

CONTRACT PENTRU FURNIZAREA PACHETULUI DE SERVICII SI/SAU A ECHIPAMENTELOR
NR. SC

FORMULAR

☐ Contract nou

☒ Act aditional din data de :

1. PARTILE

Telekom Romania Communications S.A. ("Telekom Romania"), cu sediul in Bucuresti, Piata Presei Libere nr. 3 - 5, Cladirea City Gate, Turnul de Nord, Etajele 7-18, sector 1, cod postal 013702, nr. de ordine in Registrul Comertului J40/8926/1997, CUI/CIF RO427320, capital social subscris si varsat 318.464.490 lei, operator de date cu caracter personal nr. 292, prin :

(nume, prenume salariat sau nume si cod agent)

Cod Client: _____ CLIENT: Nume _____ Prenume _____, CNP _____ BI/CI/pasaport nr. _____
_____ din data de _____, cu domiciliul/resedinta in str.STR _____ nr. _____, bl. _____, sc. _____, ap. _____
_____, localitatea _____, sector/judet _____, telefon _____, telefon mobil _____, fax _____, e-mail _____,
cod postal _____ prin imputernicit (nume, prenume, BI/CI/pasaport si data eliberarii): _____

Campurile marcate cu font Italic reprezinta date obligatorii.

Clientul Pachetului de Servicii intelege ca pentru Pachetul de Servicii achizitionat "Contractul" este format din Formular, Termenii si Conditii in vigoare la data semnarii Formularului ("TC") si Politica de Internet Telekom Romania (disponibile pe www.telekom.ro si in orice magazin Telekom Romania/partener Telekom Romania). Tarifele care nu sunt prevazute in Formular si in TC sunt in Lista de tarife.

Clientul Pachetului de Servicii opteaza pentru:

- ☐ a i se inmana, la momentul semnarii prezentului Formular, toate documentele care alcatuiesc Contractul; SAU
- ☒ a i se inmana, la momentul semnarii prezentului Formular, doar Formularul cu informatiile minime, restul documentelor care alcatuiesc Contractul si cu care se completeaza Formularul fiind disponibile pe adresa www.telekom.ro si in orice magazin Telekom Romania/partener Telekom Romania.

Clientul care inchiriaza un Echipament de la Telekom Romania intelege ca in relatia cu Telekom Romania in privinta Echipamentului, "Contractul" este format din prevederile din Formular si Termenii si Conditii in vigoare la data semnarii Formularului ("TC") (disponibile pe www.telekom.ro si in orice magazin Telekom Romania/partener Telekom Romania) care sunt mentionate a se aplica in privinta Echipamentului.

Va rugam sa solicitati TC si Lista de tarife inaintea semnarii Contractului; Lista de tarife este si pe www.telekom.ro. Termenii folositi cu majuscula au intelesul dat in Formular sau in TC.

2. OBIECTUL CONTRACTULUI

2.1. PACHETUL DE SERVICII (Tarifele de mai jos sunt in Euro):

Servicii incluse	Descriere	Abonament lunar - Tarif lista	Oferta promotionala*
Televiziune S	Serviciul de televiziune furnizat prin intermediul tehnologiei DTH	6.7 Euro fara TVA, 8.04 Euro cu TVA	Abonament lunar de 5.7 Euro fara TVA, 6.84 Euro cu TVA. Optiunea Canale TV online S (acces la canale TV de pe web si dispozitive mobile) inclusa
Telekom TV Web & Mobile	Acces la continut TV (canale TV, emisiuni si filme) disponibil online si pe dispozitive mobile		

2.2.1 ALTE SERVICII (Tarifele de mai jos sunt in Euro):

*In cazul in care Clientul beneficiaza de Oferta promotionala, reducerile (ex. la Abonament, la Pachetul Suplimentar, la Optiuni) si se pastreaza si dupa expirarea Perioadei minime, atat timp cat Clientul pastreaza Pachetul de Servicii contractat.

Numărul minim de programe TV oferit de Telekom Romania pentru tipul de Pachet de Servicii contractat de Client

Serviciul	Tehnologie	Număr minim de programe TV pentru tipul de Pachet de Servicii contractat de Client
Televiziune S	DTH	40

2.2.2 Tarif reconectare Pachet de Servicii: 1.12 Euro, cu TVA.

2.2.3 Informatii actualizate despre tarife sunt pe www.telekom.ro, la 1 234 (apel gratuit din rețeaua Telekom Romania si din rețeaua Telekom Romania Mobile) si in orice magazin Telekom Romania/partener Telekom Romania.

2.3. INCHIRIERE ECHIPAMENT TELEKOM ROMANIA. Telekom Romania inchiriaza Clientului, pe o perioada nedeterminata, in schimbul Chiriei lunare mentionate:

Echipamentul Telekom Romania	Chiria (Euro fără, cu TVA)
------------------------------	----------------------------

Clientul se obliga: sa preia Echipamentul Telekom Romania, sa plateasca Chiria, sa nu deterioreze Echipamentul Telekom Romania, sa nu-l mute din Locatie, sa suporte riscurile legate de pieirea lui inclusiv pentru caz fortuit si sa-l predea intr-un magazin Telekom Romania in maxim 5 zile de la incetarea inchirierii, altfel Telekom Romania putandu-l recupera contra unei taxe de 6 Euro cu TVA; in caz contrar, Clientul va plati Telekom Romania valoarea Echipamentului cf TC. Telekom Romania asigura contracost (cf. TC) instalarea Echipamentului Telekom Romania la solicitarea Clientului si suportul pentru buna lui functionare. Inchirierea inceteaza in cazurile din art. 12 (independent de incetarea Contractului pentru Pachet), si prin denuntare unilaterala de Telekom Romania/Client cu notificare scrisa de 30 de zile, inchirierea incetand din ziua urmatoare expirarii celor 30 de zile.

2.4 PREVEDERI SPECIFICE PRIVIND PACHETUL DE SERVICII

2.4.1 Lucrari instalare si activare. Tariful pentru instalarea Serviciului de Voce fixa, Serviciului de Acces la Internet si Serviciului TV este 20 Euro fara TVA (24 Euro cu TVA) per Serviciu, iar pentru activarea fiecaruia dintre aceste Servicii este de 40 Euro, fara TVA (48 Euro cu TVA); tariful promotional de instalare si activare este redus cu 100% pentru aceste Servicii.

2.4.2 Nivelurile de calitate privind furnizarea Serviciilor Telekom Romania si despagubirile in caz de nerespectare sunt prevazute in TC.

2.4.3 Clientul se obliga sa verifice functionarea Serviciului de televiziune Interactiv, in Locatie, in maxim 7 zile de la Activarea Pachetului de Servicii: daca in acest termen reclama nefunctionarea Serviciului in Locatie la 1234 si Telekom Romania certifica aceasta, Clientul poate inceta Contractul pentru Pachetul de Servicii fara despagubiri; daca Clientul denunta Contractul in privinta Pachetului de Servicii pentru nefunctionarea in Locatie dupa expirarea celor 7 zile, in PM, Telekom Romania poate solicita Clientului despagubirile de incetare prematura. Abonatul este unicul responsabil pentru utilizarea si securizarea corespunzatoare a echipamentelor pe care le utilizeaza pentru Serviciile Telekom Romania.

2.4.4 Serviciile Telekom Romania de telefonie la puncte fixe si puncte mobile, Serviciile Telekom Romania de acces la internet la puncte fixe si puncte mobile, precum si Serviciile Telekom Romania de televiziune furnizate prin tehnologiile DTH, IPTV si DVBC sunt de tip "best effort", caracteristicile tehnice si parametrii de calitate din descrierile acestor Servicii din Contract fiind masurati in conditii ideale. Caracteristicile acestor Servicii pot diferi de la caz la caz, indeosebi in functie de gradul de incarcare a retelei/starea tehnica a infrastructurii fizice de acces/LTP suport si in functie de conditiile meteorologice (in cazul televiziunii prin DTH). Niciuna dintre obligatiile privind accesul, viteza si calitatea Serviciilor nu reprezinta o obligatie de rezultat a Telekom Romania. Serviciul de televiziune prin CATV este transmis conform standardelor din Ordinul MCTI nr. 366/2002). Daca nu se prevede altfel in Contract, neindeplinirea parametrilor de calitate sau a caracteristicilor comunicate pentru Servicii nu atrage plata niciunei penalitati de catre Telekom Romania sau acordarea niciunei reduceri la Abonament. Prin semnarea prezentului, Clientul accepta furnizarea Pachetului in aceste conditii.

2.4.5 STB-ul poate fi utilizat numai pentru receptionarea televiziunii prin DTH, IPTV si DVBC; semnalul in cazul televiziunii prin DTH, IPTV si DVBC va fi codificat si va putea fi receptionat de catre Client numai prin STB.

2.4.6 Serviciul de televiziune furnizat prin tehnologia DTH: este serviciul de televiziune Telekom Romania in sistem DTH, de retransmisie a canalelor TV si radio prin satelit, incluse in pachete diverse. Clientul poate solicita servicii suplimentare ("SVA"), in schimbul unui tarif/SVA in plus fata de Abonament. La art. 2.1 este indicata denumirea Pachetului Principal contractat de Client. Doar Clientul Pachetului Principal se poate abona la unul sau mai multe Pachete Suplimentare si are dreptul sa receptioneze SVA. Lista canalelor TV din Pachetul Principal si Pachetele Suplimentare este disponibila pe site-ul Telekom Romania si poate fi furnizata in format tiparit Clientului, la cerere. Pentru a putea viziona canale TV diferite pe televizoare diferite, Clientul are nevoie de cate un STB pentru fiecare televizor. Solutia tehnica multipla permite Clientului sa beneficieze de pana la patru STB-uri pe acelasi Abonament.

Telekom Romania nu percepe taxa pentru serviciul conex de reconectare si serviciul de inlocuire STB/SmartCard (Clientul va fi obligat la plata contravalorii STB-ului/SmartCard-ului inlocuit pentru culpa sa, inclusiv pentru pierderea, deteriorarea, sau cazul in care ii este furat, conform TC). La neutilizarea unui STB pentru un timp mai indelungat, STB-ul se blocheaza si se poate repune in functie de Telekom Romania urmare a solicitarii Clientului. Serviciul este functional doar daca este conectat la antena satelit orientata corespunzator, cu cartela si conexiuni fizice corecte. Daca STB-ul nu este conectat la o sursa de curent electric mai mult de 40 de zile, Serviciul nu va mai putea fi receptionat pe acel STB; reactivarea STB-ului se face in urma unui apel la 0800800808 (apelabil oricand, gratuit din orice retea fixa sau mobila).

2.4.7 Serviciul Telekom TV Web & Mobile

(1) Telekom TV Web & Mobile este disponibil online prin intermediul website-ului www.telekomtv.ro si pe dispozitivele mobile prin intermediul aplicatiilor mobile Telekom TV, ce pot fi descarcate gratuit din App Store si Google Play. (2) Pentru a avea acces la continut, Clientul trebuie sa activeze Telekom TV Web & Mobile din contul personal MyAccount - pagina Serviciile Mele si sa acceseze www.telekomtv.ro sau aplicatiile mobile Telekom TV. (3) Pentru a accesa continutul Telekom TV Web & Mobile, Clientul trebuie sa detina o conexiune la internet fix si/ sau mobil de la Telekom Romania sau alti furnizori de servicii de internet. Serviciul de internet este serviciu suport pentru Telekom TV Web & Mobile, iar in cazul in care este suspendat sau desfiintat din orice motiv, Telekom Romania nu va fi raspunzator. (4) Ca o conditie pentru functionarea Telekom TV Web & Mobile, minimul de capacitate de transfer al liniei suport (conectivitate la internet) este de 2 Mb/sec. (5) Clientul poate accesa continutul Telekom TV Web & Mobile achizitionat(e) de pe un numar de maxim 3 dispozitive, printre care computer, laptop, smartphone si tableta. Administrarea dispozitivelor, prin aceasta intelegandu-se adaugarea sau stergerea unui dispozitiv din lista Clientului, se poate face de catre Client din contul lui din website-ul www.telekomtv.ro. (6) Telekom TV Web & Mobile poate fi utilizat in conditii optime de pe dispozitive fixe si mobile cu urmatoarele sisteme de operare: Windows 7 si versiunile mai noi (browser-ele Chrome, Internet Explorer, Firefox si Safari), Android 4, 4.1, 4.2, 4.3, 4.4 (pe dispozitivele Samsung Galaxy Tab 7/10", Samsung Galaxy Tab 2, Samsung Galaxy S3 / S4 / Note / Note 2 / Nexus), iOS 7 (pe dispozitivele Ipad 3, Ipad Retina, Iphone 4 / 5). Telekom Romania nu garanteaza functionarea Telekom TV Web & Mobile pe alte dispozitive sau sisteme de operare decat cele mentionate anterior. (7) Lista canalelor TV disponibile in pachetele, precum si numarul acestora sunt stabilite in functie de drepturile obtinute pentru distribuirea lor online si pe mobil si poate suferi modificari. In plus, continutul canalelor TV incluse poate fi restrictionat in functie de drepturile de difuzare pentru online si mobil detinute de canalele TV. (8) Optiunea Eurosport 360 contine pana la 10 canale Eurosport, minim 2 canale si maxim 10 canale, in functie de numarul competitivilor sportive difuzate de catre furnizorul de servicii de programe. (9) i) Functionalitatea **Inregistrari in cloud** poate fi utilizata pentru inregistrarea de emisiuni, filme, competitii sportive sau orice alt tip de continut TV pentru care Telekom Romania a obtinut drepturi de inregistrare de la furnizorii de continut. In cazul in care un canal TV inceteaza a mai acorda drepturi de inregistrare catre Telekom Romania, continutul respectivului canal TV inregistrat de catre Client nu va mai fi disponibil. Continutul TV ce face obiectul Functionalitatii va fi semnalizat in programul TV din interfata serviciului Telekom TV Interactiv sau al aplicatiei Telekom TV Web & Mobile. ii) Continutul TV poate fi inregistrat atat de pe Telekom TV Interactiv, cat si de pe Telekom TV Web & Mobile si poate fi stocat de client pentru o perioada de maxim 90 de zile. Clientul intelege ca la sfarsitul acestei perioade, in situatia in care nu a sters continutul inregistrat, Telekom Romania isi rezerva dreptul de a sterge continutul TV stocat fara a notifica in prealabil clientul. iii) Spatiu de stocare oferit prin Functionalitatea **Inregistrari in Cloud** este calculat la un maxim de ore de continut standard definition, respectiv HD si poate varia in functie de calitatea transmisiunii canalului. iv) In situatia in care Clientul migreaza la un Serviciu TV inferior (cu mai putine canale incluse), Clientul intelege si este de acord ca continutul TV inregistrat anterior de pe canalele TV care nu mai sunt incluse in noul Serviciu TV nu mai este disponibil.

3. DURATA FURNIZARII PACHETULUI DE SERVICII. DESPAGUBIRI PENTRU INCETAREA PREMATURA

Pachetul de Servicii se furnizeaza pe Perioada minima ("PM") stabilita in considerarea beneficiilor acordate Clientului prin Contract (calculata de la Activarea Pachetului), si se prelungeste automat pe perioada nedeterminata, daca nicio parte nu notifica cu cel putin 30 de zile inainte de expirarea PM, ca nu mai continua Contractul. Cu cel putin 30 zile inainte de expirarea PM, Telekom Romania notifica Clientului (scrisoare/e-mail/sms) ca poate opta sa nu se prelungasca automat Contractul. Daca Clientul solicita, inainte de expirarea PM, diminuarea numarului/inlocuirea Serviciilor din Pachet cu unele inferioare sau cu altele Telekom Romania (ex. Televiziune in loc de Internet), Contractul privind Pachetul de Servicii inceteaza si Clientul poate fi obligat la plata despagubirilor pentru incetare prematura.

PM	Despagubiri pentru incetarea Contractului privind Pachetul de Servicii din culpa sau la initiativa Clientului inainte de expirarea PM
24 luni	In cazul in care Contractul privind Furnizarea Serviciului inceteaza inainte de expirarea PM, din culpa sau initiativa Clientului, Clientul datoreaza despagubiri pentru incetare prematura in cuantum de 50% din valoarea totala a Pachetului de Servicii, proportional cu numarul de luni ramase pana la expirarea PM.

4. LOCATIA.

Adresa: Localitate _____ Judet/sector: Str. _____ Nr. Bl. _____ Scara / etaj _____ Ap. _____ Cod posta! _____

5. INFORMATII DESPRE PACHETUL DE SERVICII (disponibile oricand pe www.telekom.ro, in contul personal al Clientului din sectiunea MyAccount)

6. TERMEN DE ACTIVARE A PACHETULUI DE SERVICII: Maxim 30 de zile lucratoare de la semnarea Contractului (termen in care Telekom Romania face si verificarea resurselor tehnice disponibile pentru furnizarea Pachetului de Servicii contractat de Client). Daca Pachetul de Servicii nu poate fi activat in acest termen din motive tehnice (ex. Telekom Romania nu dispune de solutia tehnica/infrastructura necesara in Locatie), Contractul inceteaza automat, fara despagubiri, la expirarea celor 30 de zile, fara a fi necesara o notificare prealabila. Activarea Pachetului se certifica prin procesul/procesele verbale de activare a tuturor Serviciilor din Pachetul de Servicii.

7. GARANTIE/PLATI INTERMEDIARE. Telekom Romania poate solicita Clientului o garantie (neputatoare de dobanda, minim 3 Abonamente/Chirii) in contul Telekom Romania/plati intermediare inainte de emiterea facturii, daca Clientul: a) nu este deja client Telekom Romania la data semnarii prezentului; b) nu a efectuat la timp platile; c) este pe liste de datornici; d) are debite la Telekom Romania la data semnarii prezentului; e) inregistreaza o crestere brusca a traficului intr-o perioada scurta; f) depaseste prin trafic limita de credit stabilita de Telekom Romania; g) prezinta risc financiar prin analiza Telekom Romania. Telekom Romania poate deduce din garantie datoriile scadente ale Clientului.

Garantia este returnata Clientului la cerere, dupa minim 6 luni de la depunere, daca la data solicitarii Clientul a platit integral facturile emise Telekom Romania in ultimele 5 luni inainte de cerere. Plata intermediara se face pe baza unei facturi/notificari catre Client, sumele fiind evidentiate intr-o factura ulterioara. Daca Clientul nu depune garantia/nu efectueaza plata intermediara pana la data solicitata, Telekom Romania poate sa suspende total/partial Pachetul de Servicii sau sa considere Contractul incetat de drept, fara interventia instantei sau alte formalitati.

8. PLATA. Pachetul de Servicii si Chiria sunt facturate lunar. Factura contine contravaloarea Serviciilor furnizate in perioada de facturare anterioara, Abonamentul Pachetului de Servicii si al Serviciului/Pachetului Suplimentar pentru luna in curs si Chiria. Tarifele sunt cele din Formular si Lista de tarife, sunt in Euro fara si cu TVA. 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. Plata se face in lei, la cursul de schimb Leu/Euro comunicat de BNR ca valabil pentru prima zi a perioadei de facturare in scris pe factura. Clientul poate plati factura: 1) online prin MyAccount conform www.telekom.ro; 2) prin debit direct; 3) la bancomat; 4) in numerar in Magazinele Telekom Romania, Germanos si la parteneri; 5) prin ordin de plata (intocmit conform cerintelor bancii unde Clientul are contul din care face plata).

Detalii si informatii actualizate pe verso-ul facturii Telekom Romania si pe www.telekom.ro. Pentru plata contravalorii facturii Telekom Romania, Clientul nu datoreaza comisioane/costuri suplimentare, cu exceptia platii prin ordin de plata, care poate fi purtatoare de costuri suplimentare/comisioane bancare. Telekom Romania nu raspunde de neprimirea facturii de catre Client. Clientul care reclama ca nu a primit factura nu este exonerat de plata sumelor datorate, fiind obligat a se interesa asupra sumei de plata. Reclamatia privind factura se face in maxim 30 de zile de la emitere cf. art. 15, fara a suspenda obligatia de plata a Clientului. Daca reclamatia e justificata, Telekom Romania restituie Clientului sumele incasate in plus, prin creditare in factura urmatoare. Termenul de plata a facturii este de maxim 14 zile de la emitere.

Pentru neplata facturii la scadenta Clientul este de drept in intarziere, fara vreo formalitate si datoreaza, pana la plata integrala a datoriei, penalitati de 0,5%/zi, calculate asupra valorii nechitate. Penalitatile de intarziere pot depasi cuantumul sumei asupra careia sunt calculate. Neplata totala/partiala a facturii la scadenta da dreptul Telekom Romania sa suspende furnizarea Pachetului de Servicii, iar intarzierea cu 60 zile fata de scadenta da dreptul Telekom Romania sa rezilieze Contractul de drept, fara instanta sau alte formalitati, cu notificare prealabila scrisa de 15 zile.

Clientul poate solicita efectuarea de plati in avans.

Clientul este de acord sa plateasca in avans. DA ☒ NU ☐ (Marcati optiunea privind acordul la plata in avans)

9. FUNCTIONAREA SERVICIILOR. Telekom Romania remediază deranjamentele Serviciului, aparute exclusiv din culpa sa, în maxim 72 de ore de la notificarea de către Client, în caz contrar rambursând Clientului Abonamentul proportional cu durata nefuncționării și cu numărul de Servicii afectate (ex. 2 Servicii afectate dintr-un Pachet de 3 Servicii: Abonament/zi x 2/3 x nr. zile defectiune). Telekom Romania poate suspenda total/partial furnizarea Pachetului de Servicii pentru maxim 30 de zile, pentru lucrări de întreținere/dezvoltarea rețelei, rambursând Clientului Abonamentul proportional cu durata nefuncționării și cu numărul de Servicii afectate din Pachetul de Servicii. Orice rambursare se face prin creditare cu valoarea în lei în factura următoare. Dacă Telekom Romania furnizează Clientului și software, va fi exclusiv în scopul utilizării Pachetului de Servicii.

10. FRAUDE/ABUZ. Pachetul de Servicii și Echipamentele sunt furnizate Clientului numai ca utilizator final și pentru uz privat, și nu cu scopul de a obține un profit sau de a atrage avantaje comerciale. Sunt activități frauduloase/abuzive, dar fără a ne limita la, următoarele situații: a) furnizarea de informații/documente eronate/false pentru încheierea Contractului sau parcursul derulării acestuia; b) mutarea Echipamentului din Locație fără acordul Telekom Romania; c) utilizarea Pachetului de Servicii pentru furnizarea/redistribuirea de servicii de comunicații electronice către terți (contra cost sau gratuit) sau pentru transfer de trafic în rețeaua Telekom Romania și/sau alte rețele (ex. transferurile de apeluri naționale/internationale în rețeaua Telekom Romania și/sau alte rețele); d) expedierea de mesaje nesolicitate (incluzând date, informații, text, muzică, sunet, imagini, grafice, materiale video, programe sau alte materiale) sau afișarea de mesaje de tip pachete de reclame comerciale sau anunțuri de informații (în general mesaje de tip Spam); e) continuarea expediției de mesaje electronice către un adresant care a indicat că nu dorește să mai primească asemenea mesaje; f) expedierea sau afișarea de mesaje care conțin virusi și/sau "cai troieni", mesaje ilegale sau expedierea sau afișarea de mesaje indecente, obscene sau pornografice, cu încălcarea prevederilor legale în vigoare; g) expedierea sau afișarea de mesaje care violează dreptul de proprietate intelectuală sau industrială al Telekom Romania sau al unui terț, sau de mesaje continând informații pentru care Clientul nu are dreptul legal de transmitere sau difuzare în orice condiții, conform oricărei legi aplicabile; h) inducerea în eroare a altor clienți Telekom Romania sau ai altor furnizori de comunicații electronice, parteneri ai Telekom Romania, prin transmiterea de SMS-uri cu un conținut fals (promisiune de castiguri, participări la concursuri, etc); i) utilizarea Pachetului de Servicii/Echipamentului cu încălcarea legii sau a politicii de Internet Telekom Romania; j) redirectionarea cu titlu oneros prin intermediul Serviciilor a traficului generat de către un terț precum și pentru ascunderea și/sau modificarea identității apelantului în aceste scopuri; k) folosirea numerelor cu tarif special având ca scop generarea de venituri ilegale pentru Abonat. Orice încercare de a copia datele tehnice de identificare ale Smart Card-ului sau conținutul canalelor TV/programelor din SVA este considerată activitate frauduloasă. Clientul poate utiliza Smart Card-ul numai împreună cu Echipamentul. Recepția în afara României, retransmisia în scopuri private/comerciale și/sau copierea pentru multiplicare sau multiplicarea Serviciului de televiziune Telekom Romania sunt considerate activități frauduloase/abuzive. Abonatul înțelege și acceptă că oricare din modulurile de utilizare a Serviciilor conform prezentului articol sunt considerate a fi utilizări abuzive și sunt complet interzise Abonatului, sub sancțiunile prevăzute în prezentul Contract: (i) folosirea de echipamente neautorizate de către legislația în vigoare și neconforme cu standardele existente sau care nu sunt compatibile în Rețea, precum și utilizarea Serviciilor în vederea testării unor echipamente; (ii) sicanarea sau agresarea în orice fel a altor clienți Telekom Romania sau ai altor furnizori de comunicații electronice, parteneri ai Telekom Romania sau a angajaților Telekom Romania (inclusiv prin servicii Relatii cu Clientii) sau a unor terțe persoane, prin trimiterea de mesaje cu conținut de natură să calomnieze, hartuiască, deranjeze, defaimeze sau prin care se dezvăluie informații personale sau confidențiale în legătură cu o terță parte; (iii) inițierea de apeluri sau utilizarea de date cu ajutorul unor sisteme care permit generarea automată și/sau rutarea automată de apeluri/SMS-uri/MMS-uri/apeluri video, în orice alte scopuri care sunt contrare utilizării rezonabile pentru nevoi proprii a Serviciilor; (iv) generarea de trafic artificial în rețeaua Telekom Romania sau către alte rețele, naționale sau internaționale sau a unui volum de trafic care nu putea fi realizat în condițiile unei utilizări normale a serviciilor în rețeaua Telekom Romania și/sau cu scopul de a obține un folos material pentru sine sau pentru o terță persoană; v) activitate abuzivă identificată pe baza profilului de trafic al Utilizatorului, respectiv generarea unui volum de trafic național și/sau internațional care nu putea fi realizat în condițiile unei utilizări normale și rezonabile a Serviciilor pentru nevoile proprii. În analiza profilului de trafic al Utilizatorului, se vor avea în vedere, fără a se limita la, de exemplu, obiceiurile de comunicare neobișnuite, apelurile regulate de scurtă durată, apelurile către mai multe numere într-o perioadă scurtă de timp, apelurile simultane către aceeași destinație sau către mai multe destinații, sau apeluri consecutive cu durată mare generate permanent sau cvasipermanent pe perioada unei zile sau generarea de trafic voce /SMS spre mai mult de 300 destinații distincte; vi) în cazul Serviciilor care includ beneficii nelimitate (apeluri și/sau mesaje scrise) se consideră utilizare abuzivă și identificarea unui profil de trafic al Utilizatorului discrepant, luându-se în considerare, printre altele, apelurile în Rețea sau în afara rețelei, respectiv apelurile primite și cele inițiate, într-o perioadă scurtă de timp. Se va considera, cu caracter exemplificativ dar nelimitat la, drept utilizare abuzivă a Serviciilor de către Abonat dacă traficul cumulativ de voce/SMS în Rețea sau către alte rețele, naționale sau internaționale, depășește 5.000 de minute/SMS-uri pe lună, cu un raport de minim 3 la 1 pentru traficul de voce/SMS efectuat față de traficul de voce/SMS primit pe lună. Dacă identifică o activitate frauduloasă/abuzivă, Telekom Romania are dreptul: a) să suspende Pachetul de Servicii sau să rezilieze Contractul deplin drept, fără intervenția instanței sau alte formalități; b) să refuze furnizarea unui nou Pachet de Servicii/s-o condicioneze de depunerea unei garanții; c) să retragă Clientului orice beneficii; și/sau d) să ia măsurile din politica de Internet Telekom Romania.

11. MODIFICARE. Telekom Romania poate modifica unilateral Contractul (ex. tarife, penalități, caracteristici Servicii), notificând în scris în prealabil Clientul, prin scrisoare, e-mail, contul de client de pe pagina de Internet Telekom Romania însoțit de SMS de avertizare la numărul furnizat de Client, mesaj pe STB (în privința Serviciului TV), conform legii. Clientul beneficiază de cel mult 30 de zile de la primirea notificării pentru a decide dacă denunță Contractul: dacă Clientul nu este de acord cu modificarea, poate denunța unilateral Contractul, fără despăgubiri, printr-o notificare scrisă trimisă Telekom Romania conform art. 12. Altfel, modificarea se aplică de drept, fără act adițional.

12. INCETARE. 1) Telekom Romania poate denunța unilateral Contractul, cu notificare prealabilă scrisă de 2 zile, pentru: a) decesul

Clientului; b) Clientul vinde Locatia; c) forta majora ce dureaza de mai mult de 30 de zile; d) Telekom Romania nu mai dispune de solutie tehnica pentru furnizarea Pachetului de Servicii in Locatie, cu o notificare prealabila a Clientului si fara despagubiri; e) orice alta situatie mentionata in Contract. **2)** Clientul poate denunta unilateral Contractul: a) oricand, cu o notificare prealabila scrisa de 30 de zile, Contractul incetand deplin drept in prima zi a lunii urmatoare celei in care cele 30 de zile se implinesc; b) daca Telekom Romania devine insolubil, isi inceteaza activitatea sau este in faliment/lichidare, cu o notificare prealabila scrisa de 2 zile; c) in orice alta situatie mentionata in Contract. **3)** Daca o parte nu-si indeplineste obligatiile, cealalta poate considera Contractul reziliat deplin 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 deplin 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)** Daca Contractul inceteaza, pentru unul/toate Serviciile, inainte de expirarea Perioadei minime, prin reziliere de catre Telekom Romania sau denuntare unilaterală de catre Client (altfel decat potrivit art. 11 si 12.2 b) si c)), inclusiv in cazul portarii, Telekom Romania are dreptul sa solicite plata unei juste despagubiri pentru incetare prematura, in cuantumul de la art. 3 din Formular. La calculul despagubirilor in Euro se foloseste cursul de schimb Leu/Euro comunicat de BNR ca valabil pentru prima zi a perioadei de facturare in scris pe factura. **5)** Daca Clientul solicita portarea numarului asignat Clientului de catre Telekom Romania, Contractul inceteaza in privinta integritatii Pachet de Servicii, Clientul datorand despagubiri pentru incetare prematura cf art. 3 numai daca incetarea se produce inainte de expirarea PM. **6)** Clientul va trimite notificari mentionate in art. 12 la sediul Telekom Romania, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire. Telekom Romania va trimite notificari mentionate in acest articol la adresa Clientului de mai sus din Formular. Notificarile la alte adrese nu vor fi opozabile partii notificate. **7)** Daca prezentul se incheie in afara spatiilor comerciale, Clientul poate denunta unilateral Contractul fara penalitati in 14 zile lucratoare de la incheiere, prin recomandata cu confirmarea primirii trimisa la sediul Telekom Romania.

13. LIMITAREA RASPUNDERII.

Nicio parte nu raspunde fata de cealalta pentru daune indirecte (ex. beneficiul nerealizat, pierderi profit/abonati, pierderea unor oportunitati de afaceri). Telekom Romania raspunde pana la Punctul terminal. Telekom Romania nu raspunde pentru apelurile cu tarif mare (international, SVA) generate prin fenomenul de "modem hijacking" sau "VoIP hacking", nici daca transmiterea si/sau receptionarea Serviciilor sunt alterate de factori ca: a) fenomene naturale; b) intreruperi/bruii/variati mari de curent care afecteaza reseaua de distributie a semnalului; c) instalarea/utilizarea de Client de echipamente neautorizate/performance inferioare ale traseului de cablu al Clientului; d) interferente cu alte sisteme de comunicatie; e) lipsa de vizibilitate intre antena si satelit; f) utilizarea necorespunzatoare/frauduloasa a Serviciilor/Echipamentului; g) actiunea unor terti, nici pentru software-ul instalat de Client prin Serviciu sau defectarea/pierderea informatiilor din echipamentul(ui) Clientului; h) lucrarile furnizorilor de utilitati publice. Telekom Romania retransmite canalele TV si SVA asa cum sunt difuzate de furnizorii lor si nu raspunde pentru continutul/calitatea semnalului acestora, daca legea nu prevede altfel. Prevederi specifice Serviciului de Roaming: (a) Telekom Romania va pune la dispozitia Clientului Serviciul de Roaming si nu este raspunzator de calitatea Serviciilor de Roaming, de tipul de Servicii de Roaming sau de gradul de acoperire al acestora, toate acestea depinzand de retele si/sau sisteme de telecomunicatii ale furnizorilor de comunicatii electronice din afara tarii. (b) Telekom Romania nu este raspunzator pentru utilizarea accidentala a Serviciului de Roaming de catre Client atunci cand acesta se afla pe teritoriul Romaniei, in zone de granita. Abonatul este obligat sa se asigure, prin verificarea terminalului sau, ca reseaua utilizata, in momentul initierii apelului, este cea a Telekom Romania, pentru a evita utilizarea accidentala a serviciului de Roaming pe teritoriul Romaniei. (c) Telekom Romania nu poate controla si prin urmare nu va fi tinut raspunzator fata de Client in cazurile in care Clientul primeste apeluri din afara granitelor Romaniei cu identitate incompleta, ascunsa sau modificata, inclusiv prin folosirea unei identitati care apartine numerotatiei nationale.

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

15. PROCEDURA TELEKOM ROMANIA PRIVIND SOLUTIONAREA RECLAMATIILOR. Deranjamentele se anunta la Asistenta Deranjamente, oricand, la 1234 (apel gratuit din reseaua Telekom Romania si din reseaua Telekom Romania Mobile). **Reclamatii:** Inaintarea reclamatiei: a) la 1234, oricand, apel gratuit in reseaua Telekom Romania si din reseaua Telekom Romania Mobile; b) pe site-ul www.telekom.ro, sectiunea "Contact"/prin MyAccount; c) prin fax, la 0219255; d) prin e-mail, la sesizari@telekom.ro; e) la orice magazin Telekom Romania din judetul/sectorul Clientului; f) prin posta, la Piata Presei Libere nr 3-5 City Gate Turnul de Nord 013702 sector 1 Bucuresti. Reclamatia trebuie sa cuprinda datele Clientului, telefonul si adresa la care asteapta raspunsul. Reclamatia se depune in 30 de zile de la evenimentul reclamat, daca nu se prevede altfel in Contract. Reclamatia se solutioneaza in maxim 30 de zile de la inregistrarea la Telekom Romania, telefonic, in scris, pe email, prin fax sau prin orice alte mijloace legale de comunicare; in cazuri exceptionale (dezvoltare retea, reorientari de echipamente, implicare terti etc.), termenul este de 60 de zile. Dupa tratarea reclamatiei, Clientul e contactat la acelasi numar pentru a se comunica modul de solutionare. Daca verificarile impun prelungirea termenului standard de raspuns, cu cel mult 3 zile inainte de expirarea acestuia Clientul este contactat telefonic pentru a i se preciza stadiul si noul termen de raspuns. Orice neintelegere privind reclamatia se rezolva amiabil; daca nu este posibil, Clientul poate face o plangere la ANCOM sau poate formula o actiune la instanta competenta. *Lista magazinelor Telekom Romania este pe site-ul www.telekom.ro. Serviciul de asistenta tehnica furnizat de Telekom Romania este gratuit si este aferent solutionarii deranjamentelor privind Pachetul de Servicii, conform acestui art. 15; serviciul de asistenta tehnica este disponibil la numarul 1234 (apel gratuit din reseaua Telekom Romania si din reseaua Telekom Romania Mobile).

16. DECLARATII/ACORDUL CLIENTULUI CU PRIVIRE LA PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

Clientul a fost informat prin Conditii Generale si a acceptat prin semnarea prezentului document faptul ca datele cu caracter

personal furnizate sunt prelucrate de Telekom Romania, direct sau prin partenerii sai din acelasi Grup sau alti parteneri, in tara sau in strainatate, in conformitate cu sectiunea "Prelucrarea datelor cu caracter personal" din Conditii Generale, care fac parte integranta din prezentul contract.

1. Clientul a acceptat, potrivit optiunilor de mai jos, prelucrarea datelor cu caracter personal cu functie de identificare furnizate (ex. CNP), pentru incheierea si executarea Contractului :

☒ DA ☐ NU

2. Clientul a acceptat, potrivit optiunilor de mai jos, prelucrarea datelor cu caracter personal furnizate si a datelor de trafic in vederea activarii si furnizarii de servicii cu valoarea adaugata, inclusiv pentru transmiterea invitatiei in vederea activarii de servicii cu valoarea adaugata si servicii accesorii:

☐ DA ☐ NU

3. Clientul a acceptat, potrivit optiunilor de mai jos, sa primeasca informatii cu caracter comercial, ca urmare a prelucrării datelor cu caracter personal furnizate / datelor de trafic oferite in cadrul prezentului , pentru:

o Marketing si comercializarea produselor si serviciilor Telekom Romania (inclusiv cele dezvoltate impreuna cu un partener Telekom Romania) prin orice mijloc de comunicare, inclusiv prin mijloace de comunicare electronica:

☐ DA ☒ NU

o Marketing si comercializarea produselor si serviciilor partenerilor Telekom Romania prin orice mijloc de comunicare, inclusiv prin mijloace de comunicare electronica:

☐ DA ☒ NU

17. Clientul consimte sa primeasca factura:

☐ Gratuit prin <http://myaccount.telekom.ro> conform Codului Fiscal (detalii in Termenii si Conditile MyAccount);

SAU ☐ In format tiparit, prin posta, fara confirmare de primire, si Clientul va achita un tarif de 0,46 Euro, pe luna, fara TVA.

18. INFORMATII CLIENTI:

Pentru asistenta tehnica sau pentru reclamatii cu privire la Serviciile furnizate, puteti apela Serviciul de Relatii cu Clientii la numerele de telefon 1234 - apel gratuit din retelele Telekom Romania si Telekom Romania Mobile, 021.404.1234 sau 0766.12.1234 - tarif normal pentru apelurile din retelele nationale, Serviciul de suport Premium la 0903904903 - număr disponibil NUMAI clientilor allati pe teritoriul țării ce apelează de la un număr de telefon fix sau mobil din retelele Telekom Romania si Telekom Romania Mobile (apelul este tarifat cu 1.6129 EUR(fără TVA)/apel sau 1.94 EUR (cu TVA inclus)/apel - tarifararea se face pe apel si nu în functie de durata convorbirii), Asistenta PC la 0903903903 - număr disponibil NUMAI clientilor aflati pe teritoriul țării ce apelează de la un număr de telefon fix sau mobil din retelele Telekom Romania si Telekom Romania Mobile (apelul este tarifat cu 5 EUR(fără TVA)/apel sau 6 EUR (cu TVA inclus)/apel - tarifararea se face pe apel si nu în functie de durata convorbirii), pe pagina de internet www.telekom.ro prin completarea formularului de contact, pe e-mail la info@telekom.ro, prin adresa scrisa transmisa la Telekom Romania Communications S.A., Piata Presei Libere nr 3-5 City Gate Turnul de Nord 013702 sector 1 Bucuresti, prin adresa transmisa pe fax la numarul de telefon 021.9255 (apel gratuit din retea Telekom Romania).

19. Prezentul inlocuieste orice Contract semnat anterior cu Telekom Romania pentru aceleasi Servicii din Pachet, care inceteaza; daca Clientului i-a fost furnizat un Echipament in regim de custodie si pastreaza Serviciul respectiv in cadrul Pachetului de Servicii, Telekom Romania nu ii va mai furniza un nou Echipament pe acest Contract. Nulitatea unei clauze nu afecteaza valabilitatea restului Contractului.

Sumar de plata conform prezentului Formular	
Abonament Pachet de Servicii - Tarif de lista	6.7 Euro fara TVA (8.04 Euro cu TVA)
Abonament Pachet de Servicii - Oferta promotionala	5.7 Euro fara TVA (6.84 Euro cu TVA)
Total Chirii lunare Echipamente Telekom Romania	0 Euro fara TVA (0 Euro cu TVA)
Total reduceri de volum (cat timp Clientul pastreaza Pachetul de Servicii si Echipamentele Telekom Romania si Contractele aferente acestora raman in vigoare)	0 Euro fara TVA (0 Euro cu TVA)
Total de plata conform si in conditiile din acest Formular pe Perioada minima (Optiunile / Pachetele suplimentare, altele decat cele din Oferta promotionala, nu sunt incluse)	5.7 Euro fara TVA (6.84 Euro cu TVA)

Incheiat in localitatea _____, in 2 originale, cate unul pentru fiecare parte. Eu, Clientul, declar ca am fost informat in detaliu inainte de incheierea Contractului despre prevederi precum planul tarifar ales prin Contract, contravaloarea acestuia pe Perioada minima, durata Perioadei minime, conditiile suspendarii Pachetului de Servicii si ale incetarii Contractului, conditiile de obtinere si utilizare a Pachetului de Servicii, cuantumul justei despagubiri pentru incetare prematura, documentele care alcatuiesc Contractul. Am citit si sunt de acord cu toti termenii si conditiile Contractului.

CLIENT

Telekom Romania Communications S.A.

