



Televiziune | Internet | Telefonie

Anexa 10 - Conditii tehnice si comerciale specifice produsului de TELEFONIE MOBILA (MVNO)

## 1. CONDITII TEHNICE

### 1.1 Conditii tehnice de functionare a serviciului de telefonie mobila

1.1.1 AKTA TELECOM se obliga la activarea serviciului de telefonie mobila in ziua semnarii prezentei anexe iar in cazul exceptionale, in termen de maxim 15 lucratoare de la data semnarii contractului (telefonie mobila).

1.1.2 AKTA TELECOM se obliga sa activeze (puna in functiune) produsul contractat conform cu specificatiile din Anexa 10.1 - Servicii si Tarife – TELEFONIE MOBILA.

1.1.3 Numerele de telefon solicitate de Client vor fi alocate acestuia in limita disponibilitatii si in conformitate cu prevederile ANCOM.

1.1.4 In momentul activarii serviciului, la solicitarea Clientului, se atribuie acestuia unul sau mai multe numere de telefon. Daca exista o cerere din partea Clientului pentru un numar de telefon special, aceasta va fi supusa validarii AKTA TELECOM. La cererea motivata a clientului, numarul de telefon poate fi schimbat, dupa achitarea tarifului prevazut in Anexa 10.1 - Servicii si Tarife – TELEFONIE MOBILA.

1.1.5 AKTA TELECOM isi rezerva dreptul sa schimbe numarul de telefon atribuit clientului din ratiuni impuse de serviciul de telefonie, gratuit, cu o notificare prealabila de 30 zile (o luna) si cu respectarea reglementarilor in vigoare. In cazul in care, in urma unei asemenea schimbari a numarului de telefon, clientul sufera un prejudiciu evident si dovedit, AKTA TELECOM il va despagubi pe client in masura in care acest prejudiciu se datoreaza exclusiv acestei fapte a AKTA TELECOM.

1.1.6 AKTA TELECOM nu va fi responsabil pentru nicio intrerupere rezultata din cauze ce exced controlului sau, cum ar fi, dar fara a se limita la, intreruperi ale legaturilor de interconectare cu alte retele, perturbari ale transmisiei datorate campurilor electromagnetice etc. si nici pentru pagubele pe care clientul le-ar putea suferi din aceste cauze.

1.1.7 AKTA TELECOM nu este responsabil pentru folosirea incorecta de catre client a serviciului de telefonie.

1.1.8 AKTA TELECOM nu este responsabil pentru functionarea necorespunzatoare a serviciului daca Clientul foloseste echipamente terminale ce nu sunt autorizate de catre AKTA TELECOM sau in cazul in care Clientul modifica echipamentele sau orice alte instalatii realizate de catre AKTA TELECOM pentru functionarea serviciului.

### 1.2 Conditii specifice telefoniei mobile

În continuarea prezentului document, precum și în toate celelalte documente contractuale la care se face referire în acesta, următoarele cuvinte și expresii vor avea următorul înțeles:

**Aria de acoperire** - zona geografică în care rețeaua Furnizorului permite furnizarea Serviciilor. Aria de acoperire este informativă și este prezentată pe pagina web a Furnizorului la adresa [www.akta.ro](http://www.akta.ro);

**Detaliere Factură** – lista detaliată de apeluri și mesaje SMS pentru perioada de facturare;

**Limita de credit** – valoarea limită a consumului, raportată la perioada de facturare; Poate fi modificata in functie de istoricul Clientului in ceea ce priveste indeplinirea sau neindeplinirea obligatiilor sale contractuale;

**Perioada minimă contractuală a serviciilor** – reprezintă perioada minima contractata in care clientul are obligatia de plată a abonamentului pentru Servicii, calculată de la data activării fiecărui Serviciu.

**Politica de utilizare a serviciilor** – reprezintă setul de reguli ce guvernează folosirea Serviciilor furnizate de AKTA TELECOM, prezent la cap. 12 din prezenta Anexa. Încălcarea acestei Politici poate duce la suspendarea sau încetarea Serviciilor contractate fără notificare prealabilă;

**SLA (Service Level Agreement)** – Nivelul de calitate al Serviciului, stabilit pe baza unor parametri;

**SMS** – scurt mesaj scris transmis sau/si primit in rețeaua de telefonie mobila, mesaj ce nu poate depasi un numar de 160 caractere.

**SIM**- circuit integrat destinat pentru a stoca în siguranță numărul, contacte si alte informatii care sunt folosite pentru a identifica și autentifica abonați pe dispozitive de telefonie mobilă.

**Portare** – procesul prin care un utilizator de servicii de comunicatii electronice trece in rețeaua unui alt furnizor de servicii electronice, solicitand in mod expres pastrarea Numarului sau de telefon.

**Numarul de telefon (MSISDN)** – Numarul de telefon a carui folosinta este oferita Clientului fie de catre AKTA TELECOM, fie de catre un alt furnizor de servicii de comunicatii electronice (in cazul portarii in rețeaua AKTA TELECOM) cu scopul utilizarii de catre Client a serviciilor furnizate de AKTA TELECOM. Clientul nu dobandeste si nu poate dobandi proprietatea asupra Numarului de telefon.

**Echipament** – dispozitiv sau aparat utilizat pentru accesarea și utilizarea Serviciilor, pus la dispozitia Clientului de către Furnizor prin vânzare (cu plata integrală sau la un pret promotional), prin închiriere sau prin custodie; Echipamentul poate fi telefon mobil, telefon mobil inteligent (smartphone), modem, router Wi-Fi, fara sa se limiteze la acestea;

### 1.3 Eventuale disfunctionalitati in asigurarea serviciilor

1.3.1 AKTA TELECOM asigura disponibilitatea serviciului 24 de ore pe zi.

1.3.2 Clientul accepta o disponibilitate minima a serviciului de 97% pentru perioada de facturare.





Televiziune | Internet | Telefonie

1.3.3 Disponibilitatea serviciului este asigurata de AKTA TELECOM doar in conditiile in care Clientul foloseste echipamentele comercializate de catre AKTA TELECOM sau detinute de Client si acceptate de AKTA TELECOM.

1.3.4 Se considera intrerupere a furnizarii serviciului, orice intrerupere neanuntata cu o durata mai mare de 10 minute. Nu se vor lua in calcul: (i) intreruperile pentru efectuarea de lucrari de intretinere/ inlocuire a retelei si echipamentelor, anuntate clientului cu cel putin 48 ore inainte. Acestea vor putea avea o durata maxima de 5 ore/ saptamana iar AKTA TELECOM va urmari ca ele sa fie efectuate in intervalul orar 0:00 – 5:00 A.M.; (ii) intreruperi datorate culpei clientului sau a unor terti pentru care AKTA TELECOM nu este tinut sa raspunda; (iii) intreruperi datorate perturbarii transmisiei cauzate de campurile electromagnetice exterioare retelei AKTA TELECOM; (iv) intreruperile datorate fortei majore, asa cum este definita in contract.

1.3.5 Durata intreruperii se contorizeaza din momentul anuntarii telefonice de catre Client (moment in care AKTA TELECOM va acorda sesizarii un numar de inregistrare, mentionand si ora exacta a primirii acesteia) pana la momentul rezolvarii ei de catre AKTA TELECOM. Termenul de remediere este de 24 ore, iar in cazuri exceptionale in maxim 15 zile lucratoare de la primirea sesizarii.

1.3.6 AKTA TELECOM va acorda o reducere la abonamentul de telefonie mobila care se va calcula proportional cu durata totala de nefunctionare din cuprinsul perioadei de facturare, calculata prin insumarea intreruperilor neanuntate de AKTA TELECOM, ce indeplinesc conditiile prevazute la articolul 1.2.4 de mai sus, la care se va aplica procentul de 97% mentionat la articolul 1.2.2, reducere ce va fi dedusa din urmatoarea factura.

1.3.7 Reducerea acordata de AKTA TELECOM este cel mult egala cu 97% din valoarea abonamentului lunar.

1.3.8 Daca echipamentele necesare clientului pentru furnizarea serviciului au fost puse la dispozitia Clientului de catre AKTA TELECOM, Clientul are obligatia de a plati tarifele produselor contractate si pentru perioadele in care furnizarea serviciului nu a fost posibila datorita defectarii sau deteriorarii acestor echipamente din culpa Clientului/ reprezentantilor sai.

1.3.9 In cazul in care este necesara o deplasare a reprezentantilor AKTA TELECOM la locatia clientului, aceasta va fi facturata de AKTA TELECOM la tarifele de la data interventiei, in cazul in care s-a constatat ca deplasarea nu era necesara sau ca disfunctionalitatea se datora echipamentelor Clientului (cheltuieli de deplasare reprezinta contravaloarea combustibilului).

## 2. CONDITII COMERCIALE

2.1 AKTA TELECOM va emite si va comunica Clientului factura care va cuprinde:

2.1.1 Abonamentul lunar pentru produsele contractate furnizate in luna in curs;

2.1.2 Contravaloarea convorbirilor telefonice si/sau a SMS-urilor efectuate in perioada precedenta si contorizate dupa utilizarea celor prevazute in abonament, conform cu tarifele din Anexa 10.1 - Servicii si Tarife – TELEFONIE MOBILA.

2.1.3 Contravaloarea serviciului de date mobile utilizate in perioada precedenta si contorizate dupa depasirea datelor incluse in abonament, conform tarifulor din Anexa 10.1 - Servicii si Tarife – TELEFONIE MOBILA.

2.2 Factura se va emite in Lei, la cursul de schimb BNR valabil in ziua emiterii facturii.

2.3 Factura se va achita pana la data scadenta mentionata pe factura emisa de AKTA TELECOM si distribuita in prima jumatate a lunii pentru care e scadenta plata.

2.4 In cazul intarzierii unei plati de catre client mai mult de 20 de zile, conform prevederilor din conditiile generale, AKTA TELECOM poate suspenda furnizarea serviciilor fara a fi necesara notificarea prealabila a acestuia de catre AKTA TELECOM. Daca dupa trecerea a 60 zile de la suspendarea serviciului, Clientul nu achita factura si penalitatile AKTA TELECOM isi rezerva dreptul de a deconecta Clientul de la retea. Reconectarea se face in termen de 24 de ore dupa achitarea de catre client a tuturor sumelor datorate, inclusiv a penalitatilor si plata taxei de reactivare/rebransare.

2.5 Imposibilitatea efectuarii/primirii de apeluri, inregistrarea in Preventel, imposibilitatea achizitiei de noi echipamente si activarea de noi servicii reprezinta o consecinta a suspendarii.

2.6 La semnarea anexei Anexa 10.1 - Servicii si Tarife – TELEFONIE MOBILA, AKTA TELECOM pentru prima luna calendaristica de furnizare a serviciilor, va emite factura pentru o suma calculata proportional cu numarul de zile de furnizare a serviciilor (incepand din momentul punerii in functiune), raportat la numarul total de zile ale acelei luni.

2.7 Tarifele de alocare si administrare a numerelor de telefon speciale se factureaza odata cu incheierea prezentei anexa sau in momentul rezervarii acestora, la cererea clientului.

2.8 Ca exceptie fata de prevederea aliniatului 2.1), AKTA TELECOM isi rezerva dreptul ca in situatia in care valoarea convorbirilor telefonice efectuate de catre Client in oricare perioada a lunii in curs depaseste cu 50% valoarea convorbirilor efectuate pentru aceeasi perioada din luna precedenta, sa instiinteze clientul, sa emita factura imediat pentru convorbirile efectuate pana la acea data, limitand accesul la serviciu pana la achitarea facturii.

2.9 Clientul este obligat sa nu utilizeze si sa ia toate masurile necesare pentru a nu permite utilizarea serviciului pus la dispozitia sa de catre AKTA TELECOM, in scopuri ilegale conform legislatiei romane in vigoare, sau in scopul prejudicierii, in orice mod, a unor terte persoane, fizice sau juridice din tara sau din strainatate, prin diferite modalitati, si





Televiziune | Internet | Telefonie

in special prin apelarea cu intentia de a hartui, ameninta, insulta, calomnia sau de a deranja in orice alt mod destinatarul.

2.10 Este interzisa sub orice forma inchirierea si/ sau vanzarea catre terti a produsului contractat, in cazul in care echipamentele sunt in custodia Clientului

2.11 Este interzisa redirectionarea cu titlu oneros prin intermediul serviciului de telefonie mobila AKTA TELECOM a traficului generat de catre un tert.

### 3. CONDITII SPECIALE

3.3 AKTA TELECOM isi va da concursul, in limitele posibilitatilor tehnice si cu respectarea prevederilor legale, pentru identificarea utilizatorilor ce au prejudiciat sau au incercat prejudicierea Clientului, prin penetrarea/ deteriorarea sistemului informatic al acestuia.

3.4 Raspunderea AKTA TELECOM nu va fi angajata in cazul infiltrarii unui tert in echipamentele Clientului; Clientul ramane singurul responsabil de protectia echipamentelor sale contra unor astfel de infiltrari.

3.5 AKTA TELECOM va putea cerceta orice incalcare a obligatiilor Clientului si va putea sesiza organelor competente savarsirea oricarei fapte care angajeaza raspunderea juridica a clientului. AKTA TELECOM va colabora cu organele competente, la cererea acestora, in limitele prevederilor legale, pentru identificarea si tragerea la raspundere a autorilor faptelor ce au avut ca rezultat producerea de prejudicii.

### 4. CONDITII DE UTILIZARE A MODEMULUI (acolo unde se aplica)

4.1 Clientul se obliga sa foloseasca echipamentul in mod adecvat conform contractului.

### 5. CLAUZE SPECIALE

5.1 AKTA TELECOM ofera acces la numarul unic pentru apeluri de urgenta 112 in mod nelimitat si gratuit cu conditia introducerii unei cartele SIM in telefon. Apelul catre numarul 112 implica si transmiterea informatiilor de localizare a apelantului.

5.2 AKTA TELECOM isi rezerva dreptul de a restrictiona accesul la anumite numere nationale si/sau internationale si servicii, in cazuri bine justificate, cum ar fi, de exemplu, dar nelimitat, apelarea numerelor cu tarif special/numere erotice. Restrictionarea se face intotdeauna cu notificarea in prealabil a Clientului. Tarifarea in rețeaua AKTA TELECOM pentru apelurile internationale se face in functie de tara si zona de tarifare din care face parte prefixul numarului de telefon pe care Clientul doreste sa il apeleze, informatie disponibila pe [www.akta.ro](http://www.akta.ro).

5.3 AKTA TELECOM va oferi Clientului serviciul de telefonie mobila cu aplicarea planului de tarife AKTA TELECOM. AKTA TELECOM isi rezerva dreptul de a introduce oricand pe parcursul derularii prezentului contract, cu respectarea prevederilor legale in vigoare, taxe si tarife pentru oricare serviciu nou oferit Clientului. Serviciile de voce incluse in taxa lunara de abonament nu includ servicii internationale de voce cu exceptia cazului in care acest lucru este specificat in Anexa 10.1.

5.4 Minut in rețea reprezinta un apel realizat in rețeaua de telefonie mobila/fixa a AKTA TELECOM.

5.5 Minut national reprezinta un apel realizat catre orice alta rețea nationala mobila/fixa, in afara AKTA TELECOM.

5.6 Minut international reprezinta un apel realizat catre rețelele mobile/fixe din afara teritoriului Romaniei.

5.7 Apelurile si SMS-urile catre numere cu tarif special, mai mare decat cel aferent apelurilor nationale (de ex. tonuri de apel, jocuri si concursuri, servicii de continut) nu se consuma din minutele nationale si/sau SMS-urile incluse in abonament si/sau extraoptiuni.

5.8 Apelurile catre numere de interes general la nivel local sau national de forma 0219xxx, 02xy9xy (de exemplu, numere de taxi, centre de servicii medicale, servicii catering) se consuma din minutele nationale si/sau SMS-urile incluse in abonament si/sau extraoptiuni.

5.9 SMS-ul se tarifeaza la transmiterea sa, indiferent daca a fost sau nu receptionat de destinatar. Un SMS poate contine un numar de maxim 160 de caractere. In cazul in care textul depaseste numarul maxim de caractere se tarifeaza ca SMS-uri distincte, fiecare avand un numar maxim de caractere de 160.

### 6. PORTAREA NUMERELOR

5.1 In cazul în care se realizează portarea numerelor de telefon AKTA TELECOM, care au fost alocate Clientului prin prezentul contract, către rețeaua altui operator de telefonie mobila, prezentul contract încetează, în ceea ce privește serviciul de telefonie furnizat prin intermediul numerelor portate, la data finalizării portării.

5.2 În cazul în care Clientul solicită portarea numerelor de telefon din rețeaua unui alt operator de telefonie mobila în rețeaua AKTA TELECOM, prezentul contract va intra în vigoare, în ceea ce privește serviciul de telefonie furnizat prin intermediul numerelor portate, numai cu condiția finalizării portării. Data intrării în vigoare, în ceea ce privește serviciul de telefonie furnizat prin intermediul numerelor portate, este data finalizării portării, conform Anexei 8 – Portare.

5.3 În cazul în care, din orice cauză, portarea nu se va realiza, prin cerere de renunțare la portare, Clientul poate opta pentru a continua să beneficieze de serviciul de telefonie furnizat prin intermediul numerelor de telefon AKTA TELECOM.





Televiziune | Internet | Telefonie

## 7. TELEFONUL SI NUMARUL DE TELEFON AL CLIENTULUI

7.1 Pentru a avea acces la serviciile AKTA TELECOM, Clientul va folosi numai terminale compatibile cu rețeaua mobilă AKTA TELECOM.

7.2 În cazul în care Clientul folosește telefoane Mobile/terminale inteligente (smartphone) (denumite în cadrul contractului „Echipamente”), altele decât cele comercializate de către AKTA TELECOM, Clientul își asumă întreaga responsabilitate pentru problemele de funcționare ale serviciilor AKTA TELECOM datorate Echipamentului utilizat. AKTA TELECOM nu răspunde pentru daune, oricare ar fi acestea dacă au fost generate din vina Clientului sau a Echipamentelor utilizate de către Client.

## 8. PIERDEREA CARTELEI SIM

8.1 În cazul pierderii cartelei SIM/Echipamentului, Clientul are obligația de a anunța de îndată AKTA TELECOM despre această situație. În momentul primirii informației, AKTA TELECOM va restricționa imediat cartela SIM. În perioada în care cartela SIM este restricționată, obligația Clientului de a plăti abonamentul lunar, nu se suspendă.

8.2 În cazul furtului cartelei SIM/Echipamentului, Clientul are obligația de a anunța imediat AKTA TELECOM. AKTA TELECOM va restricționa imediat cartela SIM. Clientul are obligația de a face dovada plângerii la Poliție despre această situație, în termen de maxim 10 zile de la data furtului. Obligația Clientului de a plăti taxa lunară de abonament se suspendă pe o perioadă de maxim 30 zile de la data la care furnizează AKTA TELECOM dovada plângerii la Poliție. Clientul se obligă să achite toate taxele și tarifele aferente lunii/lunilor respective până la momentul notificării furtului cartelei SIM/telefonului precum și după expirarea perioadei de 30 zile.

8.3 În cazul în care Clientul nu notifică AKTA TELECOM pierderea sau furtul cartelei sau în cazul în care nu cere ca aceasta să fie restricționată, Clientul va fi exclusiv răspunzător de efectele folosirii de către un tert a cartelei SIM pierdute sau furate.

8.4 În situațiile de furt sau pierdere a cartelei SIM/Echipamentului, Clientul va putea beneficia de servicii după ce va solicita înlocuirea cartelei SIM. Informații privind înlocuirea cartelei SIM se regăsesc pe [www.akta.ro](http://www.akta.ro) și/sau în punctele de prezentă AKTA TELECOM.

8.5 În condițiile în care AKTA TELECOM își respectă prevederile contractuale iar Clientul solicită încetarea prezentului contract înainte de perioada minimă contractuală, acesta datorează o despăgubire egală cu valoarea prejudiciului cauzat. Prejudiciul cauzat se calculează pornind de la suma de 10 lei, durata minimă contractuală și numărul de luni rămase până la expirarea perioadei minime contractuale și/sau prejudiciul corespunzător calculat potrivit prevederilor din prezentul Contract pentru fiecare cartelă SIM dezactivată. Clientul nu poate renunța la un serviciu aflat în perioada minimă contractuală, fără plata abonamentelor rămase până la sfârșitul perioadei minime contractuale, a diferenței de preț dintre prețul promoțional și prețul standard a echipamentului care face obiectul promoției, a eventualelor despăgubiri și/sau a penalităților prevăzute în Contract;

8.6 În condițiile în care AKTA TELECOM își respectă prevederile contractuale iar Clientul a achiziționat la activare unul sau mai multe Echipamente și a beneficiat de oferta AKTA TELECOM achitând un preț promoțional, valoarea prejudiciului cauzat pentru încetarea prezentului contract înainte de durata minimă reprezintă suma abonamentelor lunare rămase până la expirarea duratei minime contractuale înmulțită cu numărul de oferte achiziționate + diferența dintre prețul promoțional și cel standard al Echipamentului înmulțită cu numărul de Echipamente achiziționate.

## 9. ABUZUL SI UTILIZAREA INADECVATA A PRODUSELOR SI SERVICIILOR AKTA TELECOM

9.1 Serviciile AKTA TELECOM sunt destinate utilizării de către Client, în calitatea sa de utilizator final, pentru nevoi proprii și nu cu scopul de a obține profit. Utilizarea cartelelor SIM și implicit a serviciilor AKTA TELECOM în vederea: intermediării și/sau transferului de convorbiri telefonice și/sau date, în rețelele de telecomunicații; testării unor echipamente; recomercializării serviciilor AKTA TELECOM către terți furnizori este considerată o utilizare abuzivă și nu este permisă în baza prezentului contract.

9.2 Clientul se obligă să nu expedieze mesaje scrise, să nu inițieze apeluri sau să utilizeze date mobile cu ajutorul unor sisteme automate în orice alte scopuri care sunt contrare utilizării pentru nevoi proprii a serviciilor furnizate de către AKTA TELECOM. Orice utilizare a serviciilor contractate în alte scopuri decât efectuarea și primirea de apeluri/SMS/MMS/apeluri video directe între utilizatorii finali este strict interzisă.

9.3 Utilizarea cartelelor SIM/serviciilor AKTA TELECOM în alte scopuri decât cele pentru care au fost oferite Clientului în calitate de utilizator final este permisă numai cu acordul expres prealabil și exprimat în scris al AKTA TELECOM și cu aplicarea tarifelor corespunzătoare unei asemenea utilizări.

9.4 Încalcarea de către Client a obligațiilor prevăzute la art.9.1. și/sau art. 9.2., constituie o fraudă, o încălcare a „bunelor practici” în domeniu și atrage de drept răspunderea indivizibilă a acestuia pentru toate contractele de servicii AKTA TELECOM și întreaga perioadă de utilizare, indiferent pentru care SIM a fost constatată fraudă. De la data constatării fraudei, AKTA TELECOM are dreptul de a:

- retrage unilateral orice formă de discount;
- suspenda/restricționa toate serviciile AKTA TELECOM;





Televiziune | Internet | Telefonie

- rezilia toate contractele pentru serviciile AKTA TELECOM. AKTA TELECOM este indreptatit, de asemenea, la plata unor despagubiri in suma de 1.000 euro/luna de utilizare/SIM.

#### 10. GARANTII

10.1 AKTA TELECOM este indreptatita sa solicite garantii banesti in anumite situatii cand consumul efectuat de Client este mare in comparatie cu consumul realizat in perioade similare anterioare, cand Clientul solicita activarea serviciului de Roaming in vederea deplasarii in strainatate, cand exista intarzieri repetate de plata sau in orice alte situatii cand AKTA TELECOM considera ca pot aparea suspiciuni in privinta consumului efectuat de Client.

10.2 Pentru incasarea garantiei, AKTA TELECOM va emite o factura de garantie (factura de garantie nu poarta TVA), pe care Clientul o va achita in termen de maxim 5 zile lucratoare de la emiterea facturii. Neplata garantiei de catre Client duce la neactivarea sau suspendarea (dupa caz) a serviciilor care fac obiectul Garantiei. Clientul poate solicita returnarea Garantiei dupa minim 6 luni de la achitarea ei, cu conditia ca in acesta perioada de timp Clientul sa nu aiba facturi restante sau intarzieri la plata. In astfel de situatii (facturi restante si intarzieri la plata) AKTA TELECOM poate prelungi valabilitatea Garantiei cu o perioada egala cu perioada initiala. Restituirea Garantiei se va face prin transferarea sumei in contul de client si va reprezenta plata facturilor viitoare ale Clientului. Restituirea fizica a Garantiei se va realiza in urmatoarele cazuri:

- la incetarea contractului dupa expirarea perioadei contractuale daca Clientul nu a solicitat prelungirea acestuia si a achitat toate obligatiile contractuale;
- in cazul rezilierii contractului, dupa achitarea tuturor facturilor restante. In cazul in care Clientul nu achita facturile, AKTA TELECOM este indreptatit sa foloseasca garantia pentru stingerea debitelor restante.

10.3 Garantia pentru Roaming in afara UE este de 100 Euro, in Lei la cursul de schimb valutar afisat de BNR in ziua emiterii facturii de garantie si se aplica pentru fiecare numar de telefon mobil in parte. Neachitarea Garantiei conform art. 10.2 de mai sus, poate duce la restrictionarea serviciului de roaming. La conectarea la o retea dintr-o tara din afara UE, fara plata garantiei, serviciile de telefonie mobila vor fi restrictonate si niciun apel/SMS nu vor putea fi efectuate/primite, indiferent de tara (UE/Non UE).

10.4 Garantia nu este purtatoare de dobanda.

#### 11. POLITICA DE UTILIZARE REZONABILA (FAIR USAGE POLICY – FUP)

Politica de utilizare rezonabila prevede stabilirea unor plafoane pana la atingerea carora Clientul poate sa utilizeze serviciile, iar la atingerea carora serviciul se suspenda si se emite factura partiala de consum ce trebuie achitata in termen de maxim 5 zile lucratoare de la emiterea facturii. Aceste plafoane sunt: 100 Euro, in situatia in care Clientul are istoric de plata de cel putin 1 an si nu a constituit o garantie, 150 Euro in situatia in care Clientul are istoric de plata de cel putin 1 an si a constituit o garantie de 100 Euro si valoarea abonamentului in cazul Clientilor cu istoric de plata mai mic de 1 an sau in cazul clientilor noi care doresc sa achizitioneze exclusiv serviciul de telefonie mobila. Clientul va fi informat printr-un SMS sau orice alt mod ales de AKTA TELECOM, inainte ca acesta sa ajunga la limita de cost de 100 euro, mentionata mai sus.

#### 12. POLITICA DE UTILIZARE A SERVICIILOR DE TELEFONIE MOBILA

12.1. Serviciile AKTA TELECOM sunt destinate folosirii de către Client în calitatea sa de utilizator final, pentru nevoi proprii și nu pot fi revândute sau redistribuite.

12.3. Rețeaua și Serviciile AKTA TELECOM trebuie utilizate într-o manieră conformă cu scopurile vizate de acesta și pot fi utilizate numai în scopuri legale pentru care au fost contractate. Clientul nu are dreptul să utilizeze rețeaua și Serviciile AKTA TELECOM:

12.3.1. pentru a transmite, a distribui sau stoca material care încalcă vreo lege sau reglementare aplicabilă;

12.3.2. într-o manieră care să ducă la încălcarea dreptului de autor, a mărcii, a secretului comercial, a altor drepturi de proprietate intelectuală, a dreptului la intimitate, la publicitate sau alte drepturi personale ale altor părți;

12.3.3. pentru a trimite mesaje necinstite, obscene, defăimătoare, calomniatoare, amenințătoare, abuzive;

12.3.4. pentru a transmite conținut cu virus, worm, troian, malware, adware, phishing sau orice altă componentă de natură să producă defecțiuni;

12.3.5. pentru a transmite conținut cu oferte frauduloase de bunuri sau servicii sau de orice alte materiale promoționale care conțin afirmații, pretenții sau reprezentări false, de natură să înșele sau să inducă în eroare;

12.3.6. în general, într-o manieră care poate angaja răspunderea penală sau civilă a Furnizorului sau a oricărui membru al personalului acestuia.

12.4. Clientul nu are dreptul de a expedia mesaje care nu au fost solicitate pe e-mail, inclusiv, fără a se limita la, pachete de reclame comerciale sau anunțuri de informații (denumite în continuare "Spam") într-o manieră la care AKTA TELECOM se poate aștepta în mod rezonabil ca să aiba un impact negativ asupra rețelei și Serviciilor acestuia, inclusiv utilizarea serviciului unui alt furnizor pentru a expedia mesaje de tip Spam. În plus, Clientul nu are permisiunea să utilizeze rețeaua și Serviciile AKTA TELECOM:





Televiziune | Internet | Telefonie

- 12.4.1. pentru a expedia prin e-mail mesaje care sunt excesive și/sau au ca intenție să hărțuiască sau să deranjeze pe ceilalți utilizatori;
- 12.4.2. pentru a continua expedierea de mesaje prin e-mail către un destinatar care a indicat că nu dorește să mai primească asemenea mesaje;
- 12.4.3. să expedieze mesaje prin e-mail care conțin informații contrafăcute în titlul de listing ("packet header") TCP/IP;
- 12.4.4. să expedieze e-mail-uri răuvoitoare, inclusiv, fără a se limita la mesaje de tip "mailbombing";
- 12.4.5. să expedieze sau să primească mesaje prin e-mail într-o manieră care încalcă politicile de utilizare ale altui furnizor de servicii pe Internet.
- 12.5. Clientul nu are voie să încalce sau să încerce să încalce securitatea Rețelei și a Serviciilor Furnizorului, inclusiv, fără a se limita la:
- 12.5.1. accesarea de date (fișiere, cont de acces, server de date) care nu îi sunt destinate;
- 12.5.2. încercarea de a proba, scana sau încerca vulnerabilitatea unui sistem sau a unei rețele sau de a încălca securitatea acestuia/acesteia sau măsurile de autentificare fără a fi autorizat în mod corespunzător;
- 12.5.3. încercarea de a interfera cu, de a întrerupe sau a face inutilizabil Serviciul de către un alt Client, gazdă sau rețea, inclusiv, fără a se limita la, mijloace de supraîncărcare, "flooding", "mailbombing" sau "crashing";
- 12.5.4. declanșarea oricărei acțiuni în vederea obținerii de servicii la care Clientul nu are dreptul.
- 12.6. Clientul nu are voie să abuzeze de Serviciul Asistență Clienti. Prin abuz în acest context se înțelege:
- 12.6.1. apeluri sau e-mail-uri repetate, nejustificate;
- 12.6.2. apeluri sau e-mail-uri fără legătură cu AKTA TELECOM sau Serviciile sale;
- 12.6.3. exprimări licențioase, injurioase, amenințări.
- 12.7. AKTA TELECOM nu va fi răspunzător pentru conținutul comunicațiilor de date inițiate de Client.
- 12.8. Dacă Părțile nu hotărăsc altfel, AKTA TELECOM nu va fi răspunzător pentru instalarea, operarea sau întreținerea echipamentelor și programelor software furnizate și/sau utilizate de către Client.

### **13. PREVENIREA FACTURARII NECONTROLATE IN ROAMING (BILL SHOCK)**

13.1 În vederea prevenirii efectuării în ritm susținut și constant al unui trafic date mobile într-un timp foarte scurt, la autentificarea în roaming Clientul primește un SMS de bun venit în țara vizitată, prin care este instiintat asupra tarifelor pentru apelurile de voce inițiate, primite, SMS-uri trimise și costul per Megabyte de date.

13.2 La atingerea pragului de 40 Euro rezultat din consumul de date, Clientul primește un SMS prin care este instiintat de atingerea acestui nivel, este prevenit ca la atingerea plafonului de 50 Euro realizat din trafic de date serviciul de date se suspenda. La atingerea plafonului de 50 Euro realizat din trafic de date serviciul de date se suspenda și se trimite un nou SMS de informare. Clientul poate suna la numărul de telefon +40377 77 88 99 (tarif gratuit în rețea) și să solicite redeschiderea serviciului de date. Clientul poate să mai consume voce, SMS și date până la atingerea valorii de 100 Euro (daca este în roaming UE și nu a plătit garanție) sau de 150 Euro (daca este în roaming non-UE și a plătit garanție), plafon la care se suspenda toate serviciile (voce, SMS, date). Pentru redeschiderea traficului, Serviciul Clienti va emite o factura parțială pentru consumul realizat, Clientul poate plăti online pe portalul Akta, iar serviciile se reactivează automat după confirmarea plății. Dacă Clientul plătește prin transfer bancar, serviciile se vor reactiva automat la primirea plății în contul AKTA TELECOM.

Procesul de Bill Shock se aplică o singură dată pe parcursul unui ciclu de facturare.

### **14. MASURAREA SI GESTIONAREA TRAFICULUI**

AKTA TELECOM procedează la măsurarea și gestionarea traficului în scopul evitării congestiilor apelând la rute alternative ("rute de backup"), însă aceste măsuri nu duc la degradarea Serviciului. În cazul tehnologiei GSM/UMTS, AKTA TELECOM folosește pentru măsurarea și gestionarea traficului indicatori de performanță generați în nodurile de rețea, conform specificațiilor furnizorilor de echipamente. Performanța acestor indicatori este monitorizată în mod regulat în scopul de a evita congestiile segmentelor de rețea sau pentru utilizarea acestora la capacitate maximă. În acest sens, AKTA TELECOM beneficiază de metode de proiectare a rețelei ce au ca scop îndeplinirea statistică a criteriilor din licența de operare. Clientul înțelege și acceptă ca nivelul calității Serviciilor poate fi afectat în situațiile în care se iau măsurile susmenționate, AKTA TELECOM 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).

SC AKTA TELECOM SA

Client/BENEFICIAR

Reprezentata prin .....

Nume și prenume.....

