va putea solicita Telekom Romania plata de penalitati de intarziere in cuantum de 0,1 % pe zi de intarziere din tariful aferent porturilor echivalente care nu au putut fi utilizate.

8.2 In caz de intarziere la plata, Beneficiarul va datora Telekom Romania penalitati de intarziere in cuantum de 0,1% pe zi pentru primele 15 zile de intarziere si 0,1% incepand din a 16-a zi de intarziere, calculate de la data cand suma respectiva a devenit scadenta.

8.3 In cazul in care Beneficiarul intarzie la plata pentru o perioada mai mare de 30 zile Telekom Romania va avea dreptul de a suspenda furnizarea serviciului suport tehnic, Beneficiarul ramanand insa obligat la plata tarifului de inchiriere si a tarifului aferent pentru serviciul suport si pentru aceasta perioada. Furnizarea serviciului suport tehnic va fi reluata in cel mult 24 de ore de la data la care are confirmarea efectuării de catre Beneficiar a platii datorate.

8.4 In cazul in care Beneficiarul intarzie la plata pentru o perioada mai mare de 60 de zile, Telekom Romania isi rezerva dreptul de a rezilia prezertul contract de plin drept, potrivit dispozitiilor art. 12.2.

## 9. NIVELUL SERVICIILOR

9.1 Partile se vor intalni la date stabilite de comun acord pentru a discuta cu privire la modul de derulare a contractului si a analiza gradul de satisfacere al pretentiilor reciproce. La aceste intalniri partile vor negocia cu buna credinta orice modificari vizand serviciile si setarile initiale cu scopul de a rezolva pretentiile Beneficiarului si a elimina eventualele cauze de insatisfactie.

9.2 Partile vor conveni ora, data si locul acestor intalniri si vor pregati ordinea de zi pentru discutiile in cadrul intalnirilor.

9.3 Orice modificare a serviciilor sau a configuratiei existente va face obiectul unui Proces Verbal.

### TELEKOM ROMANIA COMMUNICATIONS S.A.

Piața Presei Libere nr. 3-5, City Gate, Turnul de Nord, Et. 7-18,  
București, 013702 | RC: J40/8926/1997 | CIF: RO427320 |  
CSSV: 318.464.490 Lci | Operator date cu caracter personal nr. 292





9.4 Orice modificare ce atrage modificarea valorii contractului se va face pe baza unui act adițional.

## 10. CONFIDENTIALITATE

10.1 Partile vor lua toate măsurile pentru a proteja confidențialitatea tuturor informațiilor comunicate sau la care aceștia au și nu le vor dezvalui unei terțe parti.

## 11. FORTA MAJORA

11.1 Exceptând cazul în care se menționează altfel în prezentul contract, forța majoră exonerează de răspundere partea care o invocă, dar numai în măsura și pentru perioada în care partea este împiedicată sau întârziată să-și execute obligațiile din pricina situației de forță majoră.

11.2 Prin forță majoră se înțeleg toate evenimentele și/sau împrejurările imprevizibile și de neînălțurat, independente de voința părții care invocă forța majoră, ce includ, dar nu se rezumă la războaie sau revoluții, incendii, inundații, cutremure, epidemii, embargouri sau restricții de carantină și care, survenind după încheierea contractului, împiedică sau întârzie, total sau parțial, îndeplinirea obligațiilor izvorând din acest contract.

11.3 Cazul de forță majoră va fi notificat de către partea care îl invocă, în termen de 5 zile calendaristice de la data apariției și va fi dovedit ulterior pe bază de documente justificative.

11.4 La primirea notificării și confirmării menționate mai sus, ambele părți se vor consulta de îndată și vor hotărî în termen de 5 zile de la primirea notificării menționate la art. 11.3 asupra acțiunilor sau măsurilor ce trebuie întreprinse în interesul ambelor părți în scopul limitării sau depășirii situației de forță majoră.

11.5 În cazul în care evenimentul de forță majoră durează mai mult de 60 de zile, părțile au dreptul să-și notifice încetarea de plin drept a prezentului contract, fără ca vreuna dintre ele să pretindă daune-interese.

## 12. INCETAREA CONTRACTULUI; CONSECINTELE INCETĂRII

12.1 Contractul poate înceta la termen, în condițiile menționate la art. 5.

12.2 În cazul în care una dintre parti nu-și execută obligațiile contractuale, în tot sau în parte, cealaltă parte poate rezilia prezentul Contract de plin drept, fără a fi nevoie de intervenția instanței de judecată, pe baza unei notificări prealabile de 30 zile comunicate părții în culpa. Rezilierea va opera numai în situația în care, până la expirarea termenului mai sus menționat, partea în culpa nu a înlăturat situația ce a atras comunicarea notificării. Ca excepție, în situația menționată la art. 8.4 încetarea va interveni pe baza unei notificări prealabile de 2 zile lucrătoare.

12.3 Cărare dintre parti poate denunța unilateral acest Contract, pe baza unei notificări prealabile de 2 zile lucrătoare, în situația în care cealaltă parte a devenit insolubilă în înțelesul Legii nr 85/2014.

12.4 Telekom Romania are dreptul de a denunța unilateral prezentul Contract, pe baza unei notificări prealabile de 30 de zile comunicată Beneficiarului.

12.5 Incetarea Contractului nu va exonera Beneficiarul de plata oricaror sume datorate (incluzând eventuale penalități de întârziere) pentru serviciile furnizate până la acea dată. În situația în care încetarea se datorează culpei Beneficiarului, acesta va fi obligat la plata, cu titlu de daune-interese, a jumătate din suma ce ar fi fost achitată pentru servicii până la data la care Contractul ar fi încetat la termen.

12.6 Telekom Romania poate intra în spațiile Beneficiarului, în orice moment rezonabil, stabilit de comun acord cu acesta, pentru a reintra în posesia Echipamentelor Telekom Romania. În situația în care aceste echipamente nu sunt în stare de funcționare sau nu mai există, Beneficiarul va suporta contravaloarea acestora la valoarea lor de înlocuire, dar nu mai puțin de valoarea rămasă neamortizată.

12.7 Telekom Romania nu va putea fi obligat la plata de daune indirecte. Aceste daune pot include, fără a se limita la, pierderi de profit, de venit, pierderea unor oportunități de afaceri sau afectarea reputației.

## 13. LITIGII

13.1 Orice litigiu dintre parti se va rezolva pe cale amiabilă. În situația în care încercarea părților de a rezolva litigiul pe cale amiabilă nu da rezultate, acesta va fi înaintat spre soluționare instanței competente.

## 14. SEPARABILITATE

14.1 Dacă o prevedere a prezentului contract este inaplicabilă sau ilegală, celelalte prevederi ale contractului vor continua să-și producă efectele.

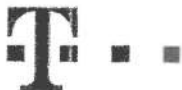
## 15. NOTIFICARI

15.1 Orice notificare vizând derularea raporturilor contractuale dintre parti va fi comunicată prin fax sau scrisoare recomandată cu confirmare de primire la următoarele adrese:

### TELEKOM ROMANIA COMMUNICATIONS S.A.

Piața Presei Libere nr. 3-5, City Gate, Turnul de Nord, Et. 7-18,  
București, 013702 | RC: J40/8926/1997 | CIF: RO427320 |  
CSSV: 318.464.490 Lei | Operator date cu caracter personal nr. 292





EXPERIENȚE ÎMPREUNĂ.

**FURNIZOR**

Telekom Romania Communications S.A.  
Adresa de corespondenta: Piata Presei Libere nr. 3-5,  
Cladirea City Gate, Etajele 7-18 din Turnul de Nord, Sector 1, Bucuresti.  
Tel: 0800 88 0800  
In atentia:

**BENEFICIAR**

REGIA AUTONOMA TRANSPORT IN COMUN RA  
Adresa de corespondenta: Localitatea Constanta,  
str. Sos Industriala, nr. 8, judet Constanta  
Fax:  
In atentia:

15.2. Modificarea adresei de corespondenta indicata mai sus va fi notificata celeilalte parti, inclusiv in caz de modificari succesive ale adresei de corespondenta, sub sanctiunea valabilitatii notificarilor transmise la adresa de corespondenta indicata mai sus sau la ultima adresa de corespondenta notificata, dupa caz.

**16. MODIFICAREA CONTRACTULUI**

16.1 Exceptand situatia in care se prevede altfel in cuprinsul Contractului, contractul poate fi modificat numai prin acordul scris al partilor contractante.

16.2. În situația majorării tarifului perceput de către Telekom Romania pentru fiecare port, Telekom Romania va notifica Beneficiarul în acest sens cu cel puțin 30 de zile înainte de data operării majorării.

16.3 În situația în care Beneficiarul nu va fi de acord cu majorarea, va avea dreptul de a denunța unilateral contractul, cu cel puțin 5 zile calendaristice înainte de împlinirea termenului de 30 de zile, fără a fi obligat la plata de daune interese. În situația în care Telekom Romania nu primește o astfel de notificare, la împlinirea termenului de 30 de zile majorarea tarifului va fi considerată ca fiind acceptată de plin drept de către Beneficiar, fără a fi nevoie de încheierea unui act adițional în acest sens.

**17. DATE DE CONTACT\***

Datele de contact ale persoanei fizice mandatate sa semneze Contractul in numele si pe seama Beneficiarului (reprezentantul legal al Beneficiarului/Imputernicitul):

Nume NITA Prenume BOGDAN NICOLAE
Calitate in care semneaza DIRECTOR GENERAL
Telefon fix de serviciu _____, Fax de serviciu _____,
Mobil de serviciu _____, Email de serviciu _____,
Adresa la care se va trimite factura emisa potrivit Contractului:
Localitatea Constanta, str. Sos Industriala, nr. 8, judet Constanta

\*(campuri obligatoriu de completat)

In vederea imbunatatirii comunicarii între Telekom Romania si Beneficiar, urmatoarele campuri trebuie completate cu datele de contact ale altor persoane de contact din compania Cumparatorului:

Contact decizional - Director / Director executiv / Director administrativ
Nume _____ Prenume _____
Telefon fix de serviciu _____, Fax de serviciu _____,
Mobil de serviciu _____, Email de serviciu _____

Contact factura – CFO / Responsabil financiar
Nume _____ Prenume _____
Telefon fix de serviciu _____, Fax de serviciu _____,
Mobil de serviciu _____, Email de serviciu _____

Contact tehnic - Responsabil departamentul tehnic
Nume _____ Prenume _____
Telefon fix de serviciu _____, Fax de serviciu _____,
Mobil de serviciu _____, Email de serviciu _____

**TELEKOM ROMANIA COMMUNICATIONS S.A.**

Piața Presei Libere nr. 3-5, City Gate, Turnul de Nord, Et. 7-18,  
București, 013702 | RC: J40/8926/1997 | CIF: RO427320 |  
CSSV: 318.464.490 Lei | Operator date cu caracter personal nr. 292





## ARTICOLUL 19. SECURITATEA SI SANATATE IN MUNCA; OBLIGATIILE PRIVIND PROTEJAREA MEDIULUI

Telekom Romania si Beneficiarul se angajeaza sa respecte si sa implementeze prevederile legale de SSM si protectia mediului, aplicabile activitatilor desfasurate, in conformitate cu Legea nr. 319/2006, H.G. nr. 1425/2006, O.U.G. nr. 195/2005, Legea nr. 265/2006, Legea nr. 211/2011, H.G. nr. 1037/2010, H.G. nr. 1132/2008, H.G. nr. 621/2005, cu ultimele modificari si completari.

Prevederile legale se aplica atat pentru activitatile curente desfasurate, cat si in cazul aparitiei unor accidente de munca, imbolnaviri profesionale sau poluari accidentale.

Deseurile de echipamente electrice si electronice, precum si cele de baterii si acumulatori rezultate de la echipamentele achizitionate de la Telekom Romania se pot preda in magazinele Telekom Romania, pe baza contractului de achizitie a echipamentelor sau facturii de achizitie. Deseurile de ambalaje vor ramane in proprietatea Beneficiarului, iar deseurile rezultate din activitatile tehnologice se vor colecta de catre echipele Telekom Romania.

## ARTICOLUL 20. DISPOZITII FINALE

20.1 Faptul ca una dintre parti nu insista sau nu solicita indeplinirea intocmai a obligatiilor celeilalte parti impuse prin acest contract nu inseamna ca acea parte renunta la indeplinirea oricarui drept rezultand din neindeplinirea obligatiilor de catre cealalta parte. O astfel de renuntare nu va fi valabila decat in situatia in care va fi exprimata in scris de catre parte indreptatita.

20.2 Beneficiarul înțelege și acceptă că, în cazul survenirii unor schimbări excepționale sau neprevăzute ale împrejurărilor care au stat la baza încheierii prezentului Contract, independente de voința partilor, și indiferent de sursa acestora, executarea obligațiilor asumate prin prezentul Contract poate să devină mai împovărătoare din cauza creșterii costurilor executării acestora.

20.3 În considerarea celor indicate mai sus și în sensul art. 1271 alin. (3) lit. c) din codul civil, Beneficiarul declară că este pe deplin conștient de posibilitatea apariției unor astfel de împrejurări și se obligă să-și îndeplinească obligațiile asumate prin prezentul Contract independent de astfel de schimbări excepționale ale împrejurărilor care au stat la baza încheierii prezentului Contract. Astfel, Beneficiarul înțelege și acceptă faptul că nu va putea solicita unei instanțe de judecată adaptarea prezentului Contract ca urmare a apariției unor împrejurări excepționale de natura celor indicate mai sus.

20.4 Cumparatorul confirma ca fiecare si toate clauzele acestui Contract au fost analizate si negociate in conformitate cu cerintele si obiectivele sale de afaceri, cu practicile comerciale si cu respectarea principiului bunei - credinte, în cursul normal al activitatii si in scopul dezvoltarii continue a afacerii sale, fara a fi constrans in vreun fel si fara a se afla intr-o stare de nevoie. Cumparatorul a avut dreptul sa propuna modificari si accepta prevederile finale ale acestui Contract în deplină cunostinta de cauza ca un rezultat al negocierii incheiate cu succes din perspectiva ambelor Parti. Partile confirma ca prevederile Contractului referitoare la termenele si conditiile de plata sunt juste in raport cu obiectul prezentului si in acord cu practicile comerciale.

Următoarea anexa face parte integrantă din prezentul Contract:

- Anexa 1 - LISTA DE ECHIPAMENTE SI CANTITĂȚI

Contractul este insotit de urmatoarele documente (in copie) care au fost prezentate de BENEFIICIAR la semnare: (i) Certificat de inregistrare emis de Oficiul Registrului Comertului; (ii) Imputernicirea persoanei care semneaza Contractul din partea Beneficiarului sau actul din care rezulta in mod indubitabil faptul ca aceasta persoana a fost autorizata in mod valabil de Beneficiar sa semneze Contractul in numele si pe seama Beneficiarului (de ex. actul constitutiv), denumite colectiv "Imputernicire".

in calitate de reprezentant Telekom Romania, declar pe propria raspundere ca am verificat toate documentele prezentate de Beneficiar si care sunt atasate in copie si certific conformitatea cu originalul a copiilor documentelor anexate. Certific totodata faptul ca identitatea Beneficiarului a fost stabilita prin prezentarea actelor in original.

declar pe proprie răspundere că am deplină autoritate să reprezint REGIA AUTONOMA TRANSPORT IN COMUN RA(Beneficiarul), avand cu sediul social în Localitatea Constanta, str. Sos Industrială, nr. 8, judet Constanta, CUI 1883902, numar de ordine la Registrul Comerțului J13/60/1991 la încheierea prezentului Contract, în calitate de:

- administrator
- asociat unic

### TELEKOM ROMANIA COMMUNICATIONS S.A.

Piața Presei Libere nr. 3-5, City Gate, Turnul de Nord, Et. 7-18,  
București, 013702 | RC: J40/8926/1997 | CIF: RO427320 |  
CSSV: 318.464.490 Lei | Operator date cu caracter personal nr. 292





**EXPERIENȚE ÎMPREUNĂ.**

- împuternicit, în temeiul Imputernicirii acordate de către Beneficiar și care nu a fost revocată la data prezentului Contract, Imputernicire anexată prezentului Contract.

Declar, de asemenea, pe propria răspundere ca, la data semnării prezentului Contract, Beneficiarul nu se afla în incapacitate de plată și împotriva Beneficiarului nu s-a deschis procedura insolvenței.

Dau prezenta declarație cunoscând prevederile Codului Penal privind infracțiunile de înșelăciune, fals în scrisuri sub semnătură privată, uz de fals, abuz de încredere.

Prezentul Contract este încheiat la data de \_\_\_\_\_ în două exemplare originale, câte un exemplar pentru fiecare parte.



EXPERIENȚE ÎMPREUNĂ.

**ANEXA 1 – LA CONTRACTUL NR 100/10/01/05/24466**

**LISTA DE ECHIPAMENTE SI CANTITĂȚI**

Cod Producator	Descriere	Cod articol	Qty
BE116751	Licenta VOICE MAIL to EMAIL	0020049	1
BE116747	Licenta decriptare IP	0020049	1
BE116746	Licenta interioare IP	0020049	2
BE116745	Licenta trunchi IP	0020049	4
BE116494	Cabinet baza PBX	2459360	1
161893001-A	Kit montare in rack	2459370	1
BE117657	Procesor PBX	2459348	1
BE116501	Memorie RAM	2459364	1
BE116514	Telefon digital cu 24 taste programabile	2459355	1
BE116505	Interfata 3 trunchiuri cu 8 interioare hibride	2459358	1
BE116505	Interfata 3 trunchiuri cu 8 interioare hibride	2459358	1
BE116500	Placa VoIP	2459368	1
BE116507	Interfata 8 interioare analogice	2459350	2
LPNEC2	Cablu conectare patch panel	2459178	10
FFV24NECBK	Patch panel 24 porturi	1313032	1
FFV16NECBK	Patch panel 16 porturi	1313035	1
EU100150	Software VoiceMail TCT (2 utilizatori standard)	0020049	1
ETTE basic	Pachet de baza (24 de interioare) soft taxare ETTE TCT	0020049	1
EU100160	IPA 32G - Licenta programare centrala NEC SV8100 Remote inclusiv terminal/user	0020049	3
EU100102	Casca GN 2000 Mono Omni	2409205	12
	Manopera/Instalare/Configurare	0020049	100
	GSM Trunks: 8 SIP Trunk: 128, protocol: SIP and IAX2, Full 850/900/1800/1900MHz, TG800	2431743	1
	Kit instalare SL2100 Pachet 41.2	2490224	1

Incheiata in 2 (doua) exemplare originale, azi, data semnarii Contractului, cate unul pentru fiecare parte.