



## TERMENI GENERALI AI CONTRACTULUI PENTRU SERVICIILE DE DATE

### DEFINITII

Activare	reprezinta accesul Clientului la Serviciile de Date contractate in baza prezentului Contract.
Anexa de Servicii de Date	reprezinta documentul atasat la prezentul acord scris si parte integranta din Contract, prin care sunt definite Serviciile de Date contractate de Client precum si planul tarifar ales.
Cartela SIM	reprezinta suportul fizic care, introdus intr-un echipament GSM/UMTS, permite conectarea si identificarea Clientului la Retea, precum si accesul la Serviciile de Date.
Client	reprezinta persoana fizica sau juridica, semnatara a Contractului si ale carei date de identificare se regasesc in prima pagina a prezentului Contract.
COSMOTE	reprezinta societatea comerciala COSMOTE ROMANIAN MOBILE TELECOMMUNICATIONS SA, cu sediul in Splaiul Independentei nr. 319G, SEMA Parc, Cladirea Atrium House, etajele 1 - 2, Sector 6, Bucuresti, inregistrata la Registrul Comertului cu nr. J40/433/1999, cod de inregistrare fiscala RO11952970, operator de date cu caracter personal in baza Notificarii nr. 3076, cont bancar RO04 INGB 0001 0001 7362 8951 deschis la Banca ING Bank, capital social subscris si varsat 1.593.747.500 lei, din care capital social varsat 1.269.560.000 lei si 87.500.000 EUR.
Contractul	reprezinta prezentul acord scris prin intermediul caruia COSMOTE ofera Clientului Servicii de Date prin intermediul Retelei COSMOTE sau ale unui partener COSMOTE. Structura Contractului cuprinde Prima Pagina a Contractului, Termenii Generali ai Contractului pentru Serviciile de Date; Anexa de Servicii de Date.
EDGE (Enhanced Data rates for GSM Evolution)	este o tehnologie ce permite conectarea permanenta la internet prin intermediul retelei radio.
Frauda	reprezinta orice actiune sau inactiune a Clientului care (i) constituie o incalcare sau o tentativa de incalcare a obligatiilor sale contractuale sau legale, cu intentia de a produce fie companiei COSMOTE fie unui tert, un prejudiciu de orice natura sau de a obtine un folos necuvenit pentru sine sau pentru altul; sau (ii) are drept consecinta producerea unui asemenea prejudiciu sau obtinerea unui asemenea avantaj.
Garantie	reprezinta suma pe care COSMOTE o poate solicita Clientului sa o plateasca, la activare sau pe parcursul executarii Contractului, tinand cont dar fara a se limita la: (i) relatiile contractuale anterioare ale Clientului cu COSMOTE respectiv cu terte parti, conform informatiilor din Preventel; (ii) bonitatea Clientului; (iii) in caz de conectari multiple; etc.
GPRS (General Packet Radio Service)	este o tehnologie care ofera posibilitatea transmiterii respectiv primirii pachetelor de date cu ajutorul echipamentelor compatibile (ex: telefonul mobil, card de date, modem USB) permitand conectarea permanenta la internet prin intermediul retelei radio.
Limita de credit	reprezinta valoarea stabilita de catre COSMOTE la activare sau modificata pe parcursul executarii Contractului (in functie de solvabilitatea Clientului, de relatiile contractuale anterioare cu COSMOTE sau cu terte parti, valoarea Serviciilor consumate de Client in ultimele luni, precum si in functie de planul tarifar ales), dupa depasirea careia COSMOTE poate solicita Garantii suplimentare sau efectuarea de plati intermediare.
Numarul de telefon (MSISDN)	reprezinta numarul asociat Cartelei SIM oferite Clientului si pus la dispozitia Clientului fie de catre COSMOTE, dupa semnarea Contractului, fie de catre un alt furnizor de servicii de comunicatii electronice, in cazul in care Clientul este portat la COSMOTE, cu scopul folosirii Serviciilor furnizate de COSMOTE.
Perioada Initiala	reprezinta perioada minima contractuala la care Clientul se angajeaza conform Anexei de Servicii de Date si in cadrul careia Clientul nu are dreptul de a denunta Contractul, decat sub sanctiunea de a plati costuri de incetare prematura a Contractului; prin Perioada Initiala se intelege si orice prelungire ulterioara a acesteia.
Preventel	reprezinta un sistem de evidenta a clientilor cu datorii rezultate din achitarea cu intarziere sau neachitarea facturilor sau in cazul savarsirii unui caz de frauda.
Portabilitatea numerelor	reprezinta posibilitatea Clientului de a-si pastra Numarul de telefon, la cerere, atunci cand acesta schimba furnizorul de servicii de comunicatii electronice.
Portarea	reprezinta trecerea Clientului de la reseaua unui furnizor de servicii de comunicatii electronice in reseaua unui alt furnizor de astfel de servicii, solicitand in mod expres pastrarea Numarului sau de telefon.
Retea	reprezinta reseaua de comunicatii electronice apartinand COSMOTE si in care COSMOTE opereaza in conformitate cu autorizatiile si licentele sale, sau reseaua apartinand unui partener COSMOTE, prin intermediul careia COSMOTE a dobandit dreptul de a furniza Serviciile de Date.
Servicii	reprezinta serviciile de comunicatii electronice oferite in general de COSMOTE prin intermediul Retelei COSMOTE sau prin intermediul retelelor partenerilor COSMOTE, inclusiv partenerilor de Roaming (daca este cazul), in baza Contractului.
Servicii de Administrare	reprezinta acele servicii, altele decat Serviciile de comunicatii electronice, prestate de catre COSMOTE la solicitarea Clientului in vederea administrarii contului Clientului (ex: transfer de

Servicii de Date	responsabilitate, facturare detaliata, schimbare Cartela SIM, etc). reprezinta serviciile oferite de COSMOTE prin intermediul Retelei si care ofera Clientului posibilitatea de a avea acces la internet si de a transmite/ receptiona date, utilizand anumite protocoale si tehnologii, daca se afla in aria de acoperire a COSMOTE sau a unui partener COSMOTE. Prin Servicii de Date se intelege si transmiterea de mesaje scurte scrise (SMS).
Servicii de Roaming	reprezinta serviciile care permit Clientului sa foloseasca Serviciile de Date cand se afla in strainatate, daca se afla in aria de acoperire apartinand unui operator cu care COSMOTE a incheiat un contract in acest sens. Lista actualizata a tarilor si operatorilor in retelele carora este posibila folosirea Serviciilor de Date va fi pusa la dispozitie de catre COSMOTE prin Departamentul de Relatii cu Clientii, la solicitarea expresa a Clientului, sau prin site-ul oficial <a href="http://www.cosmote.ro">www.cosmote.ro</a> .
UMTS (Universal Mobile Telecommunications System)	reprezinta o tehnologie de generatia a 3-a (3G) ce permite conectarea permanenta la internet prin intermediul retelei radio
Utilizator final	reprezinta persoana fizica desemnata de Client sa beneficieze, in tot sau in parte, de Serviciile de Date contractate de Client prin prezentul Contract.

## 1. OBIECTUL CONTRACTULUI

### Serviciile de Date

- 1.1. Obiectul Contractului il reprezinta furnizarea de catre COSMOTE catre Client a Serviciilor de Date, prin intermediul Retelei, 24 de ore pe zi, 7 zile pe saptamana, folosind tehnologiile UMTS, EDGE sau GPRS, functie de aria de acoperire a fiecareia dintre aceste tehnologii si celula la care Clientul/Utilizatorul Final se conecteaza.
- 1.2. Clientul intelege ca Serviciile de Date sunt furnizate de COSMOTE in mod independent de serviciile de voce, astfel ca prin intermediul Cartelei SIM primite la semnarea Contractului, Clientul nu va avea acces si la Servicii de voce, prin urmare, Clientul nu va putea apela nici serviciul de urgenta 112.
- 1.3. Clientul se poate informa despre Serviciile de Date contractate sau despre alte Servicii disponibile in Reteaua COSMOTE, sunand la Departamentul Relatii cu Clientii la numarul 1234 sau vizitand site-ul [www.cosmote.ro](http://www.cosmote.ro).

### Nivelurile de calitate

- 1.4. Viteza de transfer a datelor cu ajutorul tehnologiei UMTS este de pana la 21.6 Mbps pentru receptionarea datelor (download) si de pana la 5,76 Mbps pentru transmiterea datelor (upload), in cazul tehnologiei EDGE viteza este de pana la 236,8 kbps pentru receptionarea datelor (download) si de pana la 118,4 kbps pentru transmiterea datelor (upload), iar in cazul tehnologiei GPRS viteza este de pana la 48 kbps pentru receptionarea datelor (download) si de pana la 24 kbps pentru transmiterea datelor (upload).
- 1.5. Clientul declara ca a fost informat si a acceptat faptul ca viteza de transfer a datelor nu este garantata de COSMOTE deoarece aceasta depinde de factori externi, precum retelele de internet ale altor operatori, conexiunea la internet a serverelor accesate, calculatoarele accesate (de exemplu, calculatoare dotate cu porturi USB 1.0 avand o rata de transfer a datelor limitata la 1,5 Mbps, prin standardul constructiv), tipul de echipament folosit pentru transmisia de date, tehnologia utilizata (GPRS/EDGE/UMTS), receptia intr-o anumita locatie, propagarea undelor radio, distanta fata de statia de emisie - receptie, numarul de utilizatori conectati simultan la aceeasi celula etc.
- 1.6. Performanta Serviciilor de Date este influentata si de pozitia Clientului/Utilizatorului Final in aria de acoperire a unei celule si de gradul de incarcare a retelei radio din zona respectiva in momentul utilizarii Serviciilor de Date, astfel ca accesul la Serviciile de Date poate fi ingreunat in orele de utilizare maxima, din cauza capacitatii limitate a retelei de transmisii de date.
- 1.7. De asemenea, COSMOTE isi rezerva dreptul de a limita viteza de transfer la un nivel inferior in cazul in care acest lucru va fi necesar, in scopul prevenirii utilizarii abuzive sau frauduloase a resurselor in detrimentul altor utilizatori sau in cazul supraaglomerarii traficului de date in retea, astfel ca utilizatorii sunt afectati in mod negativ in utilizarea Serviciilor.

### Aria de acoperire

- 1.8. Aria de acoperire, asa cum este descrisa in materialele de prezentare ce pot fi gasite in magazinele COSMOTE, difera in functie de celula radio la care Clientul/Utilizatorul Final se conecteaza in momentul folosirii Serviciilor de Date si se poate modifica in functie de dezvoltarea retelelor, de specificul propagarii undelor radio si de existenta obstacolelor naturale (munti, paduri, lacuri, precipitatii etc) sau factori artificiali, (constructii etc) precum si de specificatiile tehnice ale Retelei si ale echipamentelor folosite de Client, care pot determina variatii fata de harta prezentata.
- 1.9. Clientul se poate informa despre aria de acoperire a Serviciilor de Date, precum si de gradul de acoperirea pentru fiecare tehnologie in parte, prin intermediul Departamentului de Relatii cu Clientii sau accesand pagina de internet [www.cosmote.ro](http://www.cosmote.ro), precum si din magazinele COSMOTE si ale partenerilor COSMOTE. Clientul declara ca accepta aria de acoperire cu toate variatile prezentate mai sus si ca hartile prezentate au o valoare informativa dar nu pot reda cu exactitate nivelul de calitate al Serviciilor.

## 2. ACTIVAREA CLIENTULUI SI PERIOADA DE TESTARE

### Activarea Clientului

- 2.1. După primirea, analizarea și înregistrarea solicitării unui potențial Client de a beneficia de Serviciile de Date, COSMOTE este îndreptățit să ceară acestuia documentele necesare pentru semnarea Contractului, precum și constituirea unor eventuale Garanții.
- 2.2. În cazul în care COSMOTE nu primește documentele solicitate în termen de 7 (șapte) zile lucrătoare de la data înregistrării solicitării și/sau Garanția solicitată nu este constituită în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare de la data solicitării acesteia de către COSMOTE, COSMOTE este îndreptățit să anuleze înregistrarea solicitării, fără notificare, punere în întârziere sau alte formalități prealabile.
- 2.3. Clientul va avea acces la Serviciile de Date în termen de cel mult 7 zile lucrătoare de la data semnării Contractului. Accesul la alte Servicii solicitate pe parcursul derulării Contractului, se va face în termen de cel mult 7 zile lucrătoare de la data înregistrării solicitării Clientului, cu condiția ca acesta să fie eligibil pentru Serviciile solicitate și Serviciile solicitate să fie compatibile cu Serviciile de Date.
- 2.4. În cazul nerespectării termenului de 7 zile lucrătoare, Clientul poate solicita despăgubiri în termen de maximum 15 zile lucrătoare de la data semnării Contractului, respectiv de la data înregistrării solicitării pentru activarea noilor Servicii sau de la data la care Clientul a devenit eligibil pentru activarea noilor Servicii. COSMOTE poate oferi despăgubiri având o valoare egală cu contravaloarea serviciului neprestat, după analizarea tuturor circumstanțelor. Despăgubirea se va regăsi pe factura următoare soluționării favorabile a cererii Clientului, sub forma unei reduceri a valorii abonamentului.
- 2.5. Prin derogare de la art. 2.3, dacă activarea în Rețea a unui Client portat nu poate fi realizată sau se realizează cu întârziere, din motive ce nu se află sub controlul COSMOTE ci sub controlul furnizorului din a cărui rețea de face portarea, Clientul nu va fi îndreptățit să solicite despăgubiri din partea COSMOTE.
- 2.6. Dacă Clientul nu preia Cartela SIM în termen de cel mult 7 zile lucrătoare de la data semnării Contractului, COSMOTE este îndreptățit să rezilieze Contractul imediat, fără notificare, punere în întârziere sau alte formalități prealabile.

#### **Perioada de testare**

- 2.7. Clientul are la dispoziție o perioadă de 15 zile calendaristice de la data la Activării în vederea testării Serviciilor de Date, a ariei de acoperire în zonele în care Clientul apreciază că va folosi Serviciile de Date cu preponderență, a vitezei de transfer al datelor, etc.
- 2.8. Dacă în perioada de 15 zile calendaristice menționată mai sus, Clientul consideră că nu este satisfăcut de calitatea Serviciilor, indiferent de motive, Clientul are dreptul de a solicita încetarea Contractului, fără a fi obligat la plata costurilor de încetare, cu condiția respectării următoarelor cerințe:
  - (i) solicitarea de încetare a Contractului să fie făcută în punctul de vânzare unde Contractul a fost semnat;
  - (ii) până la data solicitării de încetare a Contractului, Clientul să nu fi realizat un trafic de date mai mare de 300 MB;
  - (iii) într-o perioadă nu mai mică de 1 an anterioară solicitării de încetare, Clientul să nu se fi prevalat de o altă perioadă de testare a Serviciilor de Date, în baza unui alt contract de date semnat cu COSMOTE, indiferent de punctul de vânzare unde respectivul contract ar fi fost încheiat;
  - (iv) Contractul să nu fi fost novat Clientului, în urma unui transfer de responsabilitate de la un alt client;
  - (v) Clientul să nu fi fost reactivat în Rețeaua COSMOTE, conform prevederilor articolelor 10.6 și 10.7.
- 2.9. În cazul încetării Contractului conform articolului 2.8:
  - (i) Clientului i se vor rambursa sumele achitate la data semnării Contractului în legătură cu Serviciile de Date contractate (garanții, sume plătite conform art. 9.4, etc), conform procedurii descrise la art. 11.3 (ii) de mai jos (inclusiv pentru sumele care nu reprezintă Garanții);
  - (ii) Clientul va datora COSMOTE plata oricărui Servicii utilizate de Client până la data încetării Contractului (inclusiv dar fără a se limita la Serviciile de Date utilizate în Roaming, Serviciile de trimitere SMS, Servicii Administrative), mai puțin contravaloarea abonamentului lunar aferent ofertei contractate de Client.
  - (iii) Clientul va rambursa, la data solicitării încetării Contractului, orice discounturi de care a beneficiat la achiziționarea unor echipamente sau alte produse, ca urmare a contractării unor oferte speciale care au inclus și încheierea unui contract pentru Serviciile de Date.

#### **Retur echipamente**

- 2.10. În cazul încetării Contractului conform articolului 2.8, în situația în care Clientul a contractat o ofertă specială care a inclus în pachetul de Servicii de Date și un modem de date și/sau laptop, Clientul va avea posibilitatea de a alege să păstreze sau să returneze echipamentele achiziționate.
- 2.11. Acceptarea returnării echipamentelor se va da numai cu respectarea următoarelor condiții:
  - (i) returnarea se va face numai la punctul de vânzare de unde au fost achiziționate;
  - (ii) pachetele/cuțiile în care echipamentele au fost ambalate să fie originale, intacte și să contină toate accesoriile (folii sau alte materiale protectoare, manuale de utilizare, CD-uri de instalare, baterii, cabluri, încarcătoare, tastatură, etc.);
  - (iii) echipamentele și accesoriile să fie intacte și în perfectă stare de funcționare (fără zgărieturi, urme de lichide, să fi suferit socuri mecanice sau termice, etc.), fără urme vizibile de folosire sau defecte mecanice, seria echipamentelor să corespundă cu seria înscrisă pe ambalaje, etc.
- 2.12. În cazul încetării Contractului conform articolului 2.8, dacă echipamentele nu respectă toate condițiile de mai sus, acestea nu vor fi acceptate ca retur. La data solicitării încetării Contractului, Clientul va achita diferența dintre prețul de listă al echipamentelor valabil la data solicitării de încetare a Contractului (fără aplicarea de subvenții sau discount-uri) și prețul achitat de Client la achiziționare.

### **3. CARTELA SIM**

- 3.1. Reteaua si Serviciile de Date sunt accesibile Clientului numai prin intermediul Cartelei SIM, predata Clientului dupa semnarea Contractului, pentru a fi folosita in conformitate cu termenii prezentului Contract.
- 3.2. Accesul la Cartela SIM este protejat de doua coduri secrete, PIN (Numar Personal de Identificare) si PUK (Numar Personal de Deblocare) care nu vor fi dezvaluite catre terte persoane si care vor fi folosite de catre Client numai in conformitate cu instructiunile puse la dispozitie de COSMOTE, in caz contrar COSMOTE nefiind responsabil pentru eventualele daune produse.
- 3.3. Clientul nu dobandeste nici un drept de proprietate asupra Cartelei SIM sau asupra informatiilor pe care aceasta le contine, cu exceptia informatiilor pe care Clientul le-a inregistrat pe Cartela SIM si de care este singur raspunzator. Clientul se angajeaza sa nu vanda, inchirieze, distruga sau deterioreze Cartela SIM.
- 3.4. Clientul va lua toate masurile necesare pentru a evita utilizarea Cartelei SIM in mod neadecvat. Responsabilitatea atat fata de COSMOTE cat si fata de terte persoane privind utilizarea Cartelei SIM revine in intregime Clientului, indiferent cine este Utilizatorul Final si indiferent de tipul echipamentului folosit pentru Cartela SIM.
- 3.5. Orice tentativa de copiere sau modificare a oricaror date de identificare tehnica ale Cartelei SIM este interzisa, va fi sanctionata in conformitate cu legislatia in vigoare si va da dreptul COSMOTE sa suspende Serviciile imediat si/sau sa rezilieze Contractul, fara interventia instantei, punere in intarziere sau alte formalitati prealabile.
- 3.6. Clientul este obligat sa informeze imediat COSMOTE, telefonic si/sau in scris, despre pierderea, furtul sau deteriorarea Cartelei SIM si sa solicite restrictionarea. In toate cazurile, Clientul este responsabil de utilizarea Cartelei SIM pana in momentul in care aceasta este restrictionata. In cazul in care Clientul nu anunta COSMOTE despre Cartela SIM pierduta sau furata sau nu cere restrictionarea Cartelei SIM, Clientul va fi responsabil pentru consecintele rezultate din folosirea Cartelei SIM pierdute sau furate.
- 3.7. Obligatia Clientului de a plati contravaloarea abonamentelor lunare nu este suspendata pe perioada in care Cartela SIM este restrictionata.
- 3.8. Inlocuirea Cartelei SIM pierdute, furate sau deteriorate va fi tarifata de catre COSMOTE conform politicii comerciale in vigoare la momentul respectiv.

### **4. NUMARUL DE TELEFON**

- 4.1. Pentru fiecare Cartela SIM activata, Clientului ii va fi alocat un Numar de telefon pentru care Clientul dobandeste dreptul exclusiv de a-l folosi pe perioada prezentului Contract. Numarul de telefon nu este proprietatea Clientului si la incetarea din orice motiv a Contractului, companiei COSMOTE ii revin, in mod liber si automat, toate drepturile relatate Numarului de telefon sau, in cazul in care Clientul fusese portat din reseaua unui alt furnizor de comunicatii electronice, drepturile asupra Numarului de telefon ii revin respectivului furnizor.
- 4.2. In cazul portarii unui Client din Reteaua COSMOTE in reseaua unui alt furnizor de comunicatii electronice, Clientul va avea dreptul de a pastra Numarul de telefon pana la data incetarii relatiei contractuale cu noul furnizor sau cu alti furnizori succesivi, daca trecerea in noile retele s-a facut tot prin portare.
- 4.3. In cazuri exceptionale (cum ar fi ratiuni impuse de autoritatile competente si/sau de functionarea Serviciilor), COSMOTE poate schimba Numarul de telefon, notificand Clientul cu cel putin 30 de zile in prealabil. Modificarea Numarului de telefon nu poate constitui motiv de incetare a Contractului din partea Clientului si nici nu-i confera acestuia drepturi la despagubiri.
- 4.4. In cazul in care Clientul detine un Numar de telefon portat in Reteaua COSMOTE, schimbarea Numarului de telefon se va face numai catre un Numar de telefon apartinand COSMOTE.
- 4.5. La solicitarea Clientului, Numarul de telefon poate fi schimbat dar numai in limita posibilitatilor tehnice, a prevederilor articolului 4.4 si cu suportarea de catre Client a tarifelor aplicabile.

### **5. ECHIPAMENTUL TERMINAL**

- 5.1. Pentru a avea acces la Serviciile COSMOTE, Clientul va folosi numai echipamente autorizate, compatibile cu caracteristicile Retelei si cu Serviciile de Date furnizate de COSMOTE. In cazul in care echipamentul folosit nu este achizitionat de la COSMOTE in scopul folosirii Serviciilor de Date, Clientul este singur responsabil pentru alegerea, achizitionarea si utilizarea unui alt echipament, Clientul neavand dreptul la despagubiri in cazul in care echipamentul ales nu permite accesul la Serviciile de Date sau alte Servicii.
- 5.2. Este interzisa conectarea la echipament a oricarui accesoriu ce ar putea produce interferente cu Serviciile de Date. COSMOTE este exonerat de orice raspundere pentru calitatea transmisiei in cazul in care Clientul instaleaza echipamente suplimentare celor recomandate si/sau acreditate de COSMOTE in vederea receptionarii/retransmiterii Serviciilor de Date. De asemenea, COSMOTE va putea solicita Clientului prezentarea echipamentului spre verificare iar, daca se constata ca echipamentul produce sau poate produce perturbari in Retea, COSMOTE poate refuza conectarea la Retea si la Serviciile de Date.
- 5.3. Echipamentul de transmisie de date nu poate fi folosit decat pentru Serviciile de Date. Folosirea lui pentru servicii de voce este asimilata utilizarii abuzive si va atrage consecintele ce decurg din acesta.
- 5.4. Clientul se obliga sa achite toate costurile suportate de COSMOTE (daune, plati ale tertilor, costuri ale reparatiilor, etc.) ca o consecinta a incalcarii de catre Client a prevederilor prezentului articol.

## **6. RASPUNDEREA COSMOTE**

- 6.1. COSMOTE va lua toate masurile necesare pentru a asigura accesul Clientului la Reteaua si Serviciile de Date, in cele mai bune conditii tehnice posibile. Calitatea si disponibilitatea Serviciilor de Date pot fi afectate de factori ce nu tin de controlul COSMOTE, cum ar fi dar fara a se limita la: tipul echipamentului folosit, obstructionari fizice locale, lucrari temporare, conditii atmosferice, interferente radio si functionarea defectuoasa a altor retele de telecomunicatii la care COSMOTE este interconectat, caderi de tensiune.
- 6.2. COSMOTE va pune la dispozitie Clientului Serviciul de Roaming in baza prevederilor Contractului. COSMOTE nu este raspunzator de calitatea Serviciilor de Date in 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.
- 6.3. COSMOTE nu este raspunzator pentru utilizarea accidentala a Serviciului de Roaming de catre Client atunci cand acesta se afla pe teritoriul Romaniei, in zone de granita. Clientul este obligat sa se asigure, prin verificarea echipamentului sau, ca este conectat la Retea in momentul folosirii Serviciilor Date, pentru a evita utilizarea accidentala a Serviciului de Date in Roaming pe teritoriul Romaniei.
- 6.4. COSMOTE raspunde exclusiv pentru Serviciile sale si, prin urmare, nu raspunde pentru serviciile oferite de terte parti, care fac uz, in orice forma, de Serviciile sale. Pentru evitarea oricarui dubiu, COSMOTE nu raspunde pentru prejudiciile, de orice natura, suferite de Client in legatura cu serviciile tertilor.
- 6.5. COSMOTE poate restrictiona sau suspenda temporar furnizarea Serviciilor de Date, daca aceasta este absolut necesar pentru efectuarea lucrarilor de intretinere/modificare ce vor fi programate astfel incat sa cauzeze cat mai putin disconfort Clientilor. COSMOTE nu raspunde pentru functionarea necorespunzatoare a Retelei in zonele in care aceasta este in dezvoltare sau in situatiile in care COSMOTE face lucrari de imbunatatire a Retelei.
- 6.6. COSMOTE nu va raspunde fata de Client si/sau fata de terte parti pentru daune, pierderi de profit, castiguri nerealizate si/sau nefructificarea unor oportunitati de afaceri sau orice alte pierderi suferite de catre Client care rezulta direct sau indirect din, dar fara a se limita la: (i) lipsa de acces la Servicii sau furnizarea de Servicii de calitate necorespunzatoare; sau (ii) folosirea neadecvata a Serviciilor si echipamentelor de comunicatii de catre Client, (iii) nefunctionarea Serviciilor din motive de ordin tehnic si/sau din actiunile tertilor.
- 6.7. COSMOTE nu va raspunde de actiunile sau inactiunile sale fata de terte persoane sau pentru prejudiciile create unor terte persoane care beneficiaza de Serviciile de Date in afara prezentului Contract sau chiar in absenta unui contract intre acestea si COSMOTE. De asemenea, COSMOTE nu este raspunzator decat fata de Client in limitele prezentului Contract, iar raspunderea sa nu se intinde si asupra Utilizatorilor Finali ai Serviciilor de Date, asa cum au fost acestia desemnati de Client.
- 6.8. COSMOTE este obligat sa analizeze reclamatii si cererile Clientului, inclusiv cele referitoare la valoarea facturilor emise de COSMOTE, si sa le raspunda, in conformitate cu termenii prezentului Contract, in termen de cel mult 30 de zile de la data inregistrarii lor.
- 6.9. Pentru limitarea folosirii abuzive a Retelei si pentru a asigura un nivel corespunzator al Serviciilor de Date pentru toti clientii, COSMOTE va putea in mod justificat limita anumiti parametri ai Serviciilor de Date, precum viteza de transfer a datelor.

## **7. DESPAGUBIRI**

- 7.1. In cazul in care Clientul nu poate folosi Serviciile de Date in parametrii de mai sus, ca urmare a unor nefunctionalitati in Retea cauzate de culpa/neglijenta COSMOTE, Clientul poate fi despagubit, dupa analiza solicitarii sale in acest sens.
- 7.2. Despagubirea se va face numai la solicitarea Clientului formulata in termen de cel mult 15 zile de la data la care nefunctionalitatea a intervenit. Acordarea despagubirii va fi conditionata si de dovada in evidentele COSMOTE a existentei defectiunii notificate in aria geografica indicata de catre Client si daca Clientul este domiciliat sau isi are locul de munca in zona afectata, COSMOTE avand dreptul de a cere actele doveditoare in acest sens.
- 7.3. In cazul in care COSMOTE constata ca solicitarea Clientului este intemeiata, despagubirea se va acorda prin reducerea taxei lunare de abonament, proportional cu perioada in care Clientul nu a beneficiat de Serviciile de Date. Reducerea taxei lunare de abonament se va evidentia in factura din luna imediat urmatoare solutionarii in mod favorabil a cererii Clientului.
- 7.4. In cazul in care Clientul este nemulțumit de despagubirile acordate de catre COSMOTE, acesta se poate adresa instantelor de judecata competente in vederea recuperarii prejudiciului suferit.

## **8. RASPUNDEREA CLIENTULUI**

### **Obligatii generale**

- 8.1. Clientul este obligat sa notifice imediat COSMOTE despre orice modificare a informatiilor furnizate in momentul in care a incheiat Contractul, modificari aparute pe perioada derularii Contractului si, in mod special, despre schimbari ale adresei sau ale sediului social, ale statutului juridic, ale numelui/denumirii sau ale persoanei imputernicite sa reprezinte Clientul in relatia cu COSMOTE. In cazul in care Clientul nu notifica COSMOTE cu privire la schimbarea adresei/sediului social sau a adresei de facturare, orice notificari sau facturi ce vor fi trimise de catre COSMOTE la adresele mentionate in Contract sau la ultima adresa anuntata de Client, vor fi considerate a fi transmise in mod valabil.
- 8.2. Clientul este obligat sa achite integral facturile pentru furnizarea Serviciilor de Date, la scadenta, in conformitate cu termenii prezentului Contract.
- 8.3. Clientul nu poate folosi si/sau permite vreunei terte persoane sa foloseasca Serviciile de Date pentru scopuri imorale sau ilegale si de asemenea, este singur raspunzator pentru actiunile si inactiunile sale care au drept consecinta incalcarea oricaror reglementari referitoare la conditiile de accesare si/sau utilizare a Serviciilor de

Date, inclusiv in ceea ce priveste Serviciile care, conform reglementarilor in vigoare, nu este permis a fi accesate de catre toate categoriile de consumatori.

- 8.4. Clientul este singur raspunzator pentru orice incalcare a reglementarilor aplicabile in ceea ce priveste modul de utilizare a Serviciilor de Date, scopul utilizarii acestora sau continutul transmis, stocat, expus sau care face, in orice mod, obiectul unor operatiuni efectuate cu sprijinul sau prin intermediul Serviciilor de Date.
- 8.5. Clientul este pe deplin responsabil de actiunile oricaror terte persoane care utilizeaza Serviciile de Date prin intermediul prezentului Contract, mai ales cu privire la utilizarea Serviciilor de Date de catre Utilizatorii Finali desemnati de Client.
- 8.6. Clientul declara ca a luat la cunostinta de politica de utilizare corecta a Serviciilor de Date si ca furnizarea Serviciilor de Date este conditionata de acceptarea in intregime a prevederilor acesteia. Politica de utilizare corecta a Serviciilor de Date se gaseste si pe site-ul [www.cosmote.ro](http://www.cosmote.ro).
- Folosirea abuziva a Serviciilor de Date**
- 8.7. Clientul este obligat sa utilizeze Reteaua si Serviciile de Date furnizate in conformitate cu termenii prezentului Contract. Serviciile de Date care fac obiectul prezentului Contract sunt destinate utilizarii de catre Client numai pentru nevoile proprii si nu cu scopul de a obtine un profit sau de a atrage avantaje comerciale.
- 8.8. Clientul intelege si accepta ca oricare din modurile de utilizare a Serviciilor de Date conform prezentului articol sunt considerate a fi utilizari abuzive si sunt complet interzise Clientului, sub sanctiunile prevazute in prezentul Contract:
- (i) folosirea de echipamente neautorizate de catre legislatia in vigoare si neconforme cu standardele existente sau care nu sunt compatibile in Retea, precum si utilizarea Serviciilor de Date in vederea testarii unor echipamente;
  - (ii) folosirea Serviciilor de Date in scopul savarsirii unei Fraude;
  - (iii) oferirea, cu titlu oneros sau gratuit, a posibilitatii unor terte parti de a folosi Serviciile de Date, in alte scopuri decat cele agreeate prin prezentul Contract, inclusiv prin comercializarea Serviciilor de Date catre terte parti;
  - (iv) Folosirea Serviciilor de Date in scop de comercializare a actiunilor Clientului sau a unor terte persoane;
  - (v) sicanarea sau agresarea in orice fel a altor clienti COSMOTE sau ai altor furnizori de comunicatii electronice, parteneri ai COSMOTE sau a angajatilor COSMOTE (inclusiv prin serviciul Relatii cu Clientii) sau a unor terte persoane, prin trimiterea de mesaje cu continut de natura sa calomnieze, hartuiasca, deranjeze, defaimeze sau prin care se dezvaluie informatii personale sau confidentiale in legatura cu o terta parte;
  - (vi) inducerea in eroare a altor clienti COSMOTE sau ai altor furnizori de comunicatii electronice, parteneri ai COSMOTE, prin transmiterea de SMS-uri cu un continut fals (promisiune de castiguri, participari la concursuri, etc);
  - (vii) utilizarea Serviciilor de Date in vederea intermediarii si/sau transferului de convorbiri telefonice internationale folosind ca mediu de propagare internetul;
  - (viii) redirectionarea cu titlu oneros prin intermediul Serviciilor de Date a traficului generat de catre un tert precum si pentru ascunderea si/sau modificarea identitatii apelantului in aceste scopuri;
  - (ix) folosirea numerelor cu tarif special avand ca scop generarea de venituri ilicite pentru Client.
- 8.9. De asemenea, Clientul intelege si accepta ca ii sunt interzise:
- (i) expedierea de mesaje nesolicitate (incluzand date, informatii, text, muzica, sunet, imagini, grafice, materiale video, programe sau alte materiale) sau afisarea de mesaje de tip pachete de reclame comerciale sau anunturi de informatii (in general mesaje de tip Spam), Clientul fiind singurul raspunzator pentru expedierea sau afisarea unor astfel de mesaje;
  - (ii) continuarea expedierii de mesaje electronice catre un adresant care a indicat ca nu doreste sa mai primeasca asemenea mesaje;
  - (iii) expedierea sau afisarea de mesaje care contin virusi si/sau „cai troieni”, mesaje ilegale sau expedierea sau afisarea de mesaje indecente, obscene sau pornografice, cu incalcarea prevederilor legale in vigoare;
  - (iv) expedierea sau afisarea de mesaje care violeaza dreptul de proprietate intelectuala sau industrială al COSMOTE sau al unui tert, sau de mesaje continand informatii pentru care Clientul nu are dreptul legal de transmitere sau difuzare in orice conditii, conform oricarei legi aplicabile.

## **9. FACTURARE. PLATA**

- 9.1. Ca regula generala, COSMOTE va trimite lunar catre Client factura cuprinzand (dar nu in mod limitativ): (i) contravaloarea abonamentelor lunare pentru Serviciile de Date contractate, aferente lunii in curs calculate din ziua facturarii; (ii) contravaloarea Serviciilor de Date utilizate de Client in luna precedenta facturii respective; (iii) daca este cazul, contravaloarea unor Servicii de Administrare a contului Clientului.
- 9.2. Din motive de ordin tehnic, in cazuri exceptionale, factura emisa Clientului va putea include si regularizari pentru corectarea unor erori aparute in facturile anterioare cu privire la calcularea valorii Serviciilor de Date utilizate in lunile precedente celei in care a fost emisa factura respectiva.
- 9.3. Tarifele pentru Serviciile de Roaming vor fi facturate pe baza datelor transmise de partenerii de Roaming cu care COSMOTE are incheiate acorduri (operatori din strainatate). Din motive tehnice specifice functionarii Serviciilor de Roaming, factura emisa Clientului va putea include contravaloarea Serviciilor de Date utilizate in cursul lunilor precedente celei in care a fost emisa factura.

- 9.4. La data activarii, COSMOTE ii poate solicita Clientului sa plateasca o suma calculata in functie de planul tarifar ales al COSMOTE la data respectiva. Suma respectiva se va deduce din urmatoarele facturi emise catre Client, pana la concurenta sumei platite.
- 9.5. In cazul unei cereri de portare a unui Client in Reteaua COSMOTE, COSMOTE poate solicita Clientului, la data activarii, o taxa pentru portarea Numarului de telefon, reprezentand cheltuielile cu operatiunile necesare procesului de portare.
- 9.6. Ca regula generala, prima factura emisa de COSMOTE ulterior datei de activare va contine (dar nu in mod limitativ): (i) contravaloarea abonamentului pentru Serviciile de Date contractate aferente/proportionale perioadei cuprinse intre data activarii Contractului si data emiterii primei facturi ulterior datei de activare, (ii) contravaloarea Serviciilor de Date utilizate in perioada cuprinsa intre data activarii Contractului si data emiterii primei facturi ulterior datei de activare, (iii) contravaloarea abonamentului lunar pentru Serviciile de Date contractate, aferente lunii in curs calculate din ziua facturarii, (iv) daca este cazul, contravaloarea unor Servicii de Administrare, (v) daca este cazul, contravaloarea cu minus a sumei percepute de catre COSMOTE la data semnarii Contractului, conform art. 9.4 de mai sus.
- 9.7. Facturile sunt emise in lei, la cursul oficial de schimb lei/euro al BNR de la data emiterii facturii. Plata Serviciilor de Date se va efectua de catre Client lunar, inclusiv TVA, in termen de maxim 17 zile de la data facturarii. Facturile emise pentru Serviciile de Date pot fi cumulate cu facturile emise pentru alte Servicii furnizate de COSMOTE pentru Client (de exemplu servicii de voce), in baza altor contracte de abonament decat prezentul Contract.
- 9.8. Facturile vor fi trimise Clientului prin posta la adresa specificata in Contract. Clientul care reclama ca nu a primit factura nu este exonerat de la plata acesteia. Orice reclamatii privind facturile vor respecta procedura descrisa la art. 23.3 si 23.4 de mai jos.
- 9.9. In cazul in care Clientul nu isi achita obligatiile de plata in termenele stabilite in prezentul Contract, Clientul se afla de drept in intarziere. Data efectuarii platii se va considera data la care plata intregului debit a fost confirmata in sistemul de evidenta a facturilor si platilor aferente al COSMOTE.
- 9.10. Pentru sumele neplatite la termen, COSMOTE isi rezerva dreptul de a aplica penalitati, cu titlu de daune moratorii, in valoare de 0,5% calculate la aceste sume datorate, pentru fiecare zi de intarziere, incepand cu ziua urmatoare datei scadentei pana la data platii integrale a sumei datorate. Totalul penalitatilor pentru intarziere poate depasi cuantumul sumei asupra careia sunt calculate.
- 9.11. Clientul, prin prezentul, declara si accepta ca facturile emise de catre COSMOTE, precum si orice copii sau extrase pastrate de COSMOTE in forma electronica, constituie dovada totala si imediata a datoriei Clientului catre COSMOTE.
- 9.12. In cazul in care Clientul depaseste Limita de Credit, COSMOTE isi rezerva dreptul de a solicita plati intermediare pentru perioade mai scurte de o luna, cu termen de plata mai scurt decat cel prevazut in prezentul Contract sau sa plateasca factura deja emisa inainte de data scadentei, dupa cum este cazul.
- 9.13. COSMOTE va putea modifica tarifele Serviciilor de Date in orice moment, cu respectarea legislatiei in vigoare, cu cel putin 30 de zile calendaristice inainte ca modificarea sa devina efectiva, sau cu un alt termen prevazut de legislatia in vigoare, daca va fi cazul.
- 9.14. Pentru perioada cuprinsa intre data activarii si data emiterii primei facturi ulterioara datei de activare, Clientul va beneficia numai de Serviciile de Date (de exemplu pachete cu diverse volume) incluse in tipurile de abonamente contractate, aferente/proportionale numarului de zile din aceasta perioada.
- 9.15. COSMOTE va emite facturi detaliate pentru Serviciile de Date consumate numai daca Clientul solicita in mod expres aceasta, la momentul incheierii Contractului sau pe parcursul derularii lui. Facturile detaliate solicitate in timpul derularii Contractului se vor emite incepand cu prima factura emisa de la momentul solicitarii pentru perioada de facturare in curs la momentul solicitarii.

## **10. SUSPENDAREA SERVICIILOR / REACTIVARE**

- 10.1. COSMOTE poate suspenda sau restrictiona accesul Clientului la Serviciile de Date imediat, cu notificarea Clientului (inclusiv prin SMS, e-mail sau apel la numarul de telefon de contact, acolo unde este posibil), fara drept la despagubiri, in urmatoarele situatii: (i) Clientul nu a achitat integral factura la termen; (ii) in caz de depasire a Limitei de Credit; (iii) Clientul si-a incalcat oricare alte obligatii contractuale si/sau conditiile de folosire a Serviciilor de Date; (iv) in cazul in care COSMOTE suspenda accesul Clientului la Serviciile sale in baza unui alt contract incheiat de COSMOTE cu Clientul.
- 10.2. COSMOTE poate suspenda sau restrictiona accesul Clientului la Servicii imediat, fara notificarea prealabila a Clientului si fara drept la despagubiri, in urmatoarele situatii: (i) in caz de Frauda a Clientului, inclusiv cazurile de Frauda de care Clientul se face vinovat in baza altor contracte de Servicii incheiate cu COSMOTE; (ii) Clientul se face vinovat de oricare din situatiile prevazute la articolele 8.8 si 8.9 din prezentul Contract; (iii) in orice alt caz in care actiunile sau inactiunile Clientului pot determina un risc pentru COSMOTE.
- 10.3. Fara prejudicierea vreunui alt drept, COSMOTE poate aplica aceleasi masuri pentru orice alte Numere de telefon/ Servicii activate in contul aceluiasi Client, indiferent daca acestea sunt in intarziere la plata sau nu, fara drept de compensatie sau despagubiri pentru Client. Daca Clientul a fost suspendat pentru motiv de neplata, pentru ca Serviciile de Date sa fie reconectate, Clientul va plati toate sumele datorate catre COSMOTE si neachitate la momentul solicitarii de reactivare a Serviciilor de Date.
- 10.4. Suspendarea temporara a Serviciilor de Date nu exonereaza Clientul de la plata valorii lunare a abonamentului sau a oricaror sume datorate catre COSMOTE.



- 10.5. In situatia in care accesul Clientului la Serviciile de Date a fost suspendat ca urmare a aparitiei unei situatii mentionate la art. 10.1 (i), (ii), (iv), fara ca respectivul Client sa fi fost deconectat, reconectarea Serviciilor de Date se va face in maxim 2 (doua) zile lucratoare de la data la care plata intregului debit a fost confirmata in sistemul de evidenta a facturilor si platilor aferente al COSMOTE.
- 10.6. Daca in perioada suspendarii, Clientul a fost deconectat pentru motiv de neplata, dar fara ca incetarea din orice motiv a Contractului (inclusiv rezilierea din partea COSMOTE) sa fi intervenit, Clientul va fi reactivat automat in termen maxim 4 zile lucratoare de la data la care plata intregului debit a fost confirmata in sistemul de evidenta a facturilor si platilor aferente al COSMOTE, cu conditia platii tuturor datoriilor catre COSMOTE precum si a eventualelor Garantii. Contractul se va considera a fi continuat, toate prevederile acestuia aplicandu-se in mod corespunzator.
- 10.7. Daca in perioada suspendarii, Clientul a fost deconectat iar Contractul a incetat, indiferent de motiv (inclusiv rezilierea din partea COSMOTE), Clientul va putea fi reactivat in urma cererii sale, cu conditia platii tuturor datoriilor catre COSMOTE, precum si a eventualelor Garantii. Clientul va semna un nou contract pentru Serviciile de Date. Clientul nu va mai avea posibilitatea de a se reactiva cu vechiul Numar de telefon, in situatia in care acesta apartine unui alt furnizor de servicii de comunicatii electronice decat COSMOTE sau Numarul de telefon a fost deja alocat unui alt Client COSMOTE.

## **11. GARANTII**

- 11.1. La inceputul sau in timpul perioadei de acces la Serviciile de Date, pentru initierea sau continuarea furnizarii lor, la cererea COSMOTE in acest sens, Clientul are obligatia de a furniza Garantii rezonabile intr-o suma nu mai mare de 3.000 lei pentru fiecare Cartela SIM. Limita mentionata este valabila doar pentru Clientul care este consumator conform Legii 193/2000, in alte cazuri, COSMOTE rezervandu-si dreptul sa solicite constituirea unei Garantii care sa depaseasca valoarea de 3.000 lei.
- 11.2. COSMOTE isi rezerva dreptul de a solicita constituirea unor Garantii suplimentare, dupa cum urmeaza:
- (i) inainte de activare, tinand cont de si fara a se limita la: (a) relatiile contractuale anterioare ale Clientului cu COSMOTE respectiv cu terte parti (conform informatiilor din Preventel); (b) bonitatea Clientului; (c) in cazul in care Clientul a cerut accesul la alte Servicii compatibile cu Serviciile de Date (de ex. Roaming); (d) in caz de conectari multiple; (e) in cazul in care Clientul a fost identificat ca anterior cererii de activare, acesta a efectuat o Frauda sau o tentativa de Frauda.
  - (ii) pe parcursul derularii Contractului, in cazul in care: (a) intarzie efectuarea platii facturii pentru Servicii de Date; (b) Clientul solicita furnizarea altor Servicii fata de cele activate la momentul contractarii abonamentului; (c) in caz de Frauda sau tentativa de Frauda; (d) in cazul depasirii Limitei de Credit; (e) in orice alt caz in care actiunile sau inactiunile Clientului pot determina un risc pentru COSMOTE.
- 11.3. Garantiile depuse nu sunt purtatoare de dobanda si vor fi returnate Clientului in urmatoarele conditii:
- (i) pe parcursul derularii Contractului, dupa o perioada de minim 4 luni calculata de la data depunerii Garantiei, in termen de 30 zile lucratoare de la data la care COSMOTE a primit si aprobat cererea Clientului in acest sens, cu conditia ca respectivul Client sa fi facut dovada credibilitatii sale prin efectuarea cu regularitate si fara intarzieri a platilor datorate catre COSMOTE (minim ultimele 4 facturi anterioare datei la care se solicita returnarea sumei). COSMOTE are dreptul sa retina din aceasta garantie orice sume datorate de Client in baza prezentului Contract.
  - (ii) dupa incetarea Contractului, in termen de 30 zile lucratoare de la data la care COSMOTE a primit si aprobat cererea Clientului in acest sens, cu conditia ca respectivul Client sa nu aiba datorii fata de COSMOTE. In cazul in care Clientul nu si-a achitat toate datoriile fata de COSMOTE, acesta din urma va avea dreptul de a retine sumele restante din valoarea Garantiei depuse.
- 11.4. Daca suma depusa cu titlu de Garantie care se elibereaza Clientului este mai mica decat debitul datorat catre COSMOTE, compensarea va opera in limitele sumei celei mai mici iar Clientul ramane obligat la plata diferentei din suma datorata.
- 11.5. COSMOTE garanteaza ca sumele depuse de Client cu titlu de Garantie sunt depozitate in conturi bancare de garantii, accesibile de catre COSMOTE doar pentru returnarea lor catre Client sau acoperirea debitelor Clientului, conform Contractului.
- 11.6. Pe parcursul derularii Contractului, COSMOTE poate solicita constituirea succesiva sau concomitenta a mai multor Garantii, daca Clientul se afla in cel putin doua din cazurile pentru care se solicita constituirea Garantiei sau in situatia aparitiei redundante a aceluasi caz.

## **12. LIMITA DE CREDIT**

- 12.1. Fara prejudicierea vreunui drept al COSMOTE, in momentul in care Limita de Credit este depasita, COSMOTE isi rezerva dreptul de a solicita Clientului cu o utilizare intensa a Serviciilor de Date, intr-un interval de timp scurt (ore/zile), sa constituie o Garantie sau sa faca o plata intermediara, inainte de emiterea facturii curente, sau sa plateasca factura deja emisa inainte de data scadentei, dupa cum este cazul.
- 12.2. Clientul se poate informa despre Limita de Credit pe parcursul derularii Contractului contactand Departamentul Relatii cu Clientii. COSMOTE are dreptul de a majora sau diminua, pe parcursul derularii Contractului, valoarea Limitei de Credit alocate Clientului.
- 12.3. Utilizarea Serviciilor pentru o valoare mai mare decat Limita de Credit nu exonereaza Clientul de la plata integrala a Serviciilor de Date.

- 12.4. Pana la momentul in care Garantia a fost constituita sau plata a fost efectuata, COSMOTE are dreptul sa suspende accesul Clientului la Serviciile de Date cu o notificare prealabila a Clientului prin SMS, e-mail sau apel telefonic, daca acest lucru este posibil, fara drept de compensare sau alte despagubiri.
- 12.5. Prevederile acestui capitol 12 nu vor fi afectate, in niciun fel, de limitarile de trafic stabilite de Client in prealabil, in vederea controlului costurilor. In cazul in care Limita de Credit alocata Clientului este mai mica decat limita de trafic stabilita de Client (inclusiv pentru utilizarea Serviciilor de Date in Roaming), Cosmote va avea dreptul sa ia orice masuri in vederea aplicarii prezentului capitol 12.

### **13. DURATA CONTRACTULUI**

- 13.1. Prezentul Contract intra in vigoare la data semnarii lui, pentru o perioada de valabilitate initiala (denumita in continuare "Perioada Initiala") egala cu cea mentionata in prima pagina a Contractului sau in Anexa de Servicii de Date atasata la Contract.
- 13.2. La sfarsitul Perioadei Initiale, Contractul este considerat a fi prelungit pentru o perioada nedeterminata, cu exceptia cazului in care Clientul anunta COSMOTE, cu cel putin 30 de zile inainte de sfarsitul Perioadei Initiale, ca doreste incetarea Contractului.
- 13.3. COSMOTE va aduce la cunostinta Clientului, in termenul prevazut de lege, sfarsitul Perioadei Initiale a Contractului.

### **14. INCETAREA CONTRACTULUI LA INITIATIVA CLIENTULUI**

- 14.1. Clientul poate solicita incetarea Contractului sau a unei parti din Serviciile contractate (de exemplu dezactivarea doar in parte a unor Cartele SIM) printr-o notificare scrisa si a carei dovada poate fi facuta, adresata COSMOTE cu cel putin 30 de zile inainte de data de la care doreste ca incetarea sa-si produca efectele. Daca Clientul doreste sa se porteze din Retea in reseaua unui alt furnizor de servicii de comunicatii electronice, Clientul va solicita acest lucru direct furnizorului in a carui retea doreste sa aiba loc portarea, incetarea Contractului intervenind la data realizarii portarii, cu respectarea tuturor conditiilor prevazute in Contract. Pentru evitarea oricarui dubiu, incetarea Contractului intervenita la data realizarii portarii nu inlatura obligatia Clientului de a achita toate sumele datorate in baza prezentului Contract, precum si eventualele costuri de incetare, conform art. 16. In masura in care cererea de portare a Clientului in reseaua unui alt furnizor de servicii de comunicatii electronice nu se finalizeaza cu realizarea portarii, prezentul Contract isi va produce efectele in continuare in aceeasi termeni si conditii.
- 14.2. Contractul inceteaza la initiativa Clientului si in situatia in care Clientul, care a facut o cerere de portare in Retea, a solicitat in scris anularea cererii sale de portare, in conditiile si termenul stabilit de lege. Incetarea Contractului intervine in termen de 24 de ore de la validarea, conform legii, a solicitarii de anulare a cererii de portare.
- 14.3. Avand in vedere beneficiile Clientilor la incheierea Contractului (de ex. promotii, planuri tarifare speciale, etc.), in cazul in care Clientul doreste incetarea Contractului inainte de sfarsitul Perioadei Initiale, acesta va fi obligat sa plateasca costurile de incetare inainte de expirarea Perioadei Initiale, asa cum sunt specificate in art. 16, cu exceptia cazului de incetare prevazut la art. 2.8. Costurile de incetare inainte de expirarea Perioadei Initiale sunt datorate pentru fiecare Cartela SIM dezactivata inainte de terminarea Perioadei Initiale ca urmare a initiativei Clientului.
- 14.4. In orice caz de incetare a Contractului la initiativa Clientului, cu exceptia Clientului care a solicitat portarea sa catre un alt furnizor de comunicatii electronice, a cazului de incetare prevazut la art. 2.8, precum si cu exceptia situatiei prevazute la art. 14.2 de mai sus, Contractul inceteaza in termen de maxim 30 de zile de la acceptarea de catre COSMOTE a notificarii, cu conditia ca respectivul Client sa-si achite integral sumele datorate catre COSMOTE.
- 14.5. Acceptarea, cu exceptia cazului in care Clientul a solicitat portarea sa catre un alt furnizor de comunicatii electronice, precum si cu exceptia situatiei prevazute la art. 14.2 de mai sus, se va da de catre COSMOTE numai in momentul in care Clientul face dovada platii in totalitate a sumelor datorate pana la acea data. Aceasta prevedere nu inlatura obligatia Clientului de a-si achita debitele ce se vor regasi in facturile emise ulterior acceptarii de catre COSMOTE a solicitarii de incetare a Contractului, pentru Serviciile de Date consumate dar nefacturate pana la data incetarii, precum si pentru eventualele costuri de incetare, conform art. 16.
- 14.6. COSMOTE poate refuza, in conditiile stabilite de lege, realizarea portarii din Reteaua sa in reseaua unui alt furnizor de comunicatii electronice.

### **15. INCETAREA CONTRACTULUI LA INITIATIVA COSMOTE**

- 15.1. COSMOTE poate rezilia acest Contract, fara preaviz, drept de compensatie sau despagubiri pentru Client, in urmatoarele situatii: (i) Clientul nu isi respecta obligatiile de plata chiar si in urma suspendarii sau deconectarii Serviciilor de Date de catre COSMOTE; (ii) decesul, intrarea in faliment sau initierea procedurii de lichidare, dizolvare, sechestrul sau insolventa de catre creditorii, sau, dupa caz, de catre Clientul respectiv; (iii) Clientul se face vinovat de oricare din situatiile prevazute la articolele 8.8 si 8.9 din prezenta Termini Generali sau pentru orice alt motiv de fraudă; (iv) in cazul in care ulterior se constata ca actele prezentate in vederea incheierii Contractului au fost false sau modificate; (v) in cazul in care Clientul nu isi indeplineste sau isi indeplineste necorespunzator orice alte obligatii contractuale.
- 15.2. De asemenea, COSMOTE va fi nevoit sa rezilieze Contractul in cazul in care portarea Clientului din reseaua unui alt furnizor de servicii de comunicatii electronice in Retea, nu se poate realiza din motive ce nu depind de sau nu se afla sub controlul COSMOTE. In aceasta situatie, Clientul intelege si este de acord ca rezilierea Contractului nu a fost cauzata de actiunea sau inactiunea COSMOTE si prin urmare, in acest caz, COSMOTE nu este raspunzator

fata de Client pentru niciun prejudiciu pe care acesta din urma l-ar putea suferi si nici nu datoreaza Clientului vreo despagubire.

- 15.3. Incetarea Contractului in cazurile enumerate mai sus se va produce incepand cu data constatarii de catre COSMOTE a oricaruia dintre cazuri. Aceasta reziliere opereaza de plin drept, fara punere in intarziere, fara nici o interventie din partea instantei sau alte formalitati prelabile. COSMOTE va instiinta Clientul cu privire la rezilierea Contractului, pentru unul sau mai multe din motivele aratate mai sus.
- 15.4. In termen de maxim 30 zile de la data incetarii Contractului, Clientul trebuie sa achite toate sumele datorate catre COSMOTE si eventualele costuri de incetare inainte de expirarea Perioadei Initiale, asa cum sunt specificate in art. 16, in cazul in care incetarea Contractului intervine inainte de sfarsitul Perioadei Initiale a prezentului Contract. Costurile de incetare inainte de expirarea Perioadei Initiale sunt datorate pentru fiecare Cartela SIM dezactivata inainte de sfarsitul Perioadei Initiale si ca urmare a aparitiei vreuneia din situatiile mentionate in art. 14.1, 14.2, 15.1 sau 15.2., cu exceptia situatiei in care incetarea Contractului a intervenit in caz de deces al Clientului.
- 15.5. COSMOTE isi rezerva dreptul de a rezilia prezentul Contract din cauza neindeplinirii obligatiilor de plata ale Clientului, pentru toate Cartelele SIM/Serviciile activate in contul aceluiasi Client, indiferent daca acestea sunt in intarziere la plata sau nu, si de a nu mai incheia un nou Contract cu Clientul inainte de indeplinirea integrala a obligatiilor mai sus mentionate.
- 15.6. In cazul in care Serviciile de Date sunt utilizate in alte scopuri decat cele pentru care au fost oferite Clientului in calitate de Utilizator Final, inclusiv prin incalcarea obligatiilor prevazute la art. 8.8 si 8.9, COSMOTE este indreptatit la o despagubire de pana la 7.000 lei/luna de utilizare/Cartela SIM. In cazul in care prejudiciul suferit de catre COSMOTE este mai mare decat despagubirea aratata anterior, in vederea repararii integrale a prejudiciului, Clientul este de acord ca despagubirea prevazuta anterior sa fie completata cu despagubiri pana la acoperirea integrala a prejudiciului. Fara prejudicierea vreunui alt drept, COSMOTE poate retine aceste despagubiri din Garantiile constituite de Client si/sau sumele platite in avans de catre acesta, indiferent de Contractul in baza caruia au fost constituite si/sau platite.
- 15.7. COSMOTE poate denunta prezentul Contract, prin transmiterea unei notificari catre Client, sub forma unei scrisori recomandate cu confirmare de primire, cu 30 de zile inainte de incetarea efectiva a Contractului. Clientul nu este indreptatit la plata nici unei penalitati sau orice alte despagubiri, in cazul in care aceasta denuntare unilaterala intervine dupa expirarea Perioadei Initiale.

## **16. COSTURI DE INCETARE INAINTE DE EXPIRAREA PERIOADEI INITIALE**

- 16.1. In cazul in care se dezactiveaza 1 (una) sau mai multe Cartele SIM inainte de expirarea Perioadei Initiale stabilita pentru fiecare Cartela SIM, din orice motiv mentionat la art. 14.1 sau 15.1 (exceptand cazul de deces al Clientului), COSMOTE poate percepe Clientului costuri de incetare a relatiei contractuale inainte de Perioada Initiala, pentru fiecare Cartela SIM dezactivata, dupa cum urmeaza:  
**Daca Clientul nu a beneficiat de subventii/discounturi la achizitionarea unui laptop:**  
(i) daca incetarea Contractului a intervenit la mai mult de 12 luni fata de sfarsitul Perioadei Initiale, costurile de incetare sunt echivalentul a 800 lei/Cartela SIM dezactivata; (ii) daca incetarea Contractului a intervenit la mai mult de 6 luni dar la mai putin de 12 luni fata de sfarsitul Perioadei Initiale, costurile de incetare sunt echivalentul a 400 lei/Cartela SIM dezactivata; (iii) daca incetarea Contractului a intervenit la mai mult de 3 luni dar la mai putin de 6 luni fata de sfarsitul Perioadei Initiale, costurile de incetare sunt echivalentul a 200 lei/Cartela SIM dezactivata; (iv) daca incetarea Contractului a intervenit la mai putin de 3 luni fata de sfarsitul Perioadei Initiale, costurile de incetare sunt echivalentul a 100 lei/Cartela SIM dezactivata.  
**Daca Clientul a beneficiat de subventii/discounturi la achizitionarea unui laptop:**  
(v) daca incetarea Contractului a intervenit la mai mult de 12 luni fata de sfarsitul Perioadei Initiale, costurile de incetare sunt echivalentul a 1200 lei/Cartela SIM dezactivata; (vi) daca incetarea Contractului a intervenit la mai mult de 6 luni dar la mai putin de 12 luni fata de sfarsitul Perioadei Initiale, costurile de incetare sunt echivalentul a 800 lei/Cartela SIM dezactivata; (vii) daca incetarea Contractului a intervenit la mai mult de 3 luni dar la mai putin de 6 luni fata de sfarsitul Perioadei Initiale, costurile de incetare sunt echivalentul a 600 lei/Cartela SIM dezactivata; (viii) daca incetarea Contractului a intervenit la mai putin de 3 luni fata de sfarsitul Perioadei Initiale, costurile de incetare sunt echivalentul a 500 lei/Cartela SIM dezactivata.
- 16.2. Situatiile enumerate la art. 16.1, paragrafele (i) – (iii), fac referire atat la Contractele incheiate pe o perioada initiala de 12 luni, cat si de 24 de luni sau mai mult.
- 16.3. In cazul in care Contractul inceteaza in conformitate cu prevederile art. 14.2 si 15.2., iar Clientul a beneficiat la incheierea Contractului de promotii, planuri tarifare speciale, beneficii, etc., COSMOTE poate percepe si costuri suplimentare de incetare a Contractului inainte de expirarea Perioadei Initiale egale cu valoarea discountului oferit la semnarea Contractului.
- 16.4. Ca urmare a solicitarii de incetare a Contractului sau de dezactivare a uneia sau mai multor Cartele SIM, Clientul trebuie sa achite toate sumele datorate catre COSMOTE si eventualele costuri de incetare inainte de expirarea Perioadei Initiale, in termen de maxim 17 zile de la data emiterii facturii sau de la data notificarii Clientului de catre COSMOTE.
- 16.5. In cazul in care COSMOTE denunta prezentul Contract inainte de expirarea Perioadei Initiale, COSMOTE intelege sa despagubeasca Clientul care este consumator conform legii 193/2000, cu o suma egala cu cea prevazuta cu titlu de costuri de incetare pentru Incetarea Contractului inainte de expirarea Perioadei Initiale, minus valoarea discountului oferit.

## **17. CLAUZE - NULITATE**

In cazul in care oricare din prevederile contractuale este declarata nula si/sau inaplicabila, celelalte prevederi contractuale raman in vigoare.

## **18. FORTA MAJORA**

- 18.1. COSMOTE nu este raspunzator fata de Client pentru neindeplinirea oricarei obligatii contractuale in caz de forta majora si in general in cazul unui eveniment care este dincolo de controlul sau, cat si pentru operarea si conexiunea altor retele nationale sau straine si pentru activitatile si actiunile lor in general.
- 18.2. Caz de forta majora poate fi, de exemplu dar nu limitativ: stare de razboi (fie declarat sau nu), conflict armat, revolutie, insurectie, actiuni sau amenintari militare sau teroriste, sabotaj, tulburari civile, greve sau alte actiuni in campul muncii, legi, regulamente, decizii sau directive, catastrofe naturale, cutremur, incendiu, explozie, tulburari solare sau meteorologice, urgente publice sau orice alta intamplare, care este dincolo de controlul rezonabil al COSMOTE.

## **19. TRANSFERUL DE RESPONSABILITATE**

- 19.1. COSMOTE are dreptul sa transfere unei terte parti, integral sau partial, drepturile si/sau obligatiile din prezentul Contract, fara a solicita consimtamantul Clientului si fara ca acesta sa aiba dreptul la compensatii de orice natura. COSMOTE se va asigura ca acest transfer nu va afecta negativ Serviciile de Date oferite Clientului. Clientul va fi notificat despre transferul drepturilor si/sau obligatiilor din Contract cu cel putin 30 de zile inainte ca acesta sa-si produca efectele.
- 19.2. Clientul nu va avea dreptul de a transfera drepturile si obligatiile ce decurg din Contract fara consimtamantul scris prealabil al COSMOTE. In cazul in care COSMOTE aproba solicitarea de transfer, regulile art. 19.3 si 19.4 se vor aplica in mod corespunzator.
- 19.3. Transferul drepturilor si obligatiilor din Contract, cu privire la toate sau doar la o parte din Cartele SIM activate poate fi acceptat de catre COSMOTE numai dupa achitarea integrala de catre Client a tuturor datoriilor sale catre COSMOTE. Solicitarea de transfer nu se va face mai devreme de 30 de zile de la data Activarii Serviciilor de Date care se vor a fi transferate.
- 19.4. Clientul se angajeaza sa semneze acordul de transfer impreuna cu viitorul Client si, de asemenea, viitorul Client va semna un nou contract cu COSMOTE. Clientul este informat ca pentru realizarea transferului Contractului, noul client va trebui sa indeplineasca conditiile cerute de COSMOTE pentru a deveni Client COSMOTE, in acest sens fiind necesara aprobarea COSMOTE.
- 19.5. Pana la momentul incheierii efective a operarii transferului de responsabilitate, Clientul initial va suporta integral toate costurile referitoare la utilizarea Serviciilor de Date.

## **20. EFECTELE PREZENTULUI CONTRACT**

- 20.1. Prezentul Contract contine toate intelegerile intervenite intre parti si inlocuieste orice intelegeri sau acorduri prealabile, scrise sau verbale, cu COSMOTE sau cu partenerii autorizati ai acestuia, referitoare la obiectul prezentului Contract.
- 20.2. Faptul ca una din parti nu insista pentru indeplinirea stricta si intocmai a obligatiilor ce ii revin celeilalte parti, prevazute de prezentul Contract sau de lege, nu va fi interpretata ca o anulare sau o renuntare la dreptul respectiv, cu exceptia cazului in care in mod expres partile au agreeat in scris in legatura cu o astfel de renuntare. In caz contrar partile contractante sunt obligate sa isi indeplineasca obligatiile prevazute in respectiva prevedere contractuala.

## **21. MODIFICARI ALE PREZENTULUI CONTRACT**

- 21.1. COSMOTE isi rezerva dreptul de a modifica unilateral termenii prezentului Contract, in conformitate cu legislatia romana in vigoare la momentul respectiv.
- 21.2. COSMOTE va informa Clientul despre modificarile aduse la Contract cu cel putin 30 de zile inainte de data la care modificarile vor intra in vigoare.
- 21.3. In cazul in care modificarile il afecteaza in mod negativ si daca nu accepta modificarile propuse, Clientul are posibilitatea de a rezilia prezentul Contract fara obligatia de a plati taxa de incetare inainte de expirarea Perioadei Initiale. Notificarea va fi trimisa de catre Client in termen de cel mult 30 de zile de la data notificarii din partea COSMOTE cu privire la modificarile aduse, in caz contrar considerandu-se ca a acceptat modificarile propuse.
- 21.4. COSMOTE va notifica modificarea Contractului prin orice mijloc prin care se poate considera, in mod rezonabil, ca aceasta notificare ajunge la cunostinta Clientului (de ex.: SMS, e-mail, scrisoare sau prin intermediul facturii care pot fi insotite de informari prin radio, TV sau pagina web).

## **22. DATE CU CARACTER PERSONAL**

- 22.1. Datele cu caracter personal, incluzand codul numeric personal, vor fi prelucrate de COSMOTE in scopul executarii prezentului Contract, respectiv pentru activare, facturare, relatii cu clientii, recuperarea sumelor datorate, in scopul verificarii respectarii limitelor de utilizare ale Cartelei SIM, etc. In cazul in care aceste operatiuni sunt realizate de catre terte parti, datele cu caracter personal vor putea fi comunicate acestora in vederea indeplinirii obiectivului Contractului. De asemenea, COSMOTE va putea transfera datele cu caracter personal catre alti furnizori de comunicatii electronice sau catre alti parteneri ai COSMOTE, daca acest lucru este in legatura cu sau este necesar pentru executarea Contractului.

- 22.2. Clientul a fost informat si a acceptat prin semnarea prezentului Contract faptul ca, in scopul reducerii riscurilor de datorii si preintampinarii Fraudelor, Cosmote foloseste Sistemul Preventel. In cazul neachitarii datoriilor in termenele scadente sau in cazul savarsirii unei Fraude, datele personale ale Clientului pot fi transferate catre Sistemul Preventel, iar informatii cu privire la datoriile sale sau la cazurile de Frauda pot fi accesate de catre alti furnizori de comunicatii electronice sau de catre alti parteneri Cosmote, banci, societati financiare sau institutii publice, care au drept de acces la Sistemul Preventel.
- 22.3. Datele cu caracter personal vor putea fi prelucrate de COSMOTE in scop de marketing numai daca Clientul si-a exprimat consimtamantul in acest sens si cu respectarea drepturilor Clientului prevazute de lege. Clientul isi va putea retrage oricand consimtamantul pentru utilizarea datelor sale personale in scop promotional, printr-o cerere scrisa si comunicata COSMOTE.
- 22.4. In conformitate cu legislatia in vigoare, Clientul beneficiaza de urmatoarele drepturi: dreptul de informare, dreptul de acces la datele sale, dreptul de interventie asupra datelor, dreptul de opozitie, dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale precum si dreptul de a se adresa justitiei.
- 22.5. Clientul va fi notificat de catre COSMOTE in cazul in care datele sale cu caracter personal vor fi transmise unor terte persoane, in scopurile mentionate mai sus.

### **23. PROCEDURA DE RECLAMATII**

- 23.1. Pentru orice reclamatie, cu exceptia celor facute cu privire la facturile emise, Clientul se va adresa Serviciului Relatii cu Clientii al COSMOTE, in termen maxim de 15 zile de la data aparitiei motivului pentru care se inainteaza reclamatia. In vederea protejarii intereselor Clientului si ale COSMOTE, Clientul este de acord ca operatorul COSMOTE sa inregistreze orice convorbire telefonica intre Client si Serviciul de Relatii cu Clientii al COSMOTE, aceste inregistrari fiind agreeate de catre parti ca mijloace de proba ale relatiilor dintre parti si putand fi astfel utilizate, daca este cazul, in fata instantelor competente/terte parti pentru dovedirea raporturilor juridice nascute intre COSMOTE si Client ca urmare a respectivelor convorbiri telefonice.
- 23.2. COSMOTE este obligat sa analizeze reclamatia si cererile Clientului formulate in baza art. 23.1 si sa le raspunda, in conformitate cu termenii prezentului Contract, in termen de cel mult 30 de zile de la data inregistrarii lor.
- 23.3. Orice reclamatie cu privire la facturile emise si continutul acestora vor fi semnalate, in scris, Serviciului Relatii cu Clientii, in termen de maxim 30 de zile calendaristice de la data facturii in cauza. La sfarsitul acestei perioade, suma facturata este considerata ca fiind in mod irevocabil acceptata la plata.
- 23.4. Reclamatia care priveste facturile trebuie sa cuprinda in mod obligatoriu sumele contestate precum si Serviciile (SMS, MMS, etc) facturate de COSMOTE si contestate de Client. Reclamatia Clientului suspenda obligatia sa de a plati sumele contestate, Clientul avand in continuare obligatia de a achita debitele necontestate, in termenele scadente. In cazul in care COSMOTE constata ca respectiva reclamatie nu este intemeiata, Clientul are obligatia de a plati diferenta neachitata, in termen de 17 zile de la data la care Clientul a primit rezolutia cu privire la reclamatie.

### **24. LEGEA GUVERNANTA SI LITIGII**

- 24.1. Prezentul Contract este guvernat de legislatia in vigoare din Romania. Orice neintelegere aparuta in legatura cu prezentul Contract, incluzand orice incalcare a acestuia, va fi rezolvata pe cale amiabila. Partile au dreptul de a se adresa Autoritatii Nationale pentru Administrare si Reglementare in Comunicatii (ANCOM) pentru medierea litigiului in cauza.
- 24.2. Daca partile nu ajung la o intelegere amiabila, litigiul va fi solutionat de catre instantele competente din Romania.

### **25. PREVEDERI FINALE**

Prevederile prezentului document continand Termenii Generali ai Contractului pentru Serviciile COSMOTE se completeaza cu cele din Anexa de Servicii de Date atasata la prezentul. In caz de discrepante intre documente, urmatoarea ordine de prevalare se va aplica: (i) Anexa de Servicii de Date; (ii) Termenii Generali; (iii) Prima Pagina a Contractului.

## **AM LUAT LA CUNOSTINTA SI SUNT DE ACORD CU PREVEDERILE CONTRACTUALE PREZENTATE**

Am primit o copie a prezentului Contract, astazi, data semnarii.

Client  
Locul  
Data  
Nume si Prenume/Denumire

Semnatura/Ștampila

**ANEXA  
LA CONTRACTUL DE DATE**

Nr. \_\_\_\_\_ /din data: \_\_\_\_\_

**Nume/denumire Client** \_\_\_\_\_

**Numar de telefon:** \_\_\_\_\_

**SIM IMEI:** \_\_\_\_\_

**Laptop subventionat:** Da  Nu

**Modem Marca:**

**Model:** \_\_\_\_\_

**IMEI:** \_\_\_\_\_

**Tip abonament:** COSMOTE Connect \_\_\_\_\_

**Trafic recomandat:** \_\_\_\_\_ GB / luna reprezentand traficul inclus in abonament la o viteza de transfer al datelor in tehnologia UMTS de pana la \_\_\_\_\_ Mbps si in tehnologia EDGE de pana la \_\_\_\_\_. Dupa depasirea traficului recomandat, viteza de transfer scade la \_\_\_\_\_ kbps si revine la valoarea initiala incepand cu urmatoarea perioada de facturare. Traficul aditional traficului recomandat nu va fi tarifat suplimentar.

**Tarif abonament/luna:** \_\_\_\_\_ Euro

**Tarife aditionale standard:** SMS national: 0,059 Euro/SMS; SMS international: 0,178 Euro/SMS

**Perioada initiala a contractului:** \_\_\_\_\_ luni

**Alte servicii aditionale activate:** \_\_\_\_\_

**Numar telefon de contact:** \_\_\_\_\_

**Alte tarife standard:** \_\_\_\_\_

**Alte servicii COSMOTE de care puteti beneficia:** \_\_\_\_\_

**Servicii cu utilizare gratuita:** Info Cost

**Servicii cu utilizare taxabila:** \_\_\_\_\_

**Prag maxim valoric in Roaming:** 50 EUR: Da  Nu

Pentru mai multe informatii despre serviciile sau tarifele Cosmote, va rugam sa contactati Serviciul de Relatii cu Clientii prin apel gratuit la numarul 1234, accesati pagina de web [www.cosmote.ro](http://www.cosmote.ro), trimiteti e-mail la adresa [info@cosmote.ro](mailto:info@cosmote.ro) sau consultati brosurile/pliantele tiparite din magazinele Cosmote si ale partenerilor Cosmote.

**Nota:** Tarifele prezentate includ TVA. Tarifele mentionate sunt valabile la data prezentei anexe. Serviciile COSMOTE de care puteti beneficia, asa cum sunt mentionate mai sus, sunt valabile la data prezentei anexe. Trimitand un SMS gratuit la numarul 1515 sau apeland \*151#, puteti accesa serviciul Info Cost (dupa emiterea primei facturi) care va ofera informatii despre traficul de date efectuat de la ultima data de facturare precum si despre costurile aditionale SMS. Avand in vedere ca pot exista intarzieri intre momentul utilizarii serviciilor si momentul actualizarii informatiilor in sistemele COSMOTE, va rugam sa aveti in vedere ca acest serviciu are un caracter orientativ. In cazul efectuarii unei modificari in contul dumneavoastra (ex: suspendarea serviciilor, schimbarea planului tarifar, activarea de extraoptiuni, etc.), serviciul Info Cost va deveni disponibil dupa emiterea urmatoarei facturi. Apeland \*181# sau trimitand un SMS gratuit la numarul 1818 puteti obtine orice informatii referitoare la ultima factura emisa (numar si serie factura, suma de plata, data scadenta, codul de abonat). Pe parcursul derularii contractului, Limita de Credit se modifica in functie de valoarea platilor efectuate de dumneavoastra in ultimele luni, dar nu mai putin decat Limita de Credit acordata la momentul incheierii Contractului de abonament. Suspendarea serviciilor in cazul depasirii Limitei de Credit constituie un drept al COSMOTE si nu o obligatie. Prin urmare, in cazul depasirii Limitei de Credit, COSMOTE nu isi asuma in mod obligatoriu suspendarea serviciilor dumneavoastra in mod automat.

Client

\_\_\_\_\_  
Semnatura/stampila