

TERMENI ȘI CONDIȚII
aplicabile tuturor Serviciilor TKR și
Echipamentelor TKR furnizate Clientului ("TC")*,
în vigoare începând cu data de 1.08.2019

*Termenii și Condițiile nu sunt aplicabile serviciilor de comunicații mobile Telekom Romania

Cientul Pachetului de Servicii înțelege că prezentul document face parte integrantă din Contractul pentru furnizarea de servicii de comunicații electronice ("**Contractul**"). În cazul în care Clientul achiziționează un singur Serviciu, toate referirile din Contract la "Pachetul de Servicii" vor fi considerate ca fiind făcute la Serviciul respectiv. În caz de discrepanță între prezentul document și Ofertă și CCE, vor prevala prevederile din Ofertă și CCE.

I. DEFINIȚII

În Contract, termenii folosiți cu majusculă vor avea următorul înțeles:

Abonament înseamnă suma fixă datorată lunar de către Client către TKR, în schimbul dreptului Clientului de a folosi Pachetul de Servicii pe durata Contractului. Abonamentele sunt stabilite în Euro cu TVA.

Activarea Pachetului este data la care Clientul începe să aibă acces la Pachetul de Servicii achiziționat prin Contract, fiind data la care este activat ultimul Serviciu din Pachetul de Servicii. Activarea Pachetului marchează, totodată, momentul de la care curge Perioada minimă în privința Pachetului de Servicii achiziționat prin Contract, precum și momentul de la care Clientul datorează Abonamentul aferent Pachetului de Servicii. Cu toate acestea, dat fiind că între momentul Activării Serviciului Voce TKR și momentul Activării Pachetului de Servicii Clientul poate efectua convorbiri, Clientul datorează contravaloarea acelor convorbiri care nu sunt incluse în Abonamentul aferent Pachetului de Servicii, convorbiri ce sunt efectuate înainte de data Activării întregului Pachet.

Activarea Serviciului este data la care Clientul începe să aibă efectiv acces la Serviciul respectiv.

ADSL (Eng. Asymmetric Digital Subscriber Line) reprezintă tehnologia de acces ce permite transmisia digitală a datelor peste rețeaua de cupru existentă la Locația Clientului, furnizând largimi de bandă asimetrice; prezintă avantajul de a utiliza linia telefonică obișnuită pentru a furniza viteze mari de transfer.

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

Chiria înseamnă prețul lunar datorat de către Client pentru folosința Echipamentului Telekom Romania.

Telekom Romania Mobile sau TKRM reprezintă societatea TELEKOM ROMANIA MOBILE COMMUNICATIONS S.A., cu sediul în Splaiul Independenței nr. 319G, SEMA Parc, Clădirea Atrium House, etajele 1 și 2, sector 6, București, înregistrată la Registrul Comerțului cu nr. J40/433/1999, cod de înregistrare fiscală RO11952970.

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

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

DVB-C (Digital Video Broadcasting-Cable) înseamnă tehnologia prin intermediul căreia sunt retransmise programe de televiziune și radio prin cablu în sistem digital, incluse în pachete diverse, precum și în pachete de servicii cu valoare adăugată.

Echipament înseamnă orice dispozitiv sau echipament necesar furnizării Serviciului, pus la dispoziția

Clientului de către TKR sau de către partenerii acestuia, de regulă prin vânzare (cu plată integrală/în rate), sau prin acordarea dreptului de folosință asupra acestuia contra cost. De asemenea, prin Echipament se poate înțelege și echipamentul propriu al clientului.

Echipament TKR înseamnă orice dispozitiv sau echipament necesar furnizării Serviciului, pus la dispoziția Clientului de către TKR prin acordarea dreptului de folosință asupra acestuia contra cost (în regim de închiriere).

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

Fraudă reprezintă orice acțiune sau inacțiune a Clientului care (i) constituie o încălcare sau o tentativă de încălcare a obligațiilor sale contractuale sau legale, cu intenția de a produce fie TKR, fie unui terț, un prejudiciu de orice natură sau de a obține un folos necuvenit pentru sine sau pentru altul sau (ii) are drept consecință producerea unui asemenea prejudiciu sau obținerea unui asemenea avantaj.

FTTB (Fiber To The Building) reprezintă o tehnologie de acces care presupune conectarea pe cablu cu fibră optică până la nivelul clădirii în care se găsește Locația Clientului, folosind pentru distribuția finală rețeaua de cupru existentă în Locația Clientului; prezintă avantajul de a utiliza linia telefonică obișnuită pentru a furniza viteze mari de transfer.

FTTH (Fiber To The Home) reprezintă o tehnologie de acces care presupune conectarea pe cablu cu fibră optică până la Locația Clientului; prezintă avantajul de a utiliza linia telefonică obișnuită pentru a furniza viteze mari de transfer.

IPTV (Internet Protocol Television) înseamnă tehnologia prin intermediul căreia sunt retransmise programe de televiziune și radio prin protocolul IP, incluse în pachete diverse, precum și în pachete de servicii cu valoare adăugată.

Kit antenă înseamnă antena și LNB (pentru soluția de instalare individuală).

Lista de tarife este documentul cuprinzând tarifele percepute de TKR pentru furnizarea Pachetului de Servicii și prețul folosinței/de vânzare a Echipamentelor și modalitatea de aplicare a acestora. Lista de tarife poate fi consultată pe www.telekom.ro, la 1234 – Serviciul Vânzări și Relații cu Clienții (apel gratuit din rețeaua TKR și din rețeaua TKRM) și în orice magazin TKR/partener TKR. Tarifele sunt menționate în Ofertă.

Locație înseamnă adresa Clientului unde acesta este autorizat să recepționeze Pachetul de Servicii și unde este instalat Echipamentul (dacă este cazul).

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

Opțiunile de voce conțin tarife speciale pentru anumite tipuri de convorbiri; pentru orice alte tipuri de convorbiri se percep tarifele corespunzătoare tipului de abonament ales, astfel cum sunt menționate în Ofertă.

Perioada minimă ("PM") înseamnă durata de furnizare a Pachetului de Servicii, agreată de părți, în considerarea beneficiilor acordate de TKR Clientului la semnarea Contractului. Perioada minimă se calculează de la Activarea Pachetului.

Punct terminal înseamnă punctul fizic la care Clientului îi este furnizat accesul la rețeaua TKR și care demarchează proprietatea și domeniul de responsabilitate ale TKR, de cele ale Clientului; Punctul

terminal este determinat în funcție de condițiile tehnice de furnizare a fiecărui Serviciu (cutia terminală/priza telefonică Client/stația de bază Telekom Romania (TDM, GSM)/port modem telefonic (VoIP)).

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

Serviciu înseamnă orice serviciu furnizat de TKR în cadrul Pachetului achiziționat prin Contract prin intermediul Rețelei TKR sau prin intermediul rețelelor partenerilor TKR (ex.: o singură linie telefonică; un singur serviciu acces la Internet).

Servicii de Administrare reprezintă acele servicii, altele decât Serviciile furnizate de către TKR la solicitarea Clientului în vederea administrării contului Clientului (ex.: schimbarea numărului de telefon, transferul de responsabilitate, facturarea detaliată, tarif reconectare servicii după suspendare pentru neplată etc.).

Serviciul/Pachetul Suplimentar înseamnă un serviciu/opțiune/pachet de canale TV, furnizate suplimentar Pachetului de Servicii, contra abonamentelor/tarifelor aferente; unde este menționat, Serviciul/Pachetul Suplimentar se furnizează pentru o perioadă minimă inițială.

Serviciul suport înseamnă orice Serviciu de furnizarea căruia depinde furnizarea unui alt Serviciu (ex. linia telefonică principală este suport pentru serviciul de acces la internet prin tehnologia ADSL).

Serviciul de Conținut reprezintă serviciile de acces la informații și/sau servicii informaționale și de divertisment oferite de TKR sau de partenerii acestuia.

Serviciu de interes general înseamnă un serviciu accesibil prin intermediul apelurilor către numerele de forma 19vx sau 19vxy (unde "v" poate avea valori între 5 și 9) care răspunde nevoilor utilizatorilor finali de a obține relații din domenii diverse de activitate precum servicii de informații (transporturi feroviare, transporturi aeriene, starea vremii, starea drumurilor, culturale, sportive etc.), asistență abonați servicii de comunicații electronice (relații cu clienții, ghidul serviciilor etc.), servicii de consultanță din diferite domenii de activitate (activități medicale, legislative, bancare etc.), alte servicii de interes general (asistență rutieră, suport tehnico-profesional etc.).

Smart Card înseamnă cardul de acces condiționat furnizat de TKR ce permite accesul la Serviciul TV prin decodarea canalelor TV retransmise. Clientul va utiliza orice Smart Card numai împreună cu STB-ul aferent.

STB (Receiver) înseamnă receptor digital împreună cu telecomanda aferentă care prin activarea Smart Card-ului și conectat la o sursă de curent electric, la televizorul Clientului TV și la antenă, face posibilă recepția.

SVA sunt serviciile suplimentare cu valoare adăugată furnizate de TKR, la cererea Clientului (ex. serviciile pay-per-view), în schimbul unui tarif suplimentar per SVA, în afara Abonamentului, care conțin programe de televiziune și/sau evenimente neincluse în Pachetul de Bază sau în Pachetele Suplimentare.

Teritoriu înseamnă teritoriul României.

Termenul de activare înseamnă termenul maxim între data semnării Contractului și data Activării Pachetului.

TDM (Eng. Time division multiplexing) înseamnă un tip de multiplexare digitală în care două sau

mai multe fluxuri de biți sau semnale sunt transmise aparent simultan ca sub-canal într-un canal de comunicare dar apar pe rând în cadrul canalului.

Viteza maximă de transfer al datelor reprezintă rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta cel puțin o dată într-un interval de timp definit.

Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal reprezintă rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta în cea mai mare parte a timpului de accesare a serviciului, pe o perioadă de timp definită.

Viteza minimă de transfer al datelor reprezintă cea mai mică rată de transmitere a datelor pe care un Client o poate experimenta în accesarea Serviciului de Acces la Internet.

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

VDSL (Eng. **Very High Bitrate Digital Subscriber Line**) reprezintă o tehnologie de acces similară cu ADSL dar la viteze mai mari de transmisie a datelor; prezintă avantajul de a utiliza linia telefonică obișnuită pentru a furniza viteze mari de transfer.

VoIP (Eng. **Voice over Internet Protocol**) înseamnă tehnologia de transmisie a serviciului de Voce în format IP pe suportul rețelei de date.

Zi înseamnă zi calendaristică, dacă în Contract nu se prevede altfel.

II. GARANȚIE. PLĂȚI INTERMEDIARE

Analiza TKR în urma căreia se determină riscul financiar al Clientului ține cont de criterii precum: istoricul de plăți al Clientului, tipul și numărul Serviciilor/Pachetelor de Servicii/Abonamentelor/Echipamentelor solicitate de Client, traficul facturat și nefacturat, înregistrările existente în bazele de date publice privind debitori care au înregistrat întârzieri la efectuarea oricărui plăți de orice natură.

III. PLATA

TKR expediază factura în plic, fără confirmare de primire sau, dacă Clientul optează în acest sens, prin mijloace electronice, respectiv, prin intermediul aplicației MyAccount la adresa <http://telekom.ro>, în condițiile prevăzute de Codul Fiscal. În cazul în care Clientul a optat să primească factura prin mijloace electronice, detaliile privind înregistrarea Clientului în MyAccount și prevederile referitoare la transmiterea facturilor prin mijloace electronice sunt menționate în Termenii și Condițiile MyAccount. În cazul în care furnizarea Pachetului de Servicii este suspendată pentru neplată conform termenilor din Ofertă și CCE, furnizarea Pachetului de Servicii se reia în maxim 2 zile lucrătoare de la achitarea integrală a sumelor datorate. Pentru reluarea furnizării Pachetului de Servicii în cazul suspendării pentru neplată, Clientul va achita tariful de reconectare care se evidențiază pe factura imediat următoare datei reluării furnizării Pachetului de Servicii.

Modalitățile de plată a facturii TKR sunt: (1) Plata online prin secțiunea MyAccount de pe www.telekom.ro (plata se face prin card bancar, lista cardurilor românești acceptate fiind accesabilă de pe www.telekom.ro);

(2) Plata prin debit direct (pe baza contractului încheiat cu una dintre băncile indicate pe verso-ul facturii TKR și pe site-ul www.telekom.ro); (3) Plata la bancomat (ATM) (pe baza formalităților stabilite de băncile indicate pe verso-ul facturii Telekom Romania și pe site-ul www.telekom.ro); (4) Plata în numerar (în Magazinele TKR și la partenerii indicați pe verso-ul facturii TKR și pe site-ul www.telekom.ro); Pentru efectuarea plății Clientul trebuie să prezinte factura TKR (cu excepția magazinelor TKR). (5) Plata prin ordin de plată (întocmit conform cerințelor băncii unde Clientul are contul din care face plata). Lista actualizată a conturilor bancare TKR este disponibilă pe verso-ul facturii TKR și pe site-ul www.telekom.ro. Pentru plata contravalorii facturii TKR, Clientul nu datorează comisioane/costuri suplimentare, cu excepția plății prin ordin de plată, care poate fi purtătoare de costuri suplimentare/comisioane bancare.

IV. FUNCȚIONAREA SERVICIILOR ȘI NIVELURI DE CALITATE

Clientul va obține toate autorizările necesare furnizării Serviciilor, a căror obținere îi revine potrivit legii.

4.1. Serviciul Voce fixă. La Activarea Serviciului, numărul de telefon îi va fi alocat pentru fiecare linie telefonică și în mod aleator Clientului, care va beneficia de acest număr până la data încetării furnizării Pachetului de Servicii, exceptând situațiile în care: (i) Clientul va beneficia de serviciul de portabilitate a numerelor sau (ii) TKR va modifica numerotația din motive tehnice, cu condiția informării prealabile a Clientului. Clientul poate solicita schimbarea numărului de telefon, cu plata tarifului aferent acestei operațiuni. Schimbarea numărului de telefon va fi operată de către TKR în limita posibilităților tehnice. Clientul va putea activa doar opțiunile de voce compatibile cu tipul de abonament ales. Schimbarea de opțiune nu se tarifează. CLIP-A – Identitatea liniei telefonice apelante este prezentată numai dacă (i) aparatul telefonic permite vizualizarea numărului apelant (are funcția Caller ID), (ii) centrala telefonică permite transmisia semnalului de identificare și (iii) operatorul rețelei de origine a apelului permite transmisia numerelor spre rețeaua TKR. CLIP-A este preactivat și poate fi dezactivat gratuit oricând. Căsuțele VOCES și VOCES PRO neutilizate timp de 2 luni vor fi dezactivate automat de TKR. Serviciile Suplimentare VOCES sau VOCES PRO se activează de către TKR la solicitarea Clientului. În cazul Serviciului Voce prin tehnologie VoIP, pe lângă transmisia securizată de date, cu ajutorul platformei VoIP, semnalul de tip voce (analogic) va fi convertit în semnal digital comprimat, care apoi va fi transformat în pachete IP. În prima factură sau în cazul Abonamentului, minutele/beneficiile incluse în Abonament și/sau disponibile pentru perioada respectivă de facturare vor fi calculate proporțional cu numărul de zile aferent fiecărui Abonament. La cerere, Clientul poate beneficia de serviciul de restricționare a apelurilor de plecare (cu sau fără parolă). Serviciul Voce prin tehnologia TDM/VoIP: Prin linia telefonică principală pusă la dispoziția Clientului, acesta poate efectua convorbiri telefonice și accesa Internet dial-up. Serviciul Voce prin VoIP oferă o soluție de telefonie IP cu ajutorul platformei VoIP; transmiterea/transportul către destinație al pachetelor IP se face peste infrastructura de date, semnalul fiind apoi preluat de un telefon IP care îl reconvertește în formatul inițial (semnal analogic); modemul trebuie să fie conectat la o sursă de energie electrică.

4.2. Serviciul de acces la internet prin tehnologiile ADSL, VDSL, FTTB, FTTH. Caracteristicile acestor Servicii pot diferi de la caz la caz, îndeosebi în funcție de gradul de încărcare a rețelei/starea tehnică a

infrastructurii fizice de acces/LTP suport. Mai multe detalii se găsesc pe site-ul www.telekom.ro. Politica de Internet TKR este pe www.telekom.ro, fiind adusă la cunoștința Clientului și acesta obligându-se să o respecte. Punctul terminal este interfața Ethernet a modem-ului. FTTB/FTTH permite transmisia digitală a datelor peste rețeaua de cupru din Locație.

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

2. TKR poate aplica următoarele măsuri de gestionare a traficului de date: **(i)** Multiplexare statistică a traficului de date: pentru păstrarea eficienței în furnizarea serviciilor prin rețeaua de acces la Internet se ia în considerare un anumit grad de simultaneitate a folosirii serviciului de către utilizatori, dimensionându-se capacitatea maximă disponibilă pe diferite segmente ale Rețelei, Clientii putând experimenta o degradare a calității Serviciului de Acces la Internet, uniformă pentru toți utilizatorii, în situația în care se înregistrează o sincronizare în utilizarea acestui serviciu de un număr foarte mare de utilizatori față de cel luat în considerare în dimensionarea Rețelei; **(ii)** Management-ul congestiei: **(a)** Prevenirea congestiei: pentru a preveni apariția congestiei severe sunt aplicate măsuri de reducere a fluxului de pachete de date. Măsurile de prevenire a congestiei se bazează pe mecanismele protocolului TCP/IP de a adapta rata de transfer a pachetelor de date la banda disponibilă. Acest mecanism presupune folosirea unei priorități de eliminare a pachetelor de date care crește exponențial cu gradul de încărcare a interfeței. În acest fel toate sesiunile de date vor fi încetinite uniform și se vor adapta condițiilor din rețea, înainte de apariția congestiei severe. **(b)** Gestionarea congestiei: în cazul apariției congestiei are loc eliminarea automată de pachete de date, ceea ce va genera încetinirea uniformă a tuturor sesiunilor de date. În cazul în care congestia apare brusc, aceasta poate genera fenomene adiacente de amplificare datorate retransmișilor de pachete de date. Pentru managementul congestiei, TKR monitorizează fiecare link din punct de vedere al încărcării sale, fiind configurată o limită de încărcare a link-ului, exprimată în procente ("Limita de încărcare"). La atingerea Limitei de încărcare se vor deschide automat noi link-uri care vor transporta același trafic de date ca link-ul afectat de congestie, fără a altera parametrii de funcționare ai traficului de date transportat (de exemplu, întârzierea medie a pachetelor de date, timp mediu dus-întors al pachetelor de date). Monitorizarea traficului de date se realizează în vederea menținerii calității Serviciului de Acces la Internet, astfel încât să fie menținut constant nivelul indicatorilor de calitate tehnici. **(iii)** Utilizarea de categorii de trafic cu QoS diferit care beneficiază de tratament diferit în Rețea: rezervare de bandă, întârziere minimă de transfer al pachetelor de date, rată minimă a pierderii de pachete de date. **(iv)** Creșterea capacității Rețelei în concordanță cu utilizarea curentă și estimarea

creșterii traficului de date. Dimensionarea fiecărui domeniu de Rețea în parte se realizează prin luarea în considerare a unei capacități maxime necesare în vederea susținerii unui profil de trafic normal la care se adaugă o capacitate de rezervă pentru creșteri neprevizionate ale traficului de date sau apariția unor defecțiuni. **(v)** Redirecționarea sesiunii web – în cazul solicitării de accesare a unui domeniu inexistent, se redirecționează către o pagină web în care Clientul este informat explicit asupra imposibilității de rezolvare a solicitării.

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

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

4.2.3.1 Impactul Indicatorilor tehnici asupra Serviciului de Acces la Internet, inclusiv diverse tipuri de aplicații. Unele aplicații pot fi sensibile la degradări ale Indicatorilor tehnici, pe când altele le pot compensa foarte ușor. Astfel, aplicațiile în timp real, voce și video, cer o viteză de transmisie ridicată și au cerințe foarte stricte referitoare la întârzierea de transfer a datelor. În cazul aplicațiilor tip streaming audio și video comunicarea se face într-un singur sens și de aceea, pentru a atenua cerințele de întârziere, pot fi folosite buffere. Alte aplicații (HTTP, e-mail, transfer de fișiere) sunt mai tolerante la întârziere. Degradarea Indicatorilor tehnici poate influența în ponderi variabile calitatea Serviciului de Acces la Internet și, în special, utilizarea conținutului, a aplicațiilor și a serviciilor (de exemplu viteza mică de transfer a fișierelor și a imaginilor, creșterea timpului de încărcare a paginilor web, funcționarea incompletă sau chiar imposibilitatea accesării anumitor aplicații sau servicii pentru care este necesară o anumită valoare minimă a vitezei de transfer cum ar fi serviciile de audio și video streaming, serviciile de videoconferință, plăți online. Unele aplicații pot fi afectate semnificativ la degradări ale Indicatorilor tehnici, cum sunt aplicațiile în timp real, voce și video care necesită o viteză de transfer ridicată și au cerințe foarte stricte

referitoare la întârzierea de transfer. Alte aplicații (HTTP, e-mail, transfer de fișiere de dimensiuni mici) au un grad de afectare mai redus în cazul degradării Indicatorilor tehnici. În cazul în care pe aceeași conexiune se accesează atât Serviciul de Acces la Internet, cât și unul sau mai multe servicii specializate (servicii care sunt optimizate pentru a îndeplini nivelul de calitate necesar funcționării), utilizarea în mod simultan a acestora poate afecta parametrii de calitate ai Serviciului de Acces la Internet. Ca urmare, se poate experimenta o creștere a timpului de încărcare la aplicații de tip browsing sau imposibilitatea accesării la o calitate înaltă/imposibilitatea accesării pentru aplicațiile video streaming și pentru aplicațiile conversaționale audio/video altele decât serviciile VoIP furnizate de TKR. Serviciile specializate furnizate în rețeaua TKR sunt IPTV, FON și VoIP, iar descrierea condițiilor de utilizare a acestora se regăsește la nivelul secțiunilor relevante din Contract.

4.3. Serviciul de televiziune furnizat prin tehnologia DTH.

Setări/setări interdicții/restricționări: **Interdicție pentru copii** – meniu STB (setarea de către Client a unui cod de acces pentru canale în funcție de rating-ul emisiunii difuzate); **Restricționare canale** – meniu STB (setarea de către Client a unui cod de acces pentru anumite canale selectate) – se face de către utilizator. Același cod de acces se utilizează pentru anumite subsecțiuni din meniu ("selecți-vă semnalul", "configurare STB" etc.); **Restricție la neplată Abonament** – în caz de suspendare a Serviciului pentru neplată se afișează pe ecranul TV-ului un mesaj de atenționare; **Restricție acces pentru canalele inexistente în Pachetul de Servicii** – în caz de accesare a unui canal necontractat de Client, se va afișa un mesaj de atenționare.

4.4. Serviciul de televiziune furnizat prin tehnologia IPTV.

(a) Clientul abonat al serviciilor de televiziune Telekom TV Interactiv și internet TKR înțelege că, dacă utilizează simultan televiziunea Interactivă și internetul, va putea afecta negativ utilizarea și viteza serviciului de internet. (b) **Facilitățile tehnice** de care poate beneficia Clientul Pachetului Principal: **Pauză și continuare, ArhivaTV, Program de la început, Ghid TV și Înregistrare în Cloud.** **1) Pauză și continuare** dă posibilitatea de a opri și a relua programele în timp ce le vizionezi în direct. **2) Arhiva TV** dă posibilitatea de a revedea emisiunile difuzate în urmă cu până la 7 zile de canalele TV menționate distinct în Ghidul Electronic TV. **3) Program de la început** permite redarea programului de la început chiar în timpul transmisiunii în direct. **4) Ghidul Electronic TV** este ghidul interactiv ce poate fi consultat direct pe televizor și ce conține date precum orele de difuzare și opțiunile de difuzare (subtitrări, posibilitatea de revizionare – Reluare). **5) Înregistrări în Cloud** poate fi utilizată pentru înregistrarea de emisiuni, filme, competiții sportive sau orice alt tip de conținut TV pentru care TKR a obținut drepturi de înregistrare de la furnizorii de conținut. În cazul în care un canal TV încetează a mai acorda drepturi de înregistrare către TKR, conținutul respectivului canal TV înregistrat de către Client nu va mai fi disponibil. Conținutul TV ce face obiectul Funcționalității va fi semnalizat în programul TV din interfața serviciului. Conținutul TV poate fi înregistrat și stocat de client pentru o perioadă de maxim 90 de zile. Clientul înțelege că la sfârșitul acestei perioade, în situația în care nu a șters Conținutul înregistrat, TKR își rezervă dreptul de a șterge Conținutul TV stocat fără a notifica în prealabil clientul. Spațiul de stocare oferit prin Funcționalitatea Înregistrări în Cloud este calculat la un maxim de ore de conținut standard definition, respectiv HD și

poate varia în funcție de calitatea transmisiunii canalului. În situația în care Clientul migrează la un Serviciu TV inferior (cu mai puține canale incluse), Clientul înțelege și este de acord că Conținutul TV înregistrat anterior de pe canalele TV care nu mai sunt incluse în noul Serviciu TV nu mai este disponibil.

(c) Suplimentul. Suplimentul este considerat un Serviciu cu valoare adăugată (SVA). Suplimentul dă posibilitatea de a viziona oricare dintre evenimentele disponibile în librăria Suplimentului, oricând și de câte ori se dorește, având posibilitatea de a opri, relua sau derula. **(d) Pay-per-view** este SVA-ul ce dă posibilitatea de a închiria un eveniment (film, documentar etc.) pentru a fi vizionat pe o durată de maxim 48 de ore. În acest interval Clientul va putea opri, relua sau derula. Evenimentul va putea fi căutat și comandat din cadrul librăriei de evenimente prin intermediul interfeței puse la dispoziție de TKR, sub forma unui meniu disponibil pe ecranul televizorului și accesat și controlat cu ajutorul telecomenzii STB-ului. Validarea cumpărării fiecărui eveniment în parte se va face prin tastarea unui PIN setat prin intermediul meniului disponibil pe ecranul televizorului și accesat și controlat cu ajutorul telecomenzii STB-ului de către Client. Tarifarea se face de TKR la fiecare eveniment comandat. Tarifele individuale pentru fiecare eveniment vor fi disponibile Clientului prin intermediul meniului disponibil pe ecranul televizorului, accesat și controlat cu ajutorul telecomenzii STB-ului pusă la dispoziția lui de către TKR.

(e) Setări/setări interdicții/restricționări: **Clasificare – Rating** (blocarea anumitor canale în funcție de rating-ul (categorie vârstă) emisiunii difuzate – setat automat la 00000, se poate re-seta de către Client și se poate dezactiva din meniu cu opțiune da/nu; **Restricție la neplată Abonament** – în caz de suspendare a Serviciului pentru neplată se afișează pe ecranul TV-ului un mesaj de atenționare; **Restricție acces pentru canalele inexistente în Pachetul de Servicii** – în caz de accesare a unui canal necontractat de Client, se va afișa un mesaj de atenționare. La deconectarea serviciului de acces la Internet sau a curentului electric, Serviciul se repornește doar prin restart STB, chiar dacă accesul la internet devine funcțional. La căderea de tensiune care durează mai mult de 2-3 minute, STB-ul IPTV Pirelli se închide, fiind necesară apăsarea butonului de power on/off.

4.5. Serviciul de televiziune furnizat prin tehnologia DVB-C. Serviciul este funcțional doar dacă este conectat la rețeaua de cablu corespunzătoare (CATv), cu cartelă și conexiuni fizice corecte. Setări/setări interdicții/restricționări: **Interdicție pentru copii** – meniu STB (setarea de către Client a unui cod de acces pentru canale în funcție de rating-ul emisiunii difuzate); **Restricționare canale** – meniu STB (setarea de către Client a unui cod de acces pentru anumite canale selectate) – se face de către utilizator. Același cod de acces se utilizează pentru anumite subsecțiuni din meniu ("selecți-vă semnalul", "configurare STB" etc.); **Restricție la neplată Abonament** – în caz de suspendare a Serviciului pentru neplată se afișează pe ecranul TV-ului un mesaj de atenționare; **Restricție acces pentru canalele inexistente în Pachetul de Servicii** – în caz de accesare a unui canal necontractat de Client, se va afișa un mesaj de atenționare.

4.6. SVA. Sunt menționate pe site-ul TKR și în materialele publicitare ale TKR. Clientul poate solicita SVA, în schimbul unui tarif/SVA în plus față de Abonament. Doar Clientul Pachetului Principal se poate abona la unul sau mai multe Pachete Suplimentare și are dreptul să recepționeze SVA. Lista canalelor TV din Pachetul Principal și Pachetele Suplimentare este disponibilă pe site-ul TKR și poate fi furnizată în format tipărit Clientului, la cerere. În cazul în care Clientul dorește să primească SVA va suna la serviciul Relații

cu clienții. Pe baza acestei solicitări și a identificării Clientului, TKR va acorda acces Clientului la respectivele SVA, conform grilei TKR. Clientul are acces la SVA urmând procedura autorizată și anunțată de TKR.

4.7. STB. Pentru a putea viziona canale TV diferite pe televizoare diferite, Clientul are nevoie de câte un STB pentru fiecare televizor. Soluția tehnică multiplă permite Clientului să beneficieze de până la patru STB-uri pe același Abonament. TKR nu percepe taxă pentru serviciul de înlocuire STB/SmartCard (Clientul va fi obligat la plata contravalorii STB-ului/SmartCard-ului înlocuit pentru culpa sa, inclusiv pentru pierderea, deteriorarea sau cazul în care îi este furat). La neutilizarea unui STB pentru un timp mai îndelungat, STB-ul se blochează și se poate repune în funcțiune de TKR, urmare a solicitării Clientului. Dacă STB-ul nu este conectat la o sursă de curent electric mai mult de 40 de zile, Serviciul nu va mai putea fi recepționat pe acel STB; reactivarea STB-ului se face în urma unui apel la 0800800808 (apelabil oricând, gratuit din orice rețea fixă sau mobilă). Pentru a viziona canale TV diferite pe televizoare diferite, Clientul are nevoie de un STB pentru fiecare televizor.

4.8. Serviciul de televiziune furnizat prin tehnologia CATV. Serviciul este furnizat fără să fie necesară utilizarea unui STB pentru recepție. TKR nu răspunde pentru nefuncționarea Serviciului în următoarele cazuri: **(1)** întreruperea Serviciului cauzată de lucrările furnizorilor de utilități publice, de bruiaje electrice exterioare, de perturbații datorate interferențelor radioelectrice. **(2)** Recepția necorespunzătoare datorată performanțelor inferioare ale traseului de cablu aflat în proprietatea sau folosința Clientului. TKR nu este responsabilă pentru perturbațiile cauzate de calitatea semnalului preluat, pentru recepția și implicit retransmisia de semnal slab, urmare a propagării defectuoase a semnalului recepționat de la stații terestre, din cauza condițiilor meteorologice nefavorabile sau din cauza unor defecțiuni pe lanțul de transmisie terestră. Clientul nu are drept de redistribuire a Serviciului ce face obiectul prezentului Contract și nu are dreptul de a se bransa singur, acest drept aparținând exclusiv personalului autorizat de către TKR. Lista canalelor TV este disponibilă pe site-ul Telekom Romania și poate fi furnizată în format tipărit Clientului, la cerere. Pachetele Suplimentare nu sunt disponibile pe tehnologia CATV.

4.9. Serviciul Telekom TV Web & Mobile. (a) Pentru a accesa Conținutul Telekom TV Web & Mobile, Clientul trebuie să dețină o conexiune la internet fix și/sau mobil de la TKR sau alți furnizori de servicii de internet. Serviciul de internet este serviciu suport pentru Telekom TV Web & Mobile iar în cazul în care este suspendat sau desființat din orice motiv, TKR nu va fi răspunzător. (b) Funcționalitatea Înregistrări în Cloud poate fi utilizată pentru înregistrarea de emisiuni, filme, competiții sportive sau orice alt tip de conținut TV pentru care TKR a obținut drepturi de înregistrare de la furnizorii de conținut. În cazul în care un canal TV încetează a mai acorda drepturi de înregistrare către TKR, Conținutul respectivului canal TV înregistrat de către Client nu va mai fi disponibil. Conținutul TV ce face obiectul Funcționalității va fi semnalizat în programul TV din interfața serviciului Telekom TV Interactiv sau al aplicației Telekom TV Web & Mobile. Conținutul TV poate fi înregistrat atât de pe Telekom TV Interactiv, cât și de pe Telekom TV Web & Mobile și poate fi stocat de client pentru o perioadă de maxim 90 de zile. Clientul înțelege că la sfârșitul acestei perioade, în situația în care nu a șters Conținutul înregistrat, TKR își rezervă dreptul de a șterge Conținutul TV stocat fără a notifica în prealabil clientul. (c) Spațiul de stocare oferit prin Funcționalitatea Înregistrări în Cloud este calculat la un maxim de ore de conținut standard definition,

respectiv HD și poate varia în funcție de calitatea transmisiunii canalului. (d) În situația în care Clientul migrează la un Serviciu TV inferior (cu mai puține canale incluse), Clientul înțelege și este de acord ca Conținutul TV înregistrat anterior de pe canalele TV care nu mai sunt incluse în noul Serviciu TV nu mai este disponibil.

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

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

La solicitarea Clientului, TKR poate furniza servicii suport de natură tehnică (ex. asistență instalare Video Monitor, lucrări TV speciale), contra cost. Clientul poate solicita astfel de servicii la numărul 1234 (apel gratuit din rețeaua TKR și din rețeaua TKRM) și în magazinele TKR.

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

Serviciile TKR de telefonie la puncte fixe și puncte mobile, precum și Serviciile TKR de televiziune furnizate prin tehnologiile DTH și IPTV sunt de tip "best effort", caracteristicile tehnice și parametrii

de calitate din descrierile acestor Servicii din Contract fiind măsurați în condiții ideale. Caracteristicile acestor Servicii pot diferi de la caz la caz, îndeosebi în funcție de gradul de încărcare a rețelei/starea tehnică a infrastructurii fizice de acces/LTP suport și în funcție de condițiile meteorologice (în cazul televiziunii prin DTH). Niciuna dintre obligațiile privind accesul, viteza și calitatea Serviciilor nu reprezintă o obligație de rezultat a TKR. Serviciul de televiziune prin CATV este transmis conform standardelor din Ordinul MCTI nr. 366/2002. Dacă nu se prevede altfel în Contract, neîndeplinirea parametrilor de calitate sau a caracteristicilor comunicate pentru Servicii nu atrage plata niciunei penalități de către TKR sau acordarea niciunei reduceri la Abonament. Prin semnarea prezentului, Clientul acceptă furnizarea Pachetului de Servicii în aceste condiții.

V. ECHIPAMENTE

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

Serviciul TKR corespunzător Echipamentului instalat	Taxa (Euro cu TVA)
VOCE	0
INTERNET	0*
STB-urile 1, 2, 3 și 4 pentru Serviciul TV prin tehnologia DTH /IPTV/DVB-C, dacă se instalează simultan cu instalarea Serviciului TV	0
STB-urile 2, 3 și 4 pentru Serviciul TV prin tehnologia DTH, dacă se instalează ulterior instalării Serviciului TV prin tehnologia DTH	0
STB-urile 2, 3 și 4 pentru Serviciul TV prin tehnologia DVB-C, dacă se instalează ulterior instalării Serviciului TV prin tehnologia DVB-C	0
STB-urile 2, 3 și 4 pentru Serviciul TV prin tehnologia IPTV, dacă se instalează ulterior instalării Serviciului TV prin tehnologia IPTV	17,85

*Instalare realizată odată cu activarea Serviciului Voce TKR; în cazul în care Clientul solicită ulterior asistență tehnică pentru instalarea modemului aferent furnizării Serviciului de acces la Internet, această operațiune se tarifează cu 23,80 Euro cu TVA. Clientul este unicul responsabil pentru utilizarea și securizarea corespunzătoare a echipamentelor pe care le utilizează pentru Serviciile TKR. Clientul se obligă: să preia echipamentul TKR, să plătească chiria, să nu deterioreze echipamentul TKR, să nu-l mute din Locație, să suporte riscurile legate de pierrea Echipamentului inclusiv pentru caz fortuit, să-l restituie în 5 zile de la încetarea închirierii din orice motiv sau să permită ridicarea sa de către TKR achitând taxa aferentă de 6 Euro cu TVA, altfel plătiind TKR valoarea Echipamentului. TKR asigură remedierea/înlocuirea Echipamentelor livrate Clientului conform condițiilor din certificatul de

garanție. Dacă Clientului îi este furnizat un software pentru utilizarea Serviciilor, TKR acordă Clientului un drept de utilizare a acestuia, neexclusiv și netransferabil, exclusiv în scopul utilizării Serviciilor. Clientul este unicul responsabil pentru utilizarea și securizarea corespunzătoare a echipamentelor pe care le utilizează pentru Serviciile TKR.

VI. MODIFICAREA CONTRACTULUI

În cazul modificării unilaterale a Contractului potrivit Formularului, Clientul își va exercita dreptul de denunțare unilaterală cu bună-credință. Clientul poate solicita modificarea Pachetului de Servicii sau Servicii Suplimentare telefonic, prin cerere scrisă sau prin încheierea unui act adițional, la alegerea TKR. Dacă pe durata Contractului, un anumit Serviciu din Pachetul de Servicii nu mai poate fi furnizat la parametrii contractați, a) fie părțile vor agreea furnizarea unui Serviciu inferior calitativ cu modificarea Abonamentului în mod corespunzător, fără despăgubiri, b) fie Contractul încetează de plin drept, fără despăgubiri, în privința întregului Pachet de Servicii. Prevederi specifice Serviciilor TV: În primele 3 luni de la data activării unui/mai multor Pachet(e) Suplimentar(e), Clientul nu are dreptul să renunțe la/să solicite mai multe Pachete Suplimentare, decât dacă o astfel de solicitare include și Pachetele Suplimentare contractate anterior. Dacă TKR majorează tarifele Pachetelor Suplimentare și Clientul nu este de acord, are dreptul doar să solicite să nu i se mai furnizeze respectivele Pachete Suplimentare.

VII. NCETARE

Clientul nu datorează despăgubiri pentru încetarea prematură (i) în cazul schimbării Locației la care Pachetul de Servicii este furnizat sau a liniei telefonice suport, dacă TKR nu are soluție tehnică pentru furnizarea Pachetului de Servicii la noua Locație/pe noua linie suport sau (ii) în cazul rezilierii de către Client, urmare a unei culpe exclusive a TKR. TKR poate denunța unilateral Contractul în situația în care se află în imposibilitatea de a continua furnizarea Pachetului de Servicii în condiții rezonabile din punct de vedere tehnic și comercial.

VIII. DESPĂGUBIRI

În cazul în care Clientul nu poate folosi Serviciile în parametrii de mai sus, ca urmare a unor nefuncționalități în Rețea și cauzate de culpa/neglijența TKR, Clientul poate fi despăgubit, după analizarea solicitării sale în acest sens. Despăgubirea se va face în condițiile prevăzute în CCE. În cazul în care Clientul este nemulțumit de despăgubirile acordate de către TKR, acesta se poate adresa instanțelor de judecată competente în vederea recuperării prejudiciului suferit.

IX. PREVEDERI FINALE

Prevederile prezenților TC completează prevederile Ofertei și CCE. În caz de discrepanțe între documente, următoarea ordine de prevalare se va aplica (i) Oferta; (ii) CCE; (iii) TC.

AUGUST 2019

CONTACT

Informațiile cuprinse în această broșură se actualizează periodic. Pentru a avea acces la ultima versiune de manual, vă rugăm să verificați pagina de internet www.telekom.ro.

Detalii la 1234 (apel gratuit doar din rețelele Telekom Romania Communications), 021.404.1234 sau 0766.12.1234 (tarif normal pentru apelurile din alte rețele naționale), în magazinele Telekom Romania, Germanos și ale celorlalți parteneri și pe www.telekom.ro

TELEKOM ROMANIA COMMUNICATIONS S.A.

Piața Presei Libere nr. 3-5, City Gate, Turnul de Nord, Et. 7-18, București, 013702

RC: J40/8926/1997 | CIF: RO427320 | CSSV: 318.464.490 Lei | Operator date cu caracter personal nr. 292