

## INFORMARE CONTRACTUALA

Nr. inregistrare: 100/10/2038/2210/12 Data 2022-10-19.

Durata, reinnoirea, Incheiati Contractul de abonament pentru serviciile prestate profesionistilor de catre Telekom ("Contractul") cu societatea **TELEKOM ROMANIA MOBILE COMMUNICATIONS S.A.** denumita in continuare "**Telekom**"

### Date de contact:

- telefon relatii cu clientii: 1933 (numar apelabil din toate retelele nationale fixe si mobile, gratuit din rețeaua Telekom si cu tarif national din celelalte rețele fixe si mobile nationale)
- e-mail: [clientiB2B@telekom.ro](mailto:clientiB2B@telekom.ro)

**Constituire Garantii:** S-a constituit o garantie in valoare de 0 lei / \_ X \_ Nu s-a constituit garantie

**Plata in avans:** Se solicita urmatoarea plata in valoare de 0 lei / \_ X \_ Nu se solicita plata in avans

**Definitie. „Rețea”:** rețeaua de comunicatii electronice, apartinand Telekom, in care Telekom opereaza in conformitate cu autorizatiile si licentele sale sau rețeaua apartinand unui partener Telekom, prin intermediul careia Telekom a dobandit dreptul de a furniza Serviciile.

### Prevederi specifice ale Serviciilor/Extraoptiunilor

Suplimentar informatiilor cuprinse in Fisa de Sinteza, urmatoarele prevederi se aplica Serviciilor/Extraoptiunilor contractate, specific pentru fiecare tip de Serviciu/Extraoptiune:

#### Conditii utilizare VoLTE

Pentru ca un Client sa poata beneficia de VoLTE este necesar sa fie indeplinite urmatoarele conditii cumulative: **(a)** sa se afle in aria de acoperire 4G;

**(b)** sa utilizeze un telefon compatibil, cu ultima versiune de soft instalata (lista actualizata a telefoanelor compatibile se regaseste pe [www.telekom.ro/VoLTE](http://www.telekom.ro/VoLTE));

**(c)** sa aiba un plan tarifar/abonament care oferă acces la tehnologia 4G;

**(d)** sa aiba o Cartela SIM compatibila 4G. VoLTE este activat automat atunci cand sunt indeplinite conditiile cumulative mentionate mai sus. Abonatul are posibilitatea de a dezactiva/reactiva VoLTE prin serviciul Relatii Clienti, cererea urmand sa fie procesata in cel mult 10 zile

### Evolutii inregistrate la nivelul tehnologiilor si infrastructurilor

**(a)** Pentru a asigura furnizarea serviciilor de comunicatii electronice la nivelul ariei de acoperire cu luarea in considerare a evolutiilor inregistrate la nivelul tehnologiilor si infrastructurilor, Telekom poate adauga sau inlocui tehnologiile utilizate pentru furnizarea Serviciilor/Extraoptiunilor, in vederea dezvoltarii si/sau optimizarii functionarii Rețelei. **(b)** Astfel, Serviciile/Extraoptiunile vor putea fi furnizate prin oricare dintre tehnologiile 4G/4G+(LTE/LTE+), 3G/3G+(HSDPA+/DC-HSDPA), 2G(EDGE/GPRS) Telekom nefiind obligata la furnizarea Serviciilor/Extraoptiunilor pe o anumita tehnologie, indiferent de Aria de Acoperire, fara ca o eventuala modificare a tehnologiei de furnizare a Serviciilor sa reprezinte o modificare a prevederilor contractuale. **(c)** Pentru acces la vitezele aferente tehnologiei 4G/4G+(LTE/LTE+) este necesar ca echipamentul terminal in care se afla cartela SIM compatibila cu tehnologia 4G sa se afle in Aria de Acoperire 4G si sa fie compatibil cu tehnologia 4G/4G+(LTE/LTE+). **(d)** In cazul in care Clientul detine cartele SIM care nu sunt compatibile cu tehnologia 4G/4G+(LTE/LTE+), acesta va informa imediat Telekom in vederea primirii de cartele SIM compatibile cu tehnologia 4G/4G+(LTE/LTE+), pe care se va asigura ca le instaleaza in echipamentele sale terminale. **(e)** Clientul este sigur raspunzator cu privire la asigurarea compatibilitatii echipamentelor sale terminale cu tehnologiile utilizate pentru furnizarea Serviciilor/Extraoptiunilor. **(f)** Prevederile lit. (a)-(e) din prezenta sectiune se aplica si in cazul oricarei tehnologii viitoare disponibila la un moment dat in Rețea

### Raspuns la incidentele sau amenintarile in materie de securitate sau la vulnerabilitati

Ca raspuns la incidentele sau amenintarile in materie de securitate sau la vulnerabilitati, Telekom poate lua masuri restrictive temporare sau permanente, care pot afecta conditiile de furnizare, performanta sau disponibilitate a serviciilor de comunicatii electronice, cum ar fi: blocare de porturi, filtrare de protocoale, blocare de adrese IP, filtrare de DNS.

**Nivelurile de calitate ale Serviciilor mobile de voce.** Nivelurile de calitate oferite pentru Serviciile mobile de voce sunt cele prevazute de reglementarile si standardele in vigoare. Telekom garanteaza urmatorii parametri de calitate a Serviciilor mobile de voce: (i) rata apelurilor intrerupte in timpul convorbirii, pe parcursul unei luni 82%; (iii) gradul de acoperire a populatiei prin celule aflate in trafic comercial (acoperire outdoor) > 92%.

**Activarea serviciilor.** (a) Clientul va avea acces la serviciile contractate numai dupa intrarea in vigoare a Contractului, in termen de 7 zile lucratoare, daca au fost primite toate actele necesare activarii, precum si numai dupa constituirea garantiei sau efectuarea platii in avans, daca s-a solicitat. In cazul in care aceste conditii nu sunt indeplinite, Telekom are dreptul de a nu incheia Contractul sau, daca a intervenit incheierea Contractului, de a nu activa. In cazul in care Clientul a optat pentru activarea serviciilor dupa expirarea termenului de retragere, activarea serviciilor va avea loc la data expirarii termenului de retragere. (b) Termenul de 7 zile lucratoare sus-mentionat se va calcula: (i) de la data semnarii Contractului sau (ii) de la data la care Clientul a prezentat toate documentele, garantia a fost constituita si, daca e cazul, plata in avans a fost efectuata. (c) In situatia exceptionala in care Contractul a fost semnat, indiferent daca serviciile au fost sau nu activate, si Telekom constata ca neindeplinirea de catre Client a obligatiei de a prezenta toate documentele solicitate sau, dupa caz, de a constitui garantia si/sau de a efectua plata in avans solicitata, Telekom va avea dreptul de a declara unilateral rezilierea Contractului, de plin drept, cu efecte imediate, fara punere in intarziere sau alte formalitati prealabile si fara interventia instantei judecatoresti, Clientul neavand dreptul la despagubiri. In acest caz Telekom poate refuza livrarea oricaror echipamente comandate de Client, pana la indeplinirea obligatiilor Clientului de a prezenta toate documentele solicitate si/sau, dupa caz, de a constitui garantia si/sau de a efectua plata in avans solicitata. (d) In situatia portarii, data activarii reprezinta data la care s-a realizat portarea. (e) Data activarii Serviciului/Extraoptiunii/licentei este data de la care Clientul are acces la Serviciul/Extraoptiunea/licenta contractat/a si de la care incepe sa curga perioada initiala fixa aferenta prevazuta in Fisa de Sinteza. (f) Atunci cand sunt contractate mai multe Servicii/Extraoptiuni, data de inceput, precum si expirarea perioadei initiale fixe poate fi diferita pentru fiecare Serviciu/Extraoptiune in parte. (g) Pentru perioada cuprinsa intre data activarii unui/ei Serviciu/Extraoptiuni si data emiterii primei facturi, Clientul va putea folosi beneficiile incluse aferente/proportionale numarului de zile din aceasta perioada (perioada ca va fi mai scurta decat o luna calendaristica).

**Reguli de consum beneficii incluse.** Ordinea de consum a beneficiilor incluse (minute, SMS-uri, Date) este urmatoarea:

- beneficiile incluse in extraoptiunile de Roaming individuale active la nivel de numar;
- beneficiile incluse in planul tarifar;
- beneficiile incluse in toate celelalte extraoptiuni individuale active la nivel de numar;
- beneficiile incluse in extraoptiunile Share active la nivel de cont;
- pentru traficul suplimentar se vor aplica tarifele standard aferente planului tarifar activ la nivel de numar.
- traficul de date aferent utilizarii VoLTE este inclus in pretul Abonamentului Lunar.

**Prevederi specifice Serviciilor de Roaming.** (a) Serviciul are active serviciile de Roaming si de efectuare a apelurilor internationale, acestea putand fi dezactivate la cererea expresa a Clientului. Dezactivarea se face apeland Serviciul Relatii Clienti la 1933. (b) Clientul va beneficia de „Roaming Grupa 0” pentru Roaming in tarile din Spatiul Economic European (Grupa 0), pentru care se aplica urmatoarele tarife si conditii de utilizare: (i) Minutele si SMS-urile in afara Retelei incluse in Serviciu /Extraoptiune vor putea fi utilizate in Roaming, fara tarife aditionale, iar dupa consumarea acestora, se vor aplica tarifele standard in afara Retelei conform planului tarifar; (ii) Apelurile/SMS-urile primite in Roaming Grupa 0 sunt gratuite; (iii) Datele nationale incluse in Serviciu/Extraoptiune vor putea fi utilizate in Roaming fara tarife aditionale pana la limita lunara maxima de Date in Roaming Grupa 0 („Limita de Date”), daca este aplicabila Contractului. Dupa depasirea Limitei de Date, se aplica un tarif aditional in quantum de 0,002 euro/MB, fara TVA, iar dupa consumarea Datelor nationale din Serviciu/Extraoptiune se va aplica si tariful standard mentionat in Contract. Limita de Date se determina impartind dublul valorii Abonamentului Lunar, fara TVA, rezultata dupa ce i-au fost aplicate toate reducerile contractate, la tariful reglementat de 2 euro/GB. Daca sunt activate extraoptiuni sau bonusuri pentru Servicii de Date, valoarea lunara a acestora, fara TVA, rezultata dupa ce i-au fost aplicate toate reducerile contractate, se adauga la valoarea Abonamentului Lunar, conform formulei urmatoare: Limita lunara maxima de Date in Roaming (GB) = (valoarea Abonament Lunar + valoare EO) x 2 / 2 euro/GB. De exemplu, daca ai un Serviciu de 5 euro (fara TVA) si ai activa cand te afli in roaming o extraoptiune de date de 2 euro (fara TVA), pentru a-ti determina Limita de Date vei calcula astfel: (5 euro+2 euro

extraoptiune)x2/2 euro/GB = 7 GB. (iv) in cazul nerespectării Politicii de utilizare a Serviciilor de Roaming, se va aplica o suprataxa Serviciului respectiv de Roaming in cuantum de 0,022 Euro/min apel, 0,0055 Euro/min apel primit, 0,004 euro/SMS, 0,002 euro/MB, fara TVA. (v) Tarifele aplicate Serviciilor de Roaming, rezultate ca suma între tarifele nationale ce intervin după consumarea beneficiilor și o eventuala suprataxa, nu vor depăși valorile maxime de: 0,2261 Euro/min apel, 0,0714 Euro/SMS și 0,238 Euro/MB, fara TVA. (vi) in Grupele 1-6 se va aplica tariful standard Roaming Avantaj. (vii) 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, Norvegia, Olanda, Polonia, Portugalia (inclusiv insulele Azore și Madeira), Slovacia, Slovenia, Spania (inclusiv insulele Canare), Suedia, Ungaria. Telekom \ nu ofera Serviciul de Roaming in urmatoarele teritorii: Guyana Franceza, Guadelupa, Martinica, Mayotte, Reunion, Saint-Martin ("Teritorii"). Cu toate acestea, dacă un Client conectat la rețeaua unui partener de roaming al Telekom din oricare dintre țările incluse in Grupa 0 efectuează apeluri/transmite SMS-uri/primește apeluri către/de la un utilizator al unui operator dintr-unul dintre Teritorii, tarifele aplicabile sunt cele aferente Grupei 0. Informații privind componenta Grupelor 1-6 sunt disponibile pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro). (viii) Unitățile minime de tarifare pentru voce, date și SMS-uri in Roaming Grupa 0 sunt cele prevăzute in Contract pentru Grupa 1. MMS-urile se vor tarifa pe unitate.

### Tarifarea și zonarea apelurilor internaționale de telefonie mobilă

Zonele reprezintă o categorie de destinații către care sunt inițiate apeluri din Rețea. Apelurile către anumite destinații sunt incluse in Serviciu/Extraoptiune, altele sunt excluse integral, iar pentru altele sunt aplicabile tarifele standard menționate corespunzător in tabelul de mai jos:

<b>Zona 1: Rețele fixe Europa, rețele fixe și mobile SUA, Canada, Israel</b>	
Destinații către care se pot utiliza minutele internaționale in Zona 1 incluse in planul tarifar. Excepțiile aferente vor fi tarificate conform tarifului standard.	Andorra, Armenia, Austria (cu excepția destinațiilor cu prefixul 43644), Belgia (cu excepția destinațiilor cu prefixul 3270), Bosnia Herzegovina, Bulgaria, Cehia (Republica Ceha, cu excepția destinațiilor cu prefixul 42084), Cipru, Croatia, Danemarca, Elveția, Estonia (cu excepția destinațiilor cu prefixele 37240 și 37270), Finlanda (cu excepția destinațiilor cu prefixele 35810, 35820, 35829, 35830, 35860, 35871, 35873, 35875, 35876, 358700 și 358800), Franta (cu excepția destinațiilor cu prefixul 338), Georgia (cu excepția destinațiilor cu prefixul 99544), Germania, Gibraltar, Grecia, Insulele Feroe, Irlanda (cu excepția destinațiilor cu prefixele 35315, 35376, 353700 și 353818), Islanda, Italia (inclusiv orașul Vatican), Letonia (cu excepția destinațiilor cu prefixul 3716), Liechtenstein, Luxembourg, Malta, Marea Britanie* (inclusiv Guernsey, Insula Man, Jersey și cu excepția destinațiilor cu prefixele 44843, 44844, 44845 și 44870), Moldova (cu excepția destinațiilor cu prefixele 37321, 3735), Monaco, Norvegia (cu excepția destinațiilor cu prefixele 470, 4785, 47810, 47811, 47812, 47813, 47815, 47880, 471881 și 471882), Olanda, Polonia (cu excepția destinațiilor cu prefixele 48118913 și 482219888), Portugalia (inclusiv Azores și Madeira), Rusia, Serbia (inclusiv Kosovo), Slovacia, Slovenia, Spania (inclusiv Insulele Canare și cu excepția destinațiilor cu prefixele 3451 și 34902), Suedia, Turcia, Ucraina, Ungaria, Canada, Israel și SUA* (excepție Alaska și Hawaii).
*Sunt excluse Insulele Virgine, acesta destinație fiind inclusă in Zona 3.	
<b>Zona 2: Rețele mobile Europa</b>	

<p>Destinații către care se pot utiliza minutele internaționale în Zona 2 incluse în planul tarifar. Excepțiile aferente vor fi tarifate conform tarifului standard.</p>	<p>Austria (cu excepția destinațiilor cu prefixele 43820, 43810, 43677, 43678), Belgia (cu excepția destinațiilor cu prefixele 3277, 324630, 324651, 324652, 324653, 324654, 324660, 324661, 324662, 324663, 324664, 324665, 324666, 324667, 324669, 324656, 324657, 324658, 324659, 324659, 324671, 324672, 324689 și 324655), Bulgaria (cu excepția destinațiilor cu prefixele 35948 și 35999), Cehia (Republica Ceha), Cipru (cu excepția destinațiilor cu prefixul 3577), Danemarca, Finlanda, Franța (cu excepția destinațiilor cu prefixele 336400 și 3363800), Germania, Grecia (cu excepția destinațiilor cu prefixul 3069601), Irlanda (cu excepția destinațiilor cu prefixul 3538), Islanda, Italia (inclusiv orașul Vatican și cu excepția destinațiilor cu prefixele 39313, 39319, 393223505, 393413505, 393505, 393613505, 393623505, 393823505, 3973505 și 397413505), Malta (cu excepția destinațiilor cu prefixele 88239, 3568004), Marea Britanie (inclusiv Guernsey, Insula Man, Jersey și cu excepția destinațiilor cu prefixele 4470, 447406, 447418, 447441, 447451, 447457, 447461, 447464, 447509, 447520, 447559, 447589, 447777, 447797, 447822, 447829, 447924, 447937, 447978, 4474080, 4474081, 4474082, 4474088, 4474089, 474390, 4474391, 4474408, 4474650, 4474651, 4475710, 4475718, 4477000, 4477552, 4477553, 4477554, 4477555, 4478391, 4478392, 4478397, 4478398, 4478644, 4478722, 4478727, 4478730, 4478744, 4478745, 4478920, 4478921, 4478922, 4478925, 4478930, 4478931, 4478933, 4478938, 4478939, 4479110, 4479111, 4479112, 4479117 și 4479118), Moldova (cu excepția destinațiilor cu prefixul 37377), Norvegia, Olanda, Polonia (cu excepția destinațiilor cu prefixele: 4873, 4888, 48530, 48531, 48533, 48534, 48535, 48570, 48574, 48575, 48578, 48790, 48791, 48792, 48793, 48794, 48796, 485360, 485361, 485362, 485363, 485364, 485365, 485367, 485368, 485369, 486666, 4869, 4872, 487861, 487862, 487950, 487956, 487957, 487958, 487959, 487991, 487992, 487993, 487994, 487995, 487997, 487998, 487999, 4878021, 4878022, 4878023, 4878024 și 4878027), Portugalia (inclusiv Azores și Madeira), Spania (inclusiv Insulele Canare), Suedia (cu excepția destinațiilor cu prefixul 4674), Ungaria.</p>
--	---

Informațiile din tabelul de mai sus se regăsesc și pe <https://www.mobile.telekom.ro/prefixe>. Orice modificări vor fi notificate de Telekom, iar informațiile de pe <https://www.mobile.telekom.ro/prefixe> vor fi actualizate corespunzător.

Zonarea grupelor de Roaming Voce/SMS (Grupa 0 - Grupa 6), zonarea grupelor de Roaming Date (Grupa 0 - Grupa 5) și tarifele aplicabile în Roaming sunt disponibile și se actualizează pe <https://www.mobile.telekom.ro/abonamente/roaming-avantaj/>. Tarifele pentru Serviciile de Roaming vor fi facturate pe baza datelor transmise de partenerii de Roaming cu care Telekom are încheiate acorduri (operatori din străinătate). Din motive tehnice specifice funcționării Serviciilor de Roaming, factura emisă Clientului va putea include contravaloarea Serviciilor utilizate în cursul lunilor precedente celei în care a fost emisă factura. Beneficiile de minute/SMS-uri în Roaming Global incluse în planul tarifar se pot utiliza pentru apeluri primite/efectuate sau SMS-uri efectuate în Grupele 1-5, inclusiv din Grupa 0 către alte destinații internaționale. Beneficiile de date Roaming Global incluse în planul tarifar se pot utiliza în Grupele 1-4. Pentru serviciile mobile, ordinea de consum a beneficiilor (minute, SMS-uri, date) este următoarea: beneficiile incluse în extraopțiunile de Roaming individuale active la nivel de număr, beneficiile incluse în planul tarifar, beneficiile incluse în toate celelalte extraopțiuni individuale active la nivel de număr și beneficiile incluse în extraopțiunile Share active la nivel de cont. Pentru apelurile/SMS-urile inițiate în roaming, precum și pentru traficul de date consumat în Roaming regula de consum va fi următoarea: (i) Pentru apelurile/SMS-urile inițiate în roaming Grupa 0 către țările din Grupa 0, inclusiv România, din minutele/SMS-urile în afara Rețelei disponibile conform Contractului. După epuizarea acestora, se vor aplica tarifele standard în afara Rețelei conform planului tarifar; (ii) Pentru traficul de date efectuat în roaming Grupa 0, din volumul de date național disponibil conform Contractului. După epuizarea acestuia, se vor aplica tarifele standard conform planului tarifar; în cazul în care este depășită limita de date lunară pentru volumul de date disponibil în Roaming Grupa 0, indiferent dacă volumul de date național a fost consumat sau nu, se va aplica și tariful adițional de 0,0025 Eur/MB; (iii) Pentru apelurile/SMS-urile efectuate în roaming Grupa 1 cu destinația țara vizitată Grupa 1 către România sau către o altă țară din Grupa 1, precum și pentru datele efectuate în roaming Grupa 1: din minutele, SMS-urile și traficul de date roaming Grupa 1 incluse în planul tarifar; din minutele, SMS-urile și traficul de date roaming Grupa 1 incluse în extraopțiuni, dacă există; prin decrementarea din minutele naționale, SMS-urile naționale și traficul de date național incluse în planul tarifar și aplicarea următoarelor tarife speciale/unitate: 0,05 euro fără TVA/minut efectuat, 0,02 euro fără TVA/SMS efectuat, 0,05 euro fără TVA/MB, dacă există; pentru traficul suplimentar, dacă există, se vor aplica tarifele standard Roaming Avantaj care se vor calcula ca suma între tarifele valabile la depășirea beneficiilor naționale incluse și tarifele speciale/unitate specificate anterior, fără a depăși valorile maxime de 0,19 euro fără TVA/minut efectuat, 0,06 euro fără TVA /SMS efectuat și respectiv 0,20 euro fără TVA

/MB. Pentru apelurile primite in roaming Grupa 1: Din minutele primite incluse in planul tarifar; Din minutele primite incluse in extraoptiuni 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. Telekom nu este raspunzator pentru utilizarea accidentala a Serviciului de Roaming de catre Client atunci cand acesta se afla pe teritoriul Romaniei, in zone de granita. Clientul este obligat sa se asigure, prin verificarea echipamentului sau, ca reseaua utilizata, in momentul initiierii apelului, este cea a Telekom, pentru a evita utilizarea accidentala a serviciului de Roaming pe teritoriul Romaniei. Tarife standard Clientul declara ca a luat cunostinta si accepta tarifele standard aplicabile. Detalii se gasesc si pe site-ul [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro).

**Achizitionarea de echipamente cu subventie.** (a) Preturile de referinta ale echipamentelor la care se va aplica subventia evidentiata in Fisa de Sinteza vor fi cele din lista de preturi oficiala a Telekom, valabila la data comenzii inaintate de catre Client, lista ce poate fi modificata periodic de catre Telekom, in functie de practica sa comerciala. (b) Prin derogare de la prevederile Contractului privind facturarea, facturile aferente echipamentelor se vor emite in Lei, folosind cursul de schimb valutar RON/EUR stabilit de Telekom periodic si valabil la data emiterii facturilor de echipamente. (c) Prin semnarea si/sau stampilarea de catre Client a facturii si/sau a documentelor de livrare, sumele astfel facturate sunt considerate certe si lichide (si deci recunoscute de catre Client ca datorate). Astfel, este exclusiv in responsabilitatea Clientului sa se asigure ca solicitarea echipamentelor, dar si receptionarea lor si semnarea facturilor aferente vor fi realizate de persoana imputernicita in acest sens de Client. (d) In cazul in care Clientul nu isi onoreaza in totalitate obligatia de plata, in termenul mentionat mai sus, a contravalorii echipamentelor achizitionate, Telekom va avea dreptul de a suspenda Serviciile mobile de voce si/sau de date sau de a rezilia Contractul in integralitate, conform prevederilor contractuale. (e) Clientul intelege si accepta ca echipamentele astfel achizitionate nu au legatura cu furnizarea serviciilor, nefunctionarea/functionarea defectuoasa/orice alte pretentii ale Clientului privind echipamentele neputand constitui motive pentru angajarea raspunderii Telekom in furnizarea serviciilor sau pentru incetarea serviciilor. (f) Riscurile asupra fiecarui echipament se transfera la Client la livrare, odata cu receptionarea acestuia prin semnarea si/sau stampilarea documentelor de livrare si/sau a facturii aferente. Proprietatea asupra fiecarui echipament se transfera la Client odata cu receptionarea acestuia si semnarea documentelor de livrare si a facturii, daca valoarea facturata a echipamentului este 0 (zero), respectiv la plata integrala a facturii aferente pretului echipamentului, daca factura are o valoare mai mare de 0 (zero). (g) In situatia in care Clientul nu achita integral suma facturata, in termenul contractual, Telekom va avea dreptul (i) de a suspenda toate serviciile si licentele furnizate Clientului si/sau (ii) de a rezilia Contractul sau orice contract incheiat cu Clientul, cu aplicarea costurilor de incetare si/sau (iii) de a solicita Clientului returnarea echipamentelor si/sau (iv) de a proceda la blocarea functionarii echipamentelor si/sau (v) de a lua orice alte masuri legale, inclusiv cu privire la echipamente, in vederea protejarii intereselor sale. (h) In situatiile in care legea o permite, in cazul incetarii Contractului inainte de expirarea Perioadei initiale, Clientul va avea obligatia rambursarii catre Telekom a valorii integrale a subventiei folosite de catre Client la momentul achizitionarii echipamentelor, aceasta rambursare nereprezentand despagubire sau penalitate, ci avand natura unui beneficiu necuvenit la care Telekom este indreptatita a-i fi restituit. (i) Pana la data platii integrale a contravalorii subventiei, Telekom va avea dreptul (i) de a proceda la blocarea functionarii echipamentelor si/sau (ii) de a lua orice alte masuri legale, inclusiv cu privire la echipamente, in vederea protejarii intereselor sale.

**Durata Contractului.** (a) Contractul intra in vigoare la data semnarii, de catre ambele parti, a ultimului document dintre Fisa de Sinteza, Informarea Contractuala sau Clauzele Contractuale Esentiale, daca acestea nu au fost semnate la aceeasi data, si cu conditia primirii de catre Telekom a tuturor acestor documente semnate de catre Client. (b) Contractul se incheie pentru o perioada nedeterminata, in cadrul careia pot fi agreeate Perioade Initiale pentru o parte sau toate Serviciile/Extraoptiunile/licentele contractate, astfel cum este mentionat in Fisa de Sinteza.

**Predarea Cartelei SIM.** Cartela SIM pentru fiecare Serviciu nou contractat va fi predata Clientului personal sau prin curier, dupa caz. Clientul are la dispozitie un termen de 7 zile de la data semnarii Contractului pentru a reclama neprimirea Cartelei SIM. Daca in acest termen Clientul nu reclama neprimirea Cartelei SIM, va fi obligat la plata contravalorii Serviciilor contractate incepand cu data activarii acestora.

**Suspendarea si reconectarea sau reactivarea serviciilor.** (a) Telekom are dreptul de a suspenda sau restrictiona accesul Clientului la servicii, cu notificarea Clientului (inclusiv prin factura, apel direct la numarul de telefon de contact, acolo unde este posibil, SMS sau email) sau fara notificarea Clientului, in functie de motivul suspendarii, fara drept la despagubiri pentru Client, in cel putin una din urmatoarele situatii: (i) Clientul nu a achitat integral factura la termen, indiferent daca aceasta factura este aferenta serviciilor sau echipamentelor achizitionate; (ii) Clientul a depasit limita de

Credit; (iii) Clientul se face vinovat de oricare din situatiile de folosirea abuziva a serviciilor, astfel cum acestea sunt detaliate in sectiunea Folosirea serviciilor Telekom de catre Client; (iv) in cazul efectuarii unui trafic intens catre numere cu tarif special intr-un interval de timp scurt (ore/zile); (v) in cazul in care Telekom suspenda accesul Clientului la servicii in baza unui alt contract incheiat intre Telekom si Client; (vi) in orice alt caz in care actiunile sau inactiunile Clientului pot determina un risc pentru Telekom; (vi) la solicitarea autoritatilor, in conditiile prevazute de lege. **(b)** Telekom poate aplica aceleasi masuri pentru orice alte numere de telefon si orice alte servicii furnizate de Telekom si activate in contul aceluiasi Client, indiferent daca acestea sunt in intarziere la plata sau nu, chiar daca motivele aratate la lit. (a) a prezentei sectiuni au intervenit doar pentru un singur numar de telefon sau in legatura cu un singur serviciu oferit de Telekom. **(c)** Daca Clientul a fost suspendat pentru motiv de neplata, pentru ca serviciile sa fie reactivate, Clientul va plati toate sumele datorate catre Telekom si neachitate la momentul solicitarii de reactivare a serviciilor. **(d)** Suspendarea temporara a serviciilor nu exonereaza Clientul de la plata valorii Abonamentului Lunar sau a oricaror sume datorate catre Telekom. **(e)** In situatia in care accesul Clientului la servicii a fost suspendat ca urmare a aparitiei unei situatii mentionate la lit. (i), (ii), (v) de la lit. (a) a prezentei sectiuni, fara ca acesta sa fi fost deconectat de la Retea, reconectarea serviciilor se va face in maxim 2 (doua) zile lucratoare de la data la care plata intregului debit sau a sumelor solicitate a fi achitate au fost confirmate in sistemul de evidenta a facturilor si platilor aferente al Telekom. **(f)** Daca, in perioada suspendarii, Clientul a fost deconectat de la Retea pentru motiv de neplata, dar fara ca incetarea din orice motiv a Contractului (inclusiv rezilierea din partea Telekom) sa fi intervenit, Clientul va fi reconectat automat in termen maxim 4 zile lucratoare de la data la care plata intregului debit a fost confirmata in contul Clientului din sistemul de evidenta a facturilor si platilor aferente al Telekom, cu conditia platii tuturor datoriilor catre Telekom, precum si a eventualelor garantii. Contractul se va considera a fi continuat, toate prevederile acestuia aplicandu-se in mod corespunzator. **(g)** Daca, in perioada suspendarii, Clientul a fost deconectat de la Retea, iar Contractul a incetat, indiferent de motiv (inclusiv rezilierea din partea Telekom), Clientul va putea fi reconectat in Retea in urma cererii sale, cu conditia (i) platii tuturor datoriilor catre Telekom, (ii) constituirii eventualelor garantii solicitate de Telekom si (iii) a semnarii un nou contract de abonament. Intr-un asemenea caz, insa, Clientul nu va mai avea posibilitatea de a se reconecta in Retea cu vechiul Numar de telefon, in situatia in care (a) acesta apartinea unui alt furnizor de servicii de comunicatii electronice decat Telekom sau (b) a fost deja alocat unui tert.

**Folosirea serviciilor Telekom de catre Client.** **(1)** Serviciile Telekom sunt destinate utilizarii de catre Client numai pentru nevoile proprii si nu cu scopul de a obtine un profit sau de a atrage avantaje comerciale. Oricare din modurile de utilizare a serviciilor mentionate in continuare sunt considerate a fi utilizari abuzive si sunt complet interzise Clientului: **(a)** folosirea de echipamente neautorizate de catre autoritatile de reglementare competente sau care nu sunt compatibile cu Reteaua, precum si utilizarea serviciilor in vederea testarii unor echipamente; **(b)** folosirea serviciilor in scopul savarsirii unei fraude (cum ar fi, dar fara a se limita la, activitate abuziva identificata pe baza analizei de trafic: trafic permanent catre destinatii distincte (trafic artificial) etc). Frauda reprezinta orice actiune sau inactiune a Clientului care (i) constituie o incalcare sau o tentativa de incalcare a obligatiilor sale contractuale sau legale, cu intentia de a produce fie Telekom, fie unui tert, un prejudiciu de orice natura sau de a obtine un folos necuvenit pentru sine sau pentru altul sau (ii) are drept consecinta producerea unui asemenea prejudiciu sau obtinerea unui asemenea avantaj; **(c)** oferirea, cu titlu oneros sau gratuit, a posibilitatii unor terte parti de a folosi serviciile Telekom in alte scopuri decat cele agreeate prin prezentul Contract, inclusiv prin recomercializarea acestora catre terte parti; **(d)** folosirea serviciilor in scop de comercializare de catre Clientului sau de catre terti; **(e)** sicanarea sau agresarea in orice fel a altor clienti Telekom sau ai altor furnizori de comunicatii electronice, parteneri ai Telekom, sau a angajatilor Telekom (inclusiv prin serviciul Relatii cu Clientii) sau a unor terte persoane, prin apelarea sau 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; **(f)** inducerea in eroare a altor clienti Telekom sau ai altor furnizori de comunicatii electronice, parteneri ai Telekom, prin apelare sau prin transmiterea de SMS-uri cu un continut fals (promisiune de castiguri, participari la concursuri etc); **(g)** utilizarea Serviciilor in vederea intermediarii si/sau transferului de date si/sau de convorbiri telefonice si/sau SMS-uri, incluzand, fara limitare, transferuri de apeluri si/sau SMS-uri nationale/internationale in Retea sau in alte retele; **(h)** utilizarea serviciilor in vederea intermediarii si/sau transferului de convorbiri telefonice si/sau SMS-uri internationale folosind ca mediu de propagare internetul; **(i)** redirectionarea cu titlu oneros prin intermediul serviciilor a traficului (de voce, date sau SMS-uri) generat de catre un tert, precum si pentru ascunderea si/sau modificarea identitatii apelantului in aceste scopuri; **(j)** folosirea numerelor cu tarif special avand ca scop generarea de venituri ilicite pentru Client; **(k)** desfasurarea activitatilor de tip call center/telesales/telemarketing de pe Serviciile/Extraoptiunile ce ofera beneficii nelimitate; **(l)** pentru Serviciile/Extraoptiunile ce ofera acces nelimitat la serviciile de Voce si/sau SMS, se va considera utilizare abuziva traficul ce depaseste 5000 minute /SMS pe luna, indiferent de destinatie, precum si expedierea de mesaje de tip reclame comerciale, anunturi comerciale cu privire la serviciile ce fac obiectul de activitate al Clientului sau ale unui tert. Pentru

astfel de nevoii proprii ale Clientului, Telekom poate oferi servicii speciale, după caz. **(2)** Suplimentar celor menționate mai sus, următoarele acțiuni sunt interzise Clientului: **(a)** expedierea de mesaje nesolicitate (incluzând date, informații, text, muzică, sunet, imagini, grafice, materiale video, programe sau alte materiale) sau afișarea de mesaje de tip pachete de reclame comerciale sau anunțuri de informații (în general mesaje de tip Spam), Clientul fiind singurul responsabil pentru expedierea sau afișarea unor astfel de mesaje; **(b)** continuarea expedierii de mesaje electronice către un adresant care a indicat că nu dorește să mai primească asemenea mesaje; **(c)** expedierea sau afișarea de mesaje care conțin viruși și/sau „cai troieni”, mesaje ilegale sau expedierea sau afișarea de mesaje indecente, obscene sau pornografice, cu încălcarea prevederilor legale în vigoare; **(d)** expedierea sau afișarea de mesaje care violează dreptul de proprietate intelectuală sau industrială al Telekom, al unui tert sau de mesaje conținând informații pentru care Clientul nu are dreptul legal de transmitere sau difuzare în orice condiții, conform oricărei legi aplicabile. **(3)** Telekom are dreptul să suspende serviciile în cazul generării de trafic artificial sau a unui volum de trafic care nu putea fi realizat în condițiile unei utilizări normale a serviciilor și conform prevederilor din secțiunile **Suspendarea și re conectarea sau reactivarea serviciilor și încetarea Contractului. Incetarea furnizării Serviciilor/Extraopțiunilor/licențelor**.

**Despagubiri datorate de Telekom.** **(a)** În cazul în care Clientul nu poate folosi serviciile Telekom ca urmare a unor nefuncționalități în Rețea, a nerespectării termenului de activare a serviciilor sau a nefinalizării la termen a portării din cauze datorate culpei/neglijenței Telekom sau în cazul întârzierilor survenite în procesul de portare sau de transfer, în cazul portării abuzive ori al transferului abuziv și în cazul nerespectării programărilor stabilite pentru servicii ori pentru instalare în cadrul procesului de portare sau transfer, Clientul poate fi despăgubit, după analizarea solicitării sale în acest sens. În cazul în care Telekom constată că solicitarea Clientului este întemeiată, despăgubirea se va acorda prin reducerea Abonamentului Lunar, proporțional cu perioada în care Clientul nu a beneficiat de servicii sau prin acordarea de servicii gratuite, în funcție de serviciul neprestat, cu excepția cazului în care valoarea despăgubirii sau criteriile de stabilire a despăgubirii sunt prevăzute expres de legislația în vigoare. Reducerea Abonamentului Lunar se va evidenția în factura din luna imediat următoare soluționării în mod favorabil a cererii Clientului. **(b)** În cazul nerespectării termenului de activare a serviciilor sau a termenului de portare, ca urmare a culpei Telekom, Clientul poate solicita despăgubiri în termen de maximum 15 zile de la data expirării termenului respectiv. Acordarea despăgubirii va fi condiționată și de dovada în evidențele Telekom a existenței defecțiunii notificate în aria geografică indicată de către Client și dacă Clientul își are sediul sau punctele de lucru în zonele afectate, Telekom având dreptul de a cere actele doveditoare în acest sens. **(c)** Prin derogare de la prevederile anterioare, dacă activarea în Rețea a unui Client portat nu poate fi realizată sau se realizează cu întârziere, din motive ce nu se află sub controlul Telekom (de exemplu din motive tehnice sau din motive ce se află sub controlul furnizorului din a cărui rețea se face portarea), Clientul nu va fi îndreptățit să solicite despăgubiri din partea Telekom. **(d)** Despăgubirea se va face numai la solicitarea Clientului formulată în termen de cel mult 15 zile de la data la care, după caz, a intervenit nefuncționalitatea reclamată, a expirat termenul de activare sau termenul de finalizare a portării.

**Despagubiri datorate de Client.** **(a)** În cazul în care Cartelele SIM/Echipamentele/Serviciile/Extraopțiunile sunt utilizate în alte scopuri decât cele pentru care au fost oferite Clientului, prin oricare din mijloacele prevăzute în secțiunea **Folosirea serviciilor Telekom de către Client** Telekom este îndreptățit la o despăgubire de 3.500 lei per Cartela SIM dacă nu se prevede altceva, contrar, specific unui anumit tip de serviciu. **(b)** În cazul în care prejudiciul suferit de către Telekom este mai mare decât despăgubirea arată anterior, Clientul, în vederea reparării integrale a prejudiciului, este de acord că despăgubirea prevăzută anterior să fie completată cu despăgubiri până la acoperirea integrală a prejudiciului. **(c)** Fără prejudicierea vreunui alt drept, Telekom poate reține aceste despăgubiri din garanțiile constituite de Client și/sau sumele plătite în avans de către acesta, indiferent de Contractul în baza căruia au fost constituite și/sau plătite. Aceste prevederi nu înalță obligația Clientului de a plăti costurile de încetare pentru încetarea Contractului înainte de expirarea Perioadei Initale, așa cum sunt stabilite în Fișa de Sinteză.

**Incetarea Contractului. Incetarea furnizării Serviciilor/Extraopțiunilor/licențelor.** **(1)** Contractul poate înceta, în integralitate sau doar parțial (de exemplu dezactivarea doar în parte a unor Cartele SIM sau a unor Fluxuri E1), într-unul din următoarele cazuri:

➤ Prin denunțare unilaterală

**(a)** Cu excepția (i) portării în alta rețea, când se va urma procedura legală, (ii) a exercitării în termen de către Client a dreptului de retragere sau a (iii) modificării unilaterale a Contractului de către Telekom atunci când Clientul are dreptul de denunțare unilaterală a Contractului fără plată de penalități sau despăgubiri, Contractul poate înceta prin denunțare unilaterală formulată de Client, cu acordarea unui termen de preaviz de 30 de zile, printr-o notificare scrisă și a cărei dovada poate fi făcută, adresată Telekom la sediul sau social, cu cel puțin 30 de zile înainte de data de la care dorește ca

incetarea sa-si produca efectele.

(b) Contractul este denunțat unilateral de Client și atunci când, după ce a făcut o cerere de portare în Rețea, Clientul a solicitat în scris anularea cererii sale de portare, în condițiile și termenul stabilit de lege. De asemenea, Contractul încetează la inițiativa Clientului și atunci când Clientul care: (i) a făcut o cerere de portare în Rețea și (ii) nu a cerut, prin selectarea opțiunii corespunzătoare prevăzută în cererea de portare, continuarea furnizării serviciilor contractate prin intermediul numerelor temporare, a solicitat în scris anularea cererii sale de portare, în condițiile și termenul stabilit de lege și conform procedurii de portare. Depunerea cererii de anulare a portării în termenul prevăzut de lege și în condițiile menționate mai sus, atrage încetarea de drept a Contractului.

(c) În cazul în care Clientul dorește să se porteze din Rețea în alta rețea, Clientul va solicita acest lucru direct furnizorului în a cărui rețea dorește să aibă loc portarea, încetarea Contractului intervenind la data realizării portării, cu respectarea tuturor condițiilor prevăzute în Contract. Pentru evitarea oricărui dubiu, încetarea Contractului intervenită la data realizării portării nu înlătură obligația Clientului de a achita toate sumele datorate în baza prezentului Contract, precum și eventualele costuri de încetare. În măsura în care cererea de portare a Clientului în rețeaua unui alt furnizor de servicii de comunicații electronice nu se finalizează cu realizarea portării, prezentul Contract își va produce efectele în continuare în aceiași termeni și condiții. Telekom poate refuza, în condițiile stabilite de lege, realizarea portării din Rețea în rețeaua unui alt furnizor de comunicații electronice.

(d) Telekom poate denunța prezentul Contract, prin transmiterea unei notificări scrise către Client, cu 30 de zile înainte de încetarea efectivă a Contractului

(e) După expirarea Perioadei Inițiale, Clientul are posibilitatea de a solicita încetarea furnizării Serviciilor în legătură cu care a expirat Perioada Inițială, fără obligația de a plăti costuri de încetare.

➤ Prin declararea unilaterală a rezilierii.

(a) Dacă o parte nu-și îndeplinește obligațiile contractuale, cealaltă parte poate declara unilateral rezilierea Contractului, fără intervenția instanței judecătorești sau arbitrare. 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 culpă nu a înlăturat, până la împlinirea termenului, situația ce a atras declarația unilaterală de reziliere.

(b) Prin excepție de la prevederile de mai sus, Telekom este îndreptățit să considere Contractul reziliat de drept, fără punere în întârziere și/sau preaviz, drept de compensație sau despăgubiri pentru Client, în următoarele situații: (i) Clientul nu își respectă obligațiile de plată chiar și în urma suspendării sau deconectării serviciilor de către Telekom, rezilierea urmând să intervină pentru toate Cartelele SIM/Serviciile activate în contul Clientului, indiferent dacă pentru acestea există sau nu întârzieri la plată, Telekom fiind îndreptățită să nu mai încheie un nou contract cu Clientul înainte de îndeplinirea integrală a obligațiilor de plată ale Clientului; (ii) Clientul se face vinovat de oricare din situațiile prevăzute secțiunea **Folosirea serviciilor Telekom de către Client** sau pentru orice alt motiv de Frauda; (iii) Clientul folosește echipamente neautorizate de către autoritățile de reglementare competente sau care nu sunt compatibile cu Rețeaua; (iv) în cazul în care ulterior încheierii Contractului se constată că actele prezentate de Client în vederea încheierii Contractului au fost false sau modificate; (v) în cazul rezilierii de către Telekom a unor alte contracte de abonament încheiate cu Clientul; (vi) în cazul în care a intervenit procedura de dizolvare, lichidare, sau sechestrul împotriva Clientului, sau, după caz, aceste proceduri au intervenit la cererea Clientului respectiv; (vii) în alte cazuri prevăzute expres în Contract.

➤ Incetarea de drept a Contractului

(a) Contractul va înceta de drept, fără punere în întârziere și/sau preaviz, drept de compensație sau despăgubiri pentru Client, și în următoarele situații: (i) în cazul în care a intervenit procedura de dizolvare, lichidare, sau sechestrul împotriva Clientului, sau, după caz, aceste proceduri au intervenit la cererea Clientului respectiv; (ii) 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 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 situațiile mai sus menționate, Clientul înțelege și este de acord că încetarea Contractului nu a fost cauzată de acțiunea sau inacțiunea Telekom și prin urmare, în acest caz, Telekom nu este răspunzător față de Client pentru niciun prejudiciu pe care acesta din urmă l-ar putea suferi și nici nu datorează Clientului vreo despăgubire.

(b) Clientul este de drept în întârziere prin simplul fapt al neexecutării sau al încălcării obligațiilor sale, fără nicio altă formalitate, fără preaviz, fără drept de compensație sau despăgubiri. Telekom va instința Clientul cu privire la încetarea Contractului, pentru unul sau mai multe din motivele arătate mai sus.

➤ Alte cazuri de încetare a Contractului



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

**(2)** Cu excepția cazului în care este incident un termen legal, în orice caz de încetare totală sau parțială a Contractului la inițiativa Clientului, Contractul încetează în termenul prevăzut contractual care curge de la data la care Telekom a luat cunoștința de notificarea scrisă a Clientului.

**Consecințe pecuniare ale încetării Contractului.** **(a)** În cazul în care denunțarea unilaterală a Contractului de către Client în privința unui Serviciu/Extraopțiune intervine în afara Perioadei Initale aferente respectivului Serviciu/respectivei Extraopțiuni, Clientul nu va avea obligația de plată a costurilor de încetare. **(b)** În cazul în care Contractul încetează în privința unui Serviciu/Extraopțiune, din culpa Clientului sau prin denunțare unilaterală de către Client, în cadrul Perioadei Initale aferente, cu excepția cazului în care legea prevede altfel, Clientul va fi obligat la plată costurilor de încetare. În plus, Telekom poate solicita Clientului sume suplimentare de plată sau de restituit ca urmare a încetării Contractului înainte de expirarea Perioadei Initale, astfel cum acestea sunt prevăzute în documentele Contractului (de exemplu, rambursarea subvenției de care a beneficiat Clientul). **(c)** Costurile de încetare sunt prevăzute expres în Fisa de Sinteză. **(d)** În cazul în care Clientul solicită încetarea Contractului în privința unei Cartele SIM/Număr de telefon, intervine încetarea tuturor Serviciilor, Extraopțiunilor și licențelor active pe respectiva Cartela SIM/respectivul Număr de telefon. **(e)** La calculul costurilor de încetare/sumelor suplimentare exprimate în Euro se va folosi cursul de schimb Leu/Euro aplicabil facturii de servicii și valabil la data emiterii facturii. **(f)** Încetarea Contractului nu înlătură obligația Clientului de a-și achita debitele ce se vor regăsi în facturile emise ulterior acceptării de către Telekom a solicitării de încetare a Contractului, pentru serviciile consumate, dar nefacturate până la data încetării, precum și pentru eventualele costuri de încetare. **(g)** După încetarea Contractului, dacă ulterior emiterii ultimei facturi Telekom constată că în contul Clientului există un sold creditor și nu există alte datorii ale acestuia către Telekom, Telekom va returna sumele respective în baza unei solicitări exprese scrise a Clientului, în termen de 30 de zile lucrătoare de la data aprobării solicitării de către Telekom.

**Procedura de reclamații.** Cu excepția reclamațiilor privind Vitezele Contractuale care sunt reglementate distinct, înaintarea unei reclamații poate fi realizată de Client prin: a) apel la 1933, b) pe site-ul [www.mobile.telekom.ro](http://www.mobile.telekom.ro), secțiunea „Contact”; c) prin e-mail, la [clientiB2B@telekom.ro](mailto:clientiB2B@telekom.ro); d) la orice magazin Telekom din județul/sectorul Clientului\*; f) prin poșta, la adresa sediului social al Telekom. 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 Telekom, telefonic, în scris, pe email, prin fax sau prin orice alte mijloace legale de comunicare; dacă verificările impun prelungirea termenului maximum de răspuns, cu cel mult 3 zile înainte de expirare Clientul este contactat telefonic pentru a i se 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 maximum, din culpa exclusivă a Telekom, Telekom 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 Telekom poate fi consultată pe site-ul [www.mobile.telekom.ro](http://www.mobile.telekom.ro)

**Dreptul de retragere și încetarea Contractului în cazul exercitării la termen a dreptului de retragere - în cazul în care prezentul Contract a fost încheiat prin mijloace de comunicare la distanță.** **(1)** Prevederile prezentei secțiuni sunt aplicabile numai în cazul în care Clientul este microîntreprindere, întreprindere mică sau organizație non-profit. **(2)** Prestarea serviciilor indicate în Fisa de Sinteză va începe, respectiv activarea serviciilor va avea loc în timpul perioadei de retragere prevăzute în prezenta secțiune.

Sunt de acord

Nu sunt de acord

**(3)** Clientul beneficiază de o perioadă de 14 zile pentru a se retrage din Contract fără a fi nevoit să justifice decizia de retragere și fără a suporta alte costuri decât cele menționate în din prezenta secțiune. **(4)** Dreptul de retragere se poate exercita sub forma unei declarații scrise neechivoce de exprimare a intenției de retragere din Contract comunicată, înainte de expirare termenului de 14 zile sus-menționat, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire la adresa sediului social al Telekom din București, Splaiul Independenței nr. 319G, Subsolvul 1, Sector 6. Modelul formularului de retur se poate descărca de pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro). **(5)** Încetarea Contractului va opera de la momentul la care declarația neechivocă

de exprimare a intenției de retragere din prezentul Contract a ajuns la cunostința Telekom și dacă a fost formulată de Client în termenul legal de 14 zile de la semnarea prezentului Contract, pentru servicii și licențe, sau, în cazul în care Contractul implică și achiziția unui echipament, de la primirea echipamentului. **(6)** În cazul în care Clientul își exprimă dreptul de retragere pentru servicii, acesta va trebui să plătească contravaloarea Abonamentului Lunar proporțional cu perioada de folosire a Serviciului/Extraopțiunii, precum și consumul suplimentar realizat în această perioadă. **(7)** În cazul în care prin dreptul de retragere Clientul solicită și returnarea echipamentului, acesta trebuie predat în maxim 14 zile de la exprimarea în termen a dreptului de retragere. Clientul va suporta toate costurile directe legate de returnarea echipamentului, iar Telekom va suporta costurile aferente returnării sumelor plătite de Client în legătură cu echipamentul, în termen de 14 zile de la data la care va primi respectivul echipament. **(8)** Clientul răspunde în ceea ce privește diminuarea valorii echipamentului rezultată din manipularea acestuia, diferit de ceea ce este necesar pentru determinarea naturii, caracteristicilor și funcționării acestuia. Pe cale de consecință, Clientul este obligat să returneze echipamentul în aceleași condiții în care a fost primit și cu toate accesoriile incluse. În cazul în care echipamentul a fost folosit înaintea returnării, Telekom va percepe o despăgubire stabilită de la caz la caz, în funcție de integralitatea echipamentului livrat, gradul de utilizare și/sau deteriorare a echipamentului, despăgubire care nu poate depăși contravaloarea acestuia. În cazul avarierii, deteriorării, defectării echipamentului sau a livrării cu accesorii sau componente lipsă, Clientul va plăti o taxă de degradare echipament, care variază în funcție de echipament. **(9)** Dacă Telekom constată că echipamentul nu este returnat în starea în care Clientul l-a achiziționat (ex. prezintă indicii de folosire/fără toate accesoriile și ambalaj etc.), Telekom poate factura Clientului contravaloarea modificărilor astfel constatate, până la facturarea integrală a pretului de listă fără activare al echipamentului, Clientul putând opta pentru păstrarea echipamentului în schimbul achitării integrale a pretului de listă fără activare al acestuia (pretul de listă fără activare este pretul de achiziție fără activare de Servicii, și este mai mare decât pretul de listă cu activare), caz în care nu mai sunt aplicabile prevederile paragrafului (7) din prezenta secțiune.

#### **Limitări valorice aferente furnizării serviciilor cu valoare adăugată și a celor de interes general. (a)**

Furnizarea serviciilor cu valoare adăugată și a celor de interes general este supusă unei limitări valorice pe apel/SMS/MMS și unei limitări valorice pe perioada lunară de facturare. **(b)** În situația în care Clientul încearcă să achiziționeze prin SMS sau prin MMS servicii cu valoare adăugată sau de interes general a căror valoare conduce la atingerea limitei valorice pe perioada lunară de facturare aplicabilă, Clientul va fi instigat printr-un SMS că tranzacția nu se poate efectua. **(c)** În cazul atingerii limitei valorice pe apel, precum și în cazul în care, în cursul apelului, se atinge limita valorică pe perioada lunară de facturare aplicabilă, apelul va fi întrerupt. **(d)** Dacă s-a atins limita valorică pe perioada lunară de facturare aplicabilă, Clientul va putea iniția un nou apel numai după începerea următoarei perioade lunare de facturare. **(e)** Dacă nu s-a atins limita valorică pe perioada lunară de facturare aplicabilă, Clientul poate iniția un nou apel care va fi supus atât limitării valorice pe apel, cât și limitării valorice pe perioada lunară de facturare. **(f)** În cazul atingerii limitei valorice pe perioada lunară de facturare, accesul general la serviciile cu valoare adăugată și la serviciile de interes general furnizate prin apel/SMS/MMS va fi suspendat până la începerea următoarei perioade lunare de facturare, cu excepția cazului în care sunt incidente alte restricții, conform Contractului. **(g)** Sumele aferente limitelor valorice, care includ cota legală de TVA aplicabilă acestora, sunt următoarele: - 42 Euro/tranzacție pentru serviciile cu valoare adăugată și donațiile furnizate prin terți (voce și SMS) - 168 Euro - limite lunare pentru serviciile cu valoare adăugată și donațiile furnizate prin terți (voce și SMS) **(h)** Aplicarea limitărilor valorice menționate mai sus intervine din constrângeri legale și este destinată asigurării conformității cu cadrul legislativ. **(i)** Aplicarea nu are ca scop limitarea gradului de acces al Clientului la serviciile cu valoare adăugată și la cele de interes general, astfel încât Clientul să aibă obligația de plată integrală a contravalorii serviciilor cu valoare adăugată și a celor de interes general de care a beneficiat, în raport cu consumul realizat, indiferent de incidența acestor limitări valorice. **(j)** Inclusiv în cazul serviciilor cu valoare adăugată și a celor de interes general, obligația de plată a Clientului se stinge la momentul efectuării plății facturii emise de către Telekom care conține contravaloarea consumului aferent acestor servicii.

**Litigii.** Orice neînțelegere apărută în legătură cu Contractul, incluzând orice încălcare a acestuia, va fi rezolvată pe cale amiabilă, iar dacă nu este posibil, litigiul va fi înaintat instanțelor judecătorești din București sau Clientul se poate adresa Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicatii (ANCOM) pentru soluționarea litigiilor care nu au fost rezolvate amiabil cu Telekom. Litigiul va fi înaintat ANCOM la sediul: Str. Delea Noua, nr. 2 Sector 3, Cod 030925, București, România.

Clientul se mai poate informa despre Serviciile contractate sau despre alte servicii disponibile în rețeaua Telekom, sunând la Departamentul Relații cu Clienții la numărul 1933 sau vizitând site-ul [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro).

Informatiile precontractuale comunicate Clientului prin prezentul document se completeaza cu informatiile din Fisa de Sinteza. **Prezentul document devine parte integranta din Contract la momentul semnarii lui de catre Parti, impreuna cu Fisa de Sinteza si Clauzele Contractuale Esentiale. Pana la momentul incheierii Contractului, prezenta Informare Contractuala reprezinta un document supus negocierii intre parti.**

Persoana semnatară din partea Clientului declara ca are puterea de a reprezenta Clientul la semnarea prezentei Fise de Sinteza si de a-l angaja in relatiile care decurg din semnarea acesteia.

Incheiat la data de 2022-10-19, in 2 (doua) exemplare, unul pentru Client si unul pentru Telekom, si contine un numar de 11 pagini.

**Client**

INTERNET SI TEHNOLOGIE S3 SRL

**Telekom**

**Telekom Romania Mobile Communications S.A.**