

TERMENI GENERALI AI CONTRACTULUI DE ABONAMENT PENTRU SERVICIILE COSMOTE

DEFINITII

„Abonat” reprezintă persoana fizică sau juridică, semnatară a Contractului și ale cărei date de identificare se regăsesc în prima pagină a prezentului Contract.

„Cartela SIM” reprezintă cartela oferită Abonatului după semnarea Contractului și care, introdusă în echipamentul terminal de telecomunicații, va permite conectarea la Rețea și accesul la Serviciile furnizate de COSMOTE.

„COSMOTE” reprezintă societatea comercială COSMOTE ROMANIAN MOBILE TELECOMMUNICATIONS SA, cu sediul în Splaiul Independenței nr. 319G, SEMA Parc, Clădirea Atrium House, etajele 1 și 2, sector 6, București, înregistrată la Registrul Comerțului cu nr. J40/433/1999, cod de înregistrare fiscală RO11952970, operator de date cu caracter personal în baza Notificării nr. 3076, cont bancar RO04 INGB 0001 0001 7362 8951 deschis la Banca ING Bank, capital social subscris și versat 1.593.747.500 Lei, din care capital social versat 1.269.560.000 Lei și 87.500.000 EUR.

„Contractul” reprezintă prezentul acord scris semnat de Abonat și COSMOTE, prin intermediul căruia COSMOTE oferă Abonatului Servicii de comunicații electronice, prin intermediul Rețelei COSMOTE. Structura Contractului cuprinde Prima Pagină a Contractului, Termenii Generali ai Contractului de Abonament pentru Serviciile COSMOTE, Anexa de Servicii și Anexa continuând Termenii Generali de Utilizare a Serviciilor de Date.

„Frauda” reprezintă orice acțiune sau inacțiune a Abonatului care (i) constituie o încălcare sau o tentativă de încălcare a obligațiilor sale contractuale sau legale, cu intenția de a produce fie companiei COSMOTE fie unui tert, un prejudiciu de orice natură sau de a obține un folos necuvenit pentru sine sau pentru altul sau (ii) are drept consecință producerea unui asemenea prejudiciu sau obținerea unui asemenea avantaj.

„Garantie” reprezintă suma pe care COSMOTE o poate solicita Abonatului să o plătească, la activare sau pe parcursul executării Contractului, ținând cont dar fără a se limita la: (i) relațiile contractuale anterioare ale Abonatului cu COSMOTE respectiv cu terțe parti, conform informațiilor din Prezentel; (ii) bonitatea Abonatului; (iii) solicitarea Abonatului de a avea acces la Servicii adiționale față de cele activate la momentul contractării abonamentului (Roaming, facilitatea de a efectua convorbiri internaționale etc.); (iv) în caz de conectări multiple; (v) depășirea Limitei de Credit etc.

„Limita de credit” reprezintă valoarea stabilită de către COSMOTE la activare sau modificată pe parcursul executării Contractului (în funcție de solvabilitatea Abonatului, de relațiile contractuale anterioare cu COSMOTE sau cu terțe parti, valoarea Serviciilor consumate de Abonat în ultimele luni, precum și în funcție de planul tarifar ales), după depășirea căreia COSMOTE poate solicita garanții suplimentare sau efectuarea de plăți intermediare.

„Numărul de telefon” (MSISDN) reprezintă numărul a cărui folosință este oferită Abonatului, fie de către COSMOTE, după semnarea Contractului, fie de către un alt furnizor de servicii de comunicații electronice, în cazul în care Abonatul este portat în Rețeaua COSMOTE, cu scopul ca Abonatul să folosească Serviciile furnizate de COSMOTE.

„Preventel” reprezintă un sistem de evidență a clienților cu datorii rezultate din achitarea cu întârziere sau neachitarea facturilor sau care au săvârșit o Frauda.

„Portabilitatea numerelor” reprezintă posibilitatea Abonatului de a-și păstra Numarul de telefon, la cerere, atunci când acesta schimbă furnizorul de servicii de comunicații electronice.

„Portarea” reprezintă trecerea Abonatului de la rețeaua unui furnizor de servicii de comunicații electronice în rețeaua unui alt furnizor de astfel de servicii, solicitând în mod expres păstrarea Numarului sau de telefon.

„Rețea” reprezintă rețeaua de comunicații electronice aparținând COSMOTE și în care COSMOTE operează în conformitate cu autorizațiile și licențele sale sau rețeaua aparținând unui partener COSMOTE, prin intermediul căreia COSMOTE a dobândit dreptul de a furniza Serviciile.

„Servicii de Administrare” reprezintă acele servicii, altele decât Serviciile de comunicații electronice, prestate de către COSMOTE la solicitarea Abonatului în vederea administrării contului Abonatului (ex: schimbarea numărului de telefon, transferul de responsabilitate, facturarea detaliată, schimbarea Cartelei SIM, etc).

„Servicii” reprezintă toate serviciile de comunicații electronice oferite de COSMOTE către Abonat prin intermediul Rețelei COSMOTE sau prin intermediul rețelelor partenerilor de Roaming ai COSMOTE, în baza Contractului, incluzând, după caz, servicii mobile de voce și/sau servicii de date.

„Servicii de Continut” reprezintă serviciile de acces la informații și/sau servicii informaționale și de divertisment oferite de COSMOTE sau de partenerii acestuia.

„Serviciul Roaming” reprezintă Serviciul care permite Abonatului să primească și să efectueze convorbiri și/sau transmisii de date sau mesaje scrise când se află în străinătate, dacă se află în aria de acoperire aparținând unui operator cu care COSMOTE a încheiat un contract în acest sens. Lista actualizată a tarilor și operatorilor în rețelele cărora este posibilă folosirea acestui serviciu va fi pusă la dispoziție de către COSMOTE, prin Departamentul de Relații cu Clienții, la solicitarea expresă a Abonatului.

„Utilizator final” reprezintă persoana fizică desemnată de Abonat să utilizeze, în tot sau în parte, Serviciile contractate de Abonat prin prezentul Contract.

1. OBIECTUL CONTRACTULUI / SERVICIILE COSMOTE

1.1. Obiectul prezentului Contract îl reprezintă furnizarea de către COSMOTE către Abonat a Serviciilor de comunicații electronice, așa cum sunt acestea definite în preambulul prezentului Contract, în Rețeaua în care COSMOTE operează în conformitate cu autorizațiile și licențele sale, 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână.

1.2. La semnarea Contractului, Abonatului i se vor prezenta într-o anexă atașată la Contract și parte integrantă din acesta, detaliile cu privire la Serviciile contractate și valabile la data semnării precum și o anexă conținând termenii generali de utilizare a serviciilor de date.

1.3. De asemenea, Abonatul se poate informa despre Serviciile contractate sau despre alte Servicii disponibile în Rețeaua COSMOTE, sunând la Departamentul Relații cu Clienții la numărul 1234 sau vizitând site-ul www.cosmote.ro.

1.4. Nivelurile de calitate oferite pentru Serviciile COSMOTE sunt cele prevazute de reglementarile si standardele in vigoare. COSMOTE garanteaza urmasorii parametri de calitate a Serviciilor sale: (i) rata apelurilor de voce GSM intrerupte in timpul convorbirii, pe parcursul unei luni < 2%; (ii) gradul de acoperire din intreaga suprafata a tarii de serviciul de voce GSM prin celule aflate in trafic comercial (acoperire outdoor) > 82%; (iii) gradul de acoperire a populatiei de serviciul de voce GSM prin celule aflate in trafic comercial (acoperire outdoor) > 92%.

1.5. Aria de acoperire, asa cum este descrisa in materialele de prezentare ce pot fi gasite in magazinele COSMOTE, difera in functie de tipul de serviciu oferit 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 Retelelor COSMOTE si ale Echipamentelor folosite de Abonat, care pot determina variatii fata de harta prezentata. COSMOTE va face publice si va comunica pe orice cale Abonatului conditiile specifice de oferire a oricarui nou serviciu COSMOTE (reviziile, reparatiile si intretinerile Retelei sunt suportate de COSMOTE). Abonatul se poate informa asupra ariei de acoperire, prin intermediul Departamentului de Relatii cu Clientii sau accesand pagina de Internet www.cosmote.ro. Abonatul declara ca accepta aria de acoperire cu toate aceste variatii si ca harta are o valoare informativa.

1.6. Abonatul poate accesa numarul unic pentru apeluri de urgenta 112, neexistand nicio limitare a accesului la numarul unic. Abonatul intelege si accepta ca informatia de localizare a apelantului care acceseaza numarul unic pentru apeluri de urgenta 112 este transmisa catre operatorul sistemului de urgenta.

2. ACTIVAREA ABONATULUI

2.1. Dupa primirea, analiza si inregistrarea solicitarii unui potential Abonat de a se conecta la Reteaua COSMOTE, COSMOTE este indreptatit sa ceara acestuia documentele necesare pentru semnarea Contractului, precum si constituirea unor eventuale Garantii.

2.2. In cazul in care COSMOTE nu primeste documentele solicitate in termen de 7 (sapte) zile lucratoare de la data inregistrarii solicitarii si/sau Garantia solicitata nu este constituita in termen de 5 (cinci) zile lucratoare de la data solicitarii acesteia de catre COSMOTE, COSMOTE este indreptatit sa anuleze inregistrarea solicitarii, fara notificare, punere in intarziere sau alte formalitati prealabile.

2.3. Cu conditia indeplinirii tuturor conditiilor de eligibilitate, COSMOTE va prezenta solicitantului Contractul, in vederea semnarii.

2.4. Abonatul va avea acces la Serviciile COSMOTE in termen de cel mult 7 zile lucratoare de la data semnarii Contractului. Accesul la noi Servicii disponibile in Reteaua COSMOTE, solicitate pe parcursul derularii Contractului, se va face in termen de cel mult 7 zile lucratoare de la data inregistrarii solicitarii Abonatului cu conditia ca acesta sa fie eligibil pentru Serviciile solicitate.

2.5. In cazul nerespectarii termenului de 7 zile lucratoare, Abonatul poate solicita despagubiri in termen de maximum 15 zile lucratoare de la data semnarii Contractului, respectiv de la data inregistrarii solicitarii pentru activarea noilor Servicii sau de la data la care Abonatul a devenit eligibil pentru activarea noilor Servicii. COSMOTE poate oferi despagubiri avand o valoare egala cu contravaloarea serviciului neprestat, dupa analiza tuturor circumstantelor. Despagubirea se va regasi pe factura urmatoare solutionarii favorabile a cererii Abonatului, sub forma unei reduceri a valorii abonamentului sau a unor minute gratuite, in functie de serviciul neprestat.

2.6. Prin derogare de la art. 2.5, daca activarea in Reteaua COSMOTE a unui Abonat portat nu poate fi realizata sau se realizeaza cu intarziere, din motive ce nu se afla sub controlul COSMOTE ci sub controlul furnizorului din a carui retea de face portarea, Abonatul nu va fi indreptatit sa solicite despagubiri din partea COSMOTE.

2.7. Daca Abonatul nu preia Cartela SIM in termen de cel mult 7 zile lucratoare de la data semnarii Contractului, COSMOTE este indreptatit sa rezilieze Contractul imediat, fara notificare, punere in intarziere sau alte formalitati prealabile, Abonatul fiind de drept in intarziere prin simpla neexecutare a obligatiei de preluare a Cartelei SIM, incetarea Contractului intervenind prin deconectare la data constatarii sau la o data ulterioara constatarii de catre COSMOTE a neindeplinirii/indeplinirii necorespunzatoare de catre Abonat a obligatiilor contractuale.

3. CARTELA SIM

3.1. Reteaua COSMOTE si Serviciile sale sunt accesibile Abonatului numai prin intermediul Cartelei SIM, predata Abonatului 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 Abonat numai in conformitate cu instructiunile puse la dispozitie de COSMOTE, in caz contrar COSMOTE nefiind responsabil pentru eventualele daune produse.

3.3. Abonatul nu dobandeste niciun drept de proprietate asupra Cartelei SIM sau asupra informatiilor pe care aceasta le contine, cu exceptia informatiilor pe care Abonatul le-a inregistrat pe Cartela SIM si de care este singur raspunzator. Abonatul se angajeaza sa nu vanda, inchirieze, distruga sau deterioreze Cartela SIM.

3.4. Abonatul 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 Abonatului, 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 restrictioneze accesul la Servicii imediat, fara punere in intarziere sau alte formalitati si sa rezilieze Contractul, fara interventia instantei sau alte formalitati prealabile, Abonatul fiind de plin drept in intarziere, Contractul incetand prin deconectare la data constatarii sau la o data ulterioara constatarii de catre COSMOTE a neindeplinirii/indeplinirii necorespunzatoare de catre Abonat a obligatiei mentionate in prezenta clauza.

3.6. Abonatul 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, Abonatul este responsabil pentru apelurile si Serviciile initiate de pe Cartela SIM pana in momentul in care aceasta este restrictionata. In cazul in care Abonatul nu anunta COSMOTE despre Cartela SIM pierduta sau furata sau nu cere restrictionarea Cartelei SIM, Abonatul va fi responsabil pentru consecintele rezultate din folosirea Cartelei SIM pierdute sau furate.

3.7. Obligatia Abonatului de a plati contravaloarea abonamentului lunar 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. Odata cu activarea Cartelei SIM, Abonatului ii va fi alocat un Numar de telefon (MSISDN), pentru care Abonatul dobandeste dreptul exclusiv de a-l folosi pe perioada prezentului Contract. Numarul de telefon nu este proprietatea Abonatului si la incetarea din orice motiv a Contractului, companiei COSMOTE ii revin, in mod liber si automat, toate drepturile relationate Numarului de telefon sau, in cazul in care Abonatul fusese portat din retea unui alt furnizor de comunicatii electronice, drepturile asupra Numarului de telefon ii revin respectivului furnizor.

4.2. In cazul portarii unui Abonat din Reteaua COSMOTE in retea unui alt furnizor de comunicatii electronice, Abonatul 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 Abonatul cu cel putin 30 de zile in prealabil. Modificarea Numarului de telefon nu poate constitui motiv de incetare a Contractului din partea Abonatului si nici nu-i confera acestuia dreptul la despagubiri.

4.4. In cazul in care Abonatul 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 Abonatului, Numarul de telefon poate fi schimbat dar numai in limita posibilitatilor tehnice, a prevederilor art. 4.4 si cu suportarea de catre Abonat a tarifelor aplicabile.

5. ECHIPAMENTUL TERMINAL DE TELECOMUNICATII

5.1. Pentru a avea acces la Serviciile COSMOTE, Abonatul va folosi numai echipamente autorizate, compatibile cu Reteaua si Serviciile COSMOTE. Abonatul este unicul responsabil pentru alegerea, achizitionarea si utilizarea echipamentului. Abonatul nu va avea dreptul la despagubiri in cazul in care echipamentul ales nu permite accesul la anumite Servicii.

5.2. Este interzisa conectarea la echipament a oricarui instrument sau accesoriu ce ar putea produce interferente cu Serviciile COSMOTE. Abonatului i se poate solicita prezentarea echipamentului spre verificare. Daca se constata ca echipamentul a produs sau poate produce perturbari in Retea, COSMOTE poate refuza conectarea la Reteaua si Serviciile COSMOTE.

5.3. Abonatul se obliga sa achite toate costurile suportate de COSMOTE (daune, plati ale tertilor, costuri ale reparatiilor, etc.) ca o consecinta a incalcarii de catre Abonat a prevederilor prezentului articol.

6. DESPAGUBIRI

6.1. In cazul in care Abonatul nu poate folosi Serviciile in parametrii de mai sus, ca urmare a unor nefunctionalitati in Reteaua COSMOTE si cauzate culpei/neglijentei COSMOTE, Abonatul poate fi despagubit, dupa analizarea solicitarii sale in acest sens.

6.2. Despagubirea se va face numai la solicitarea Abonatului 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 Abonat si daca Abonatul este domiciliat sau isi are locul de munca in zona afectata, COSMOTE avand dreptul de a cere actele doveditoare in acest sens.

6.3. In cazul in care COSMOTE constata ca solicitarea Abonatului este intemeiata, despagubirea se va acorda prin reducerea taxei lunare de abonament, proportional cu perioada in care Abonatul nu a beneficiat de Servicii sau prin acordarea de minute gratuite. Reducerea taxei lunare de abonament se va evidentia in factura din luna imediat urmatoare solutionarii in mod favorabil a cererii Abonatului.

6.4. Cu exceptia celor de mai sus, COSMOTE nu va raspunde fata de Abonat 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 Abonat 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 Abonat, (iii) nefunctionarea Serviciilor din motive de ordin tehnic si/sau din actiunile tertilor.

6.5. In cazul in care Abonatul este nemulțumit de despagubirile acordate de catre COSMOTE, acesta se poate adresa instantelor de judecata competente in vederea recuperarii prejudiciului suferit.

7. RASPUNDEREA COSMOTE

7.1. COSMOTE va lua toate masurile necesare pentru a asigura accesul Abonatului la Reteaua si Serviciile sale in cele mai bune conditii tehnice posibile, in conformitate cu autorizatiile si licentele sale. Calitatea si disponibilitatea Serviciilor COSMOTE pot fi afectate de factori ce nu depind de 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, demontari ale antenelor de semnal COSMOTE impuse prin decizii/acte normative emise de autoritati publice.

7.2. COSMOTE va pune la dispozitia Abonatului Serviciul de Roaming in baza prevederilor Contractului. COSMOTE nu este raspunzator de calitatea Serviciilor de Roaming, de tipul de Servicii de Roaming sau de gradul de acoperire al acestora, toate acestea depinzand de retele si/sau sisteme de telecomunicatii ale furnizorilor de comunicatii electronice din afara tarii.

7.3. COSMOTE nu este raspunzator pentru utilizarea accidentala a Serviciului de Roaming de catre Abonat atunci cand acesta se afla pe teritoriul Romaniei, in zone de granita. Abonatul este obligat sa se asigure, prin verificarea terminalului sau, ca reseaua utilizata, in momentul initierii apelului, este cea a COSMOTE, pentru a evita utilizarea accidentala a serviciului de Roaming pe teritoriul Romaniei.

7.4. COSMOTE nu poate controla si prin urmare nu va fi tinut raspunzator fata de Abonat in cazurile in care Abonatul primeste apeluri din afara granitelor Romaniei cu identitate incompleta, ascunsa sau modificata, inclusiv prin folosirea unei identitati care apartine numerotatiei nationale.

7.5. COSMOTE isi rezerva dreptul de a limita accesul Abonatului la anumite numere nationale si/sau internationale ca o consecinta a folosirii abuzive a Serviciilor COSMOTE sau in alte cazuri justificate, incluzand fara limitare, numerele cu tarif special, cu o instiintare prin SMS sau apel, daca acest lucru este posibil.

7.6. 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 Abonat in legatura cu serviciile tertilor.

7.7. COSMOTE poate restrictiona sau suspenda temporar furnizarea Serviciilor oferite, daca aceasta este absolut necesar pentru efectuarea lucrarilor de intretinere/modificare ce vor fi programate astfel incat sa cauzeze cat mai putin disconfort Abonatilor. 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.

7.8. COSMOTE nu va raspunde fata de Abonat si/sau fata de terte parti pentru niciun fel de daune, pierderi de profit, castiguri nerealizate si/sau nefrufrificarea unor oportunitati de afaceri sau orice alte pierderi suferite de catre Abonat care rezulta direct sau indirect din, dar fara a se limita la: (i) folosirea neadecvata a Serviciilor si echipamentelor de comunicatii de catre Abonat, (ii) nefunctionarea Serviciilor din motive de ordin tehnic si/sau din actiunile tertilor, (iii) nefunctionarea adresei de email a Abonatului pentru notificari care se transmit de catre COSMOTE pe email, Abonatul neputand invoca neprimirea notificarii astfel transmise, (iv) caz fortuit sau caz de forta majora, sub rezerva obligatiilor de diligena prevazute la articolul 19.1. de mai jos.

7.9. COSMOTE nu va raspunde de actiunile sau inactiunile sale fata de terte persoane sau pentru prejudiciile create unor terte persoane care beneficiaza de Servicii in afara prezentului Contract sau chiar in absenta unui contract intre acestea si COSMOTE. De asemenea, COSMOTE nu este raspunzator decat fata de Abonat in limitele prezentului Contract, iar raspunderea sa nu se intinde si asupra Utilizatorilor Finali ai Serviciilor, asa cum au fost acestia desemnati de Abonat.

7.10. COSMOTE nu raspunde fata de Abonat si/sau fata de terte parti pentru niciun fel de daune indirecte inclusiv, dar fara a se limita la pierderi de profit, castiguri nerealizate si/sau nefrufrificarea unor oportunitati de afaceri sau orice alte pierderi similare suferite de catre Abonat ca urmare a lipsei de acces la Servicii sau furnizarea de Servicii de calitate necorespunzatoare.

7.11. In cazul intervenirii unor incidente, amenintari si vulnerabilitati privind securitatea sau integritatea Retelei si Serviciilor, COSMOTE va lua, fara a se limita la, urmatoarele categorii de masuri:

(i) aplicarea unor mecanisme de protejare fata de amenintari ale furnizarii Serviciilor cum ar fi, fara a se limita la: mesaje de tip spam, cazuri de frauda, etc;

(ii) metode de securitate standardizate in vederea protejarii informatiilor confidentiale transmise prin intermediul Serviciilor;

(iii) rerutarea traficului din zona afectata catre o alta zona si/sau transmiterea traficului pe alte linii, pentru situatiile in care incidentele, amenintarile sau vulnerabilitatile afecteaza echipamentele COSMOTE necesare furnizarii Serviciilor.

7.12. COSMOTE foloseste pentru masurarea si gestionarea traficului indicatori de performanta generati in nodurile de retea, conform specificatiilor furnizorilor de echipamente. Performanta acestor indicatori este monitorizata in mod regulat in scopul de a evita congestionarea segmentelor de retea sau pentru utilizarea

acestora la capacitate maxima. In acest sens, Cosmote foloseste metode de proiectare a retelei ce au ca scop indeplinirea statistica a criteriilor din licenta de operare. Abonatul intelege si accepta ca nivelul calitatii Serviciilor poate fi afectat in situatiile in care se iau masurile sus-mentionate, COSMOTE asigurand un nivel maxim de blocare si intrerupere a apelurilor in proportie de 2% in medie pe Retea (aceasta valoare trebuie inteleasa in sens statistic prin raportare la numarul total al abonatilor intr-un interval de timp determinat si la nivelul intregii retele).

8. RASPUNDEREA ABONATULUI

Obligatii generale

8.1. Abonatul este obligat sa notifice imediat COSMOTE despre orice modificare a informatiilor furnizate in momentul in care a incheiat Contractul, incluzand datele sale cu caracter personal (nume, prenume, BI/CI, CNP) modificari aparute pe perioada derularii Contractului si, in mod special, despre schimbari ale adresei sau ale sediului, adresei de email, ale statutului juridic sau ale numelui/denumirii, ale reprezentantului/imputernicitului, in caz contrar COSMOTE nefiind responsabila pentru actele sau faptele realizate de persoane care nu mai sunt autorizate de Abonat sa-l reprezinte. In cazul in care Abonatul nu notifica COSMOTE cu privire la schimbarea adresei/sediului, orice notificari sau facturi ce vor fi trimise de catre COSMOTE la adresa mentionata in Contract in vederea primirii facturii, sau la ultima adresa anuntata de Abonat, vor fi considerate comunicate valabil.

8.2. Abonatul este obligat sa utilizeze Reteaua COSMOTE si Serviciile furnizate in conformitate cu termenii prezentului Contract. Serviciile care fac obiectul prezentului Contract sunt destinate utilizarii de catre Abonat, in calitatea sa de Utilizator final.

8.3. Abonatul nu trebuie sa dezvalui codurile (PIN sau PUK) si seria SIM catre nicio terta persoana.

8.4. Abonatul este obligat sa achite integral facturile pentru furnizarea Serviciilor, la scadenta, in conformitate cu termenii prezentului Contract, precum si orice alte sume datorate de Abonat COSMOTE.

8.5. Abonatul nu poate folosi si/sau permite vreunei terte persoane sa foloseasca Serviciile COSMOTE pentru scopuri imorale sau ilegale.

8.6. Serviciile care fac obiectul prezentului Contract sunt destinate utilizarii de catre Abonat numai pentru nevoile proprii si nu cu scopul de a obtine un profit sau de a atrage avantaje comerciale.

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

8.8. Abonatul este singur raspunzator pentru datele aferente contului sau de abonat COSMOTE introduse la momentul efectuării plății facturii de servicii. COSMOTE nu va fi ținută responsabilă în situația în care, în urma introducerii de către Abonat a unor date inexistente, incorecte sau incomplete pentru efectuarea plății, plata nu a fost alocată în contul Abonatului din sistemul de evidență a facturilor și plăților aferente COSMOTE sau a fost alocată cu întârziere și astfel sunt demarate/continuate acțiuni de recuperare a sumelor datorate de către Abonat, respectiv sunt calculate și aplicate penalizări de întârziere.

8.9 Abonatul declara ca semneaza prezentul Contract cunoscand toate prevederile legale esentiale (ex: prelucrarea datelor cu caracter personal, protectia consumatorilor, comunicatii electronice, etc) in vigoare aplicabile prezentului Contract.

Folosirea abuziva a Serviciilor

8.10. Abonatul intelege si accepta ca oricare din modurile de utilizare a Serviciilor conform prezentului articol sunt considerate a fi utilizari abuzive si sunt complet interzise Abonatului, 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 in vederea testarii unor echipamente;
- (ii) folosirea Serviciilor in scopul savarsirii unei Fraude;
- (iii) oferirea, cu titlu oneros sau gratuit, a posibilitatii unor terte parti de a folosi Serviciile, in alte scopuri decat cele agreate prin prezentul Contract, inclusiv prin recomercializarea Serviciilor catre terte parti;
- (iv) folosirea Serviciilor in scop de comercializare a actiunilor Abonatului 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 in vederea intermediarii si/sau transferului de convorbiri telefonice internationale folosind ca mediu de propagare internetul;
- (viii) redirectionarea cu titlu oneros prin intermediul Serviciilor 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 Abonat.

8.11. De asemenea, Abonatul 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), Abonatul 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 Abonatul nu are dreptul legal de transmitere sau difuzare in orice conditii, conform oricarei legi aplicabile.

9. SERVICII DE CONTINUT

9.1. COSMOTE furnizeaza Abonatului, prin echipamentul terminal compatibil, acces la Serviciile de Continut ale COSMOTE sau ale oricarei terte parti.

9.2. Serviciile de Continut sunt furnizate "asa cum sunt" si nu sunt permise modificari sau alte interventii ale Abonatului.

9.3. Abonatul accepta si consimte ca va folosi in mod legal si util Serviciile de Continut. In consecinta, Abonatul agreeaza sa nu foloseasca Serviciile de Continut pentru: (i) a produce daune minorilor; (ii) a transmite sau a dobandi acces asupra continutului care sa lezeze drepturile oricarei terte parti sau sa ofenseze personalitatea oricarui tert sau sa hartuiasca in orice mod drepturile individuale sau sociale ale unei persoane sau care este impotriva legii; (iii) a induce in eroare oricare persoana asupra originii continutului Serviciilor de Continut; (iv) a produce daune in orice mod reputatiei COSMOTE sau oricarei terte persoane; (v) a produce pagube Retelei COSMOTE; (vi) a proceda in orice mod la promovarea de publicitate nesolicitata sau neautorizata sau mesaje electronice nesolicitate; (vii) a dezvalui informatii despre datele cu caracter personal ale oricarei persoane.

9.4. COSMOTE incearca sa ofere un nivel inalt de siguranta in utilizarea Serviciilor de Continut, cat si informatii exacte, precise, complete, de incredere, actuale si valabile. Cu toate acestea, COSMOTE nu este responsabil si nu face vreo declaratie sau da vreo garantie cu privire la siguranta si continutul Serviciilor de Continut. Abonatul este responsabil pentru orice prejudiciu ce ii poate fi cauzat de folosirea oricarei informatii insusite prin intermediul Serviciilor de Continut, inclusiv luarea oricarei decizii bazata pe corectitudinea, deplinatatea, validitatea si/sau folosirea Serviciilor de Continut.

9.5. COSMOTE nu este responsabil pentru continutul, siguranta, legitimitatea si validitatea Serviciilor de Continut ale tertelor parti, acestea fiind singurele responsabile pentru serviciile furnizate. Orice reclamatii ale Abonatului privind folosirea Serviciilor de Continut respective, vor fi adresate furnizorilor de continut.

9.6. COSMOTE are dreptul sa modifice termenii de acces si folosire ai Serviciilor de Continut, cat si sa intrerupa sau sa modifice orice Serviciu de Continut.

9.7. Orice folosire si accesare a Serviciilor de Continut de catre Abonat, implica acceptarea neconditionata a termenilor generali si/sau specifici ai fiecarui Serviciu de Continut.

9.8. Folosirea Serviciilor de Continut, care, in conformitate cu legea, sunt adresate exclusiv adultilor, sunt interzise minorilor. COSMOTE nu este raspunzator, in cazul in care minorii, in ciuda prevederilor de mai sus, utilizeaza Serviciile de Continut, intrucat protectia minorilor constituie in principal, obligatia Abonatului, care este singur raspunzator.

9.9. Informatii despre folosirea Serviciilor de Continut sunt disponibile pe site-ul www.cosmote.ro.

9.10. In masura maxima permisa de reglementarile legale in vigoare, COSMOTE nu poate fi tinut raspunzator pentru pierderile si/sau costurile legate de Serviciile de Continut si nici pentru continutul, modul de inregistrare si/sau publicitatea apelurilor sau a mesajelor legate de aceste Servicii de Continut, in cazul in care acestea sunt accesibile Abonatului prin Serviciul/Reteaua COSMOTE dar sunt oferite de terte parti.

10. FACTURARE. PLATA

10.1. Ca regula generala, COSMOTE va trimite lunar catre Abonat factura cuprinzand (dar nu in mod limitativ): (i) contravaloarea abonamentelor lunare pentru Serviciile contractate, aferente lunii in curs calculate

din ziua facturarii; (ii) contravaloarea Serviciilor utilizate de Abonat in luna precedenta facturii respective; (iii) daca este cazul, contravaloarea unor Servicii de Administrare a contului Abonatului.

10.2. Din motive de ordin tehnic, in cazuri exceptionale, factura emisa Abonatului va putea include si regularizari pentru corectarea unor erori aparute in facturile anterioare cu privire la calcularea valorii Serviciilor/abonamentelor utilizate in lunile precedente celei in care a fost emisa factura respectiva.

10.3. 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 Abonatului va putea include contravaloarea Serviciilor utilizate in cursul lunilor precedente celei in care a fost emisa factura.

10.4. La data activarii, COSMOTE ii poate solicita Abonatului 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 Abonat, pana la concurenta sumei platite.

10.5. In cazul unei cereri de portare a unui Abonat in Reteaua COSMOTE, COSMOTE nu va percepetaxa pentru portarea Numarului de telefon.

10.6. Ca regula generala, prima factura emisa de COSMOTE ulterior datei de activare va contine (dar nu in mod limitativ): (i) contravaloarea abonamentului pentru Serviciile contractate aferente/proportionale perioadei cuprinse intre data activarii Contractului si data emiterii primei facturi ulterior datei de activare, (ii) contravaloarea Serviciilor utilizate in perioada cuprinsa intre data activarii Contractului si data emiterii primei facturi ulterior datei de activare, (iii) contravaloarea abonamentului lunar pentru Serviciile 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. 10.4 de mai sus.

10.7. Facturile sunt emise in Lei, la cursul oficial de schimb Leu/EUR al BNR de la data emiterii facturii. Plata fiecarei facturi emise de catre COSMOTE se va efectua de catre Abonat lunar, inclusiv TVA, in termen de maxim 17 zile de la data facturarii.

10.8. Facturile vor fi trimise Abonatului prin posta la adresa specificata in Contract sau pot fi vizualizate/accesate de catre Abonat in format electronic prin contul creat in aplicatia WebCare (<https://webcare.cosmote.ro>) in situatia in care Abonatul a optat pentru modalitatea de transmitere a facturii numai in format electronic. Abonatul care reclama ca nu a primit factura sau nu a accesat contul prin intermediul aplicatiei WebCare (<https://webcare.cosmote.ro>) in vederea vizualizarii facturii/nu a primit e-mail-ul de informare, nu este exonerat de la plata acesteia. Abonatul este singurul responsabil in ceea ce priveste crearea propriului cont in aplicatia WebCare si pentru conditiile de accesare a serviciilor de date. Orice reclamatii privind facturile vor respecta procedura descrisa la art. 24.3 - 24.4 de mai jos.

10.9. In cazul in care Abonatul nu isi achita obligatiile de plata in termenele stabilite in prezentul Contract, Abonatul se afla de drept in intarziere. Data efectuarii platii se va considera data la care plata intregului debit a fost confirmata in contul Abonatului din sistemul de evidenta a facturilor si platilor aferente al COSMOTE.

10.10. 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 prima zi urmatoare datei scadentei pana la data platii integrale a sumei datorate. Totalul penalitatilor pentru intarziere poate depasi cuantumul sumei asupra careia sunt calculate.

10.11. Abonatul, 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 Abonatului catre COSMOTE.

10.12. Abonatul, prin prezentul, declara si accepta ca, in cazul in care acesta opteaza pentru transmiterea facturii numai in format electronic, notificările privind emiterea facturilor in format electronic se vor transmite numai prin email la adresa de email comunicata in acest sens de catre Abonat.

10.13. In cazul in care Abonatul 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.

10.14. COSMOTE va putea modifica tarifele Serviciilor sale 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.

10.15. Pentru perioada cuprinsa intre data activarii si data emiterii primei facturi ulterioara datei de activare, Abonatul va beneficia numai de minutele/Serviciile incluse in tipurile de abonamente contractate, aferente/proportionale numarului de zile din aceasta perioada.

10.16. COSMOTE va emite facturi detaliate pentru Serviciile furnizate Abonatului numai daca Abonatul 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.

10.17. Abonatul poate efectua plata facturilor emise de COSMOTE in baza prezentului Contract folosind una dintre urmatoarele modalitati de plata:

- (i) numerar;
- (ii) virament bancar;
- (iii) debitare directa;
- (iv) plata cu cardul prin bancomatele bancilor partenere cu care COSMOTE are incheiate contracte privind incasarea facturilor.

Pentru mai multe informatii/detalii cu privire la modalitatile de plata a facturilor Abonatul poate accesa site-ul www.cosmote.ro.

11. SUSPENDAREA SERVICIILOR / REACTIVARE

11.1. COSMOTE poate suspenda sau restrictiona accesul Abonatului la Servicii imediat, cu notificarea Abonatului (inclusiv prin apel direct, SMS sau email), fara drept la despagubiri, in urmatoarele situatii: (i) Abonatul nu a achitat integral factura la termen; (ii) in caz de depasire a Limitei de Credit; (iii) Abonatul si-a incalcat oricare alte obligatii contractuale si/sau conditiile de folosire a Serviciilor; (iv) in cazul in care COSMOTE suspenda accesul Abonatului la Servicii in baza unui alt contract incheiat de COSMOTE cu Abonatul.

11.2. COSMOTE poate suspenda sau restrictiona accesul Abonatului la Servicii imediat, fara notificarea prealabila a Abonatului si fara drept la despagubiri, in urmatoarele situatii: (i) in caz de Frauda a Abonatului; (ii) in cazul in care Abonatul foloseste in mod abuziv Serviciile COSMOTE incluzand, fara limitare, sicanarea altor clienti COSMOTE sau ai altor operatori parteneri COSMOTE, a angajatilor COSMOTE, inclusiv prin Serviciul Relatii cu Clientii, sau a unor terte persoane, precum si pentru inducerea in eroare a altor clienti COSMOTE sau ai altor operatori parteneri COSMOTE prin transmiterea de mesaje cu un continut fals (promisiune de castiguri, participari la concursuri, etc) sau prin transmiterea de mesaje de tip "spam" sau mesaje nesolicitate; (iii) in cazul folosirii numerelor cu tarif special avand ca scop generarea de venituri ilicite pentru Abonat; (iv) in cazul efectuarii unui trafic intens catre numere cu tarif special intr-un interval de timp scurt (ore/zile); (v) in orice alt caz in care actiunile sau inactiunile Abonatului pot determina un risc pentru COSMOTE.

11.3. COSMOTE poate aplica aceleasi masuri pentru orice alte Numere de telefon activate in contul aceluiași Abonat, indiferent daca acestea sunt in intarziere la plata sau nu, chiar daca motivele aratate la art. 11.2 au intervenit doar pentru un singur Numar de telefon sau in legatura cu un singur serviciu oferit de COSMOTE. Daca Abonatul a fost suspendat pentru motiv de neplata, pentru ca Serviciile sa fie reconectate, Abonatul va plati toate sumele datorate catre COSMOTE si neachitate la momentul solicitarii de reactivare a Serviciilor.

11.4. Suspendarea temporara a Serviciilor nu exonereaza Abonatul de la plata valorii lunare a abonamentului sau a oricaror sume datorate catre COSMOTE.

11.5. In situatia in care accesul Abonatului la Serviciile COSMOTE a fost suspendat ca urmare a aparitiei unei situatii mentionate la art. 11.1 (i), (ii), (iv), fara ca Abonatul sa fi fost deconectat de la Reteaua COSMOTE, reconectarea Serviciilor se va face in maxim 2 (doua) zile lucratoare de la data la care plata intregului debit sau a sumelor solicitate a fi achitate au fost confirmate in sistemul de evidenta a facturilor si platilor aferente al COSMOTE.

11.6. Daca in perioada suspendarii, Abonatul a fost deconectat de la Reteaua COSMOTE pentru motiv de neplata, dar fara ca incetarea din orice motiv a Contractului (inclusiv rezilierea din partea COSMOTE) sa fi intervenit, Abonatul va fi reactivat automat in termen maxim 4 zile lucratoare de la data la care plata intregului debit a fost confirmata in contul Abonatului din 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.

11.7. Daca in perioada suspendarii, Abonatul a fost deconectat de la Reteaua COSMOTE iar Contractul a incetat, indiferent de motiv (inclusiv rezilierea din partea COSMOTE), Abonatul va putea fi reactivat in Reteaua COSMOTE in urma cererii sale, cu conditia platii tuturor datoriilor catre COSMOTE, precum si a eventualelor Garantii. Abonatul va semna un nou contract de abonament. Abonatul nu va mai avea posibilitatea de a se reactiva in Reteaua COSMOTE cu vechiul Numar de telefon, in situatia in care acesta apartinea unui alt furnizor de servicii de comunicatii electronice decat COSMOTE sau a fost deja alocat unui alt abonat COSMOTE.

12. GARANTII

12.1. La inceputul sau in timpul perioadei de acces la Serviciile COSMOTE, pentru initierea sau continuarea furnizarii lor, la cererea COSMOTE in acest sens, Abonatul are obligatia de a furniza Garantii rezonabile intr-o suma nu mai mare de 1800 Lei pentru fiecare Cartela SIM. Limita mentionata este valabila doar pentru

Abonatul care este consumator conform Legii 193/2000, in alte cazuri, COSMOTE rezervandu-si dreptul sa solicite constituirea unei Garantii care sa depaseasca valoarea de 1800 Lei.

12.2. 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 Abonatului cu COSMOTE respectiv cu terte parti (conform informatiilor din Preventel); (b) bonitatea Abonatului; (c) in cazul in care Abonatul a cerut accesul la Servicii aditionale (Roaming, facilitatea de a efectua convorbiri internationale, etc.); (d) in caz de conectari multiple; (e) in cazul in care Abonatul a fost identificat ca anterior cererii de activare, acesta a efectuat o Frauda sau o tentativa de Frauda; (f) in caz de reactivare a Contractului.

(ii) pe parcursul derularii Contractului, in cazul in care: (a) intarzie efectuarea platii facturii pentru Servicii; (b) Abonatul solicita furnizarea de Servicii aditionale 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 Abonatului pot determina un risc pentru COSMOTE.

12.3. Garantiile depuse nu sunt purtatoare de dobanda si vor fi returnate Abonatului in urmatoarele conditii:

(i) pe parcursul derularii Contractului cu conditia ca Abonatul 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, cu conditia ca aceste facturi sa fi fost emise cu o valoare pozitiva). COSMOTE va returna Garantia in termen de 30 zile lucratoare de la data la care a primit si aprobat cererea Abonatului in acest sens;

(ii) COSMOTE va avea dreptul de a returna Abonatului in mod automat Garantia, oricand dupa o perioada de 6 luni de la depunerea acesteia, daca Abonatul nu a solicitat restituirea pana la acea data. Valoarea Garantiei returnate se va regasi pe urmatoarea factura, cu valoare negativa; COSMOTE are dreptul de a retine din valoarea Garantiei orice sume datorate de Abonat in baza prezentului Contract.

(iii) dupa incetarea Contractului, in termen de 30 zile lucratoare de la data la care COSMOTE a primit si aprobat cererea Abonatului in acest sens, cu conditia ca Abonatul sa nu aiba datorii fata de COSMOTE. In cazul in care Abonatul nu si-a achitat toate datoriile fata de COSMOTE, acesta din urma va avea dreptul de a retine orice sume datorate de Abonat din valoarea Garantiei depuse;

(iv) in cazul in care Garantia a fost constituita pentru accesul la Servicii Aditionale (Roaming, facilitatea de a efectua convorbiri internationale, etc) si daca Abonatul solicita returnarea acesteia in baza articolului 12.3 (i), COSMOTE va avea dreptul de a da curs acestei solicitari cu consecinta dezactivarii Serviciului Aditional pentru care a fost constituita Garantie returnata.

12.4. Daca suma depusa cu titlu de Garantie care se elibereaza Abonatului este mai mica decat debitul datorat catre COSMOTE, compensarea va opera in limitele sumei celei mai mici iar Abonatul ramane obligat la plata diferentei din suma datorata.

12.5. COSMOTE garanteaza ca sumele depuse de Abonat cu titlu de garantie sunt depozitate in conturi bancare de garantii, accesibile de catre COSMOTE doar pentru returnarea lor catre Abonat sau acoperirea debitelor Abonatului, conform Contractului.

12.6. Pe parcursul derularii Contractului, COSMOTE poate solicita constituirea succesiva sau concomitenta a mai multor Garantii, daca Abonatul se afla in cel putin doua din cazurile pentru care se solicita constituirea Garantiei sau in situatia aparitiei redundante a aceluiasi caz.

13. LIMITA DE CREDIT

13.1. Fara prejudicierea vreunui drept al COSMOTE, in momentul in care Limita de Credit este depasita, COSMOTE isi rezerva dreptul de a solicita Abonatului cu o utilizare intensa a Serviciilor COSMOTE, intr-un interval de timp scurt (ore/zile) (i) sa constituie o Garantie sau (ii) sa faca o plata intermediara, inainte de emiterea facturii curente, sau (iii) sa plateasca factura deja emisa inainte de data scadentei, dupa cum este cazul, si/sau sa (iv) sa suspende imediat accesul la Servicii, fara notificarea prealabila a Abonatului.

13.2. Abonatul se poate informa despre Limita sa 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 Abonatului.

13.3. Utilizarea Serviciilor pentru o valoare mai mare decat Limita de Credit nu exonereaza Abonatul de la plata integrala a acestor Servicii, intrucat monitorizarea si instituirea limitei de credit este un drept si nu o obligatie a COSMOTE.

13.4. Pana la momentul in care Garantia a fost constituita sau plata a fost efectuata, COSMOTE are dreptul sa suspende accesul Abonatului la Serviciile COSMOTE cu o notificare prealabila a Abonatului prin apel direct sau SMS, fara drept de compensare sau alte despagubiri.

14. DURATA CONTRACTULUI

14.1. 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 atasata la Contract, conform art. 1.2.

14.2. La sfarsitul Perioadei Initiale, Contractul este considerat a fi prelungit pentru o perioada nedeterminata, cu exceptia cazului in care Abonatul anunta in scris COSMOTE, cu cel putin 30 de zile inainte de sfarsitul Perioadei Initiale, ca doreste incetarea Contractului.

14.3. COSMOTE va aduce la cunostinta Abonatului, in termenul prevazut de lege, sfarsitul Perioadei Initiale a Contractului.

14.4. La sfarsitul Perioadei Initiale, Abonatul are posibilitatea de a intra intr-o noua Perioada Initiala in conditiile semnarii unui act aditional la prezentul Contract.

15. INCETAREA CONTRACTULUI LA INITIATIVA ABONATULUI

15.1. Abonatul poate solicita incetarea Contractului, 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 Abonatul doreste sa se porteze din Reteaua COSMOTE in retea unui alt furnizor de servicii de comunicatii electronice, Abonatul 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

portării nu înlătură obligația Abonatului de a achita toate sumele datorate în baza prezentului Contract, precum și eventualele costuri de încetare, conform art. 17. În măsura în care cererea de portare a Abonatului în rețeaua unui alt furnizor de servicii de comunicații electronice nu se finalizează cu realizarea portării, prezentul Contract își va produce efectele în continuare în aceiași termeni și condiții.

15.2. Contractul încetează la inițiativa Abonatului și în situația în care Abonatul, care a făcut o cerere de portare în Rețeaua COSMOTE, a solicitat în scris anularea cererii sale de portare, în condițiile și termenul stabilit de lege. Încetarea Contractului intervine în termen de 24 de ore de la validarea, conform legii, a solicitării de anulare a cererii de portare.

15.3. Având în vedere că Abonatul COSMOTE beneficiază la încheierea Contractului de promoții, planuri tarifare speciale, beneficii, etc., în cazul în care Abonatul dorește încetarea Contractului înainte de sfârșitul Perioadei Initiale, acesta va fi obligat să plătească costurile de încetare înainte de expirarea Perioadei Initiale, așa cum sunt specificate în art. 17, înainte de data la care ar trebui să intervină încetarea Contractului. Costurile de încetare înainte de expirarea Perioadei Initiale sunt datorate pentru fiecare Cartela SIM dezactivată înainte de terminarea Perioadei Initiale ca urmare a inițiativei Abonatului.

15.4. În orice caz de încetare totală a Contractului la inițiativa Abonatului sau parțială (de exemplu dezactivarea unor Cartele SIM în cazul în care pe contul Abonatului sunt activate mai multe Cartele SIM), cu excepția Abonatului care a solicitat portarea sa către un alt furnizor de comunicații electronice, precum și cu excepția situației prevăzute la art. 15.2 de mai sus, Contractul încetează în termen de maxim 30 de zile de la acceptarea de către COSMOTE a notificării, cu condiția ca Abonatul să-și achite integral sumele datorate în baza Contractului încheiat cu COSMOTE.

15.5. Acceptarea, cu excepția cazului în care Abonatul a solicitat portarea sa către un alt furnizor de comunicații electronice, precum și cu excepția situației prevăzute la art. 15.2 de mai sus, se va da de către COSMOTE numai în momentul în care Abonatul face dovada plății în totalitate a sumelor datorate până la acea dată. Această prevedere nu înlătură obligația Abonatului de a-și achita debitele ce se vor regăsi în facturile emise ulterior acceptării de către COSMOTE a solicitării de încetare a Contractului, pentru Serviciile consumate dar nefacturate până la data încetării, precum și pentru eventualele costuri de încetare, conform art. 17.

15.6. COSMOTE poate refuza, în condițiile stabilite de lege, realizarea portării din Rețeaua sa în rețeaua unui alt furnizor de comunicații electronice.

15.7. În cazul încetării Contractului, dacă ulterior emiterii ultimei facturi după încetarea Contractului, COSMOTE constată că în contul Abonatului există un sold creditor și nu există alte datorii către COSMOTE, COSMOTE va returna sumele respective în baza unei solicitări exprese scrise a Abonatului, în termen de 30 de zile lucrătoare de la data aprobării solicitării de către COSMOTE.

16. ÎNCETAREA CONTRACTULUI LA ÎNITIATIVA COSMOTE

16.1. Fără a aduce atingere dreptului COSMOTE de a rezilia unilateral Contractul, pentru încălcarea de către Abonat a obligațiilor sale contractuale, Abonatul fiind de drept în întârziere prin simpla neexecutare a obligațiilor, COSMOTE este îndreptățit să considere Contractul reziliat de drept, fără punere în întârziere și/sau previz, drept de compensație sau despăgubiri pentru Abonat, în următoarele situații: (i) Abonatul nu își respectă obligațiile de plată chiar și în urma suspendării sau deconectării Serviciilor de către COSMOTE; (ii)

Abonatul se face vinovat de oricare din situatiile prevazute la articolele 8.10 si 8.11 din prezentul Contract sau pentru orice alt motiv de fraudă; (iii) Abonatul foloseste echipamente neautorizate de catre autoritatile de reglementare competente sau care nu sunt compatibile cu Reteaua COSMOTE; (iv) in cazul neindeplinirii oricarei obligatii de plata a Abonatului fata de COSMOTE, in acest caz relizierea de drept urmand sa intervina pentru toate Cartelele SIM/Serviciile activate in contul aceluasi Abonat, indiferent daca pentru acestea exista sau nu intarzieri la plata, COSMOTE fiind indreptatita sa nu mai incheie un nou Contract cu Abonatul inainte de indeplinirea integrala a obligatiilor de plata ale Abonatului; (v) in cazul in care ulterior incheierii Contractului se constata ca actele prezentate de Abonat in vederea incheierii Contractului au fost false sau modificate; (vi) in cazul rezilierii de catre COSMOTE a unor alte contracte de abonament incheiate cu Abonatul; (vii) in alte cazuri prevazute expres in Contract.

16.2. Contractul va fi incetat de drept, fara punere in intarziere si/sau preaviz, drept de compensatie sau despagubiri pentru Abonat, si in urmatoarele situatii: (i) in cazul in care a intervenit decesul Abonatului sau a fost initiata procedura de dizolvare, lichidare, sau sechestru impotriva Abonatului, sau, dupa caz, aceste proceduri au intervenit la cererea Abonatului respectiv; (ii) in cazul in care portarea Abonatului 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 situatiile mai sus mentionate, Abonatul intelege si este de acord ca incetarea Contractului nu a fost cauzata de actiunea sau inactiunea COSMOTE si prin urmare, in acest caz, COSMOTE nu este raspunzator fata de Abonat pentru niciun prejudiciu pe care acesta din urma l-ar putea suferi si nici nu datoreaza Abonatului vreo despagubire.

16.3. Incetarea Contractului in cazurile enumerate la art. 16.1 si 16.2 de mai sus se va produce prin deconectare incepand cu sau oricand dupa data constatarii de catre COSMOTE a oricarui dintre cazuri. Aceasta incetare opereaza de plin drept, punerea in intarziere a Abonatului rezultand din simplul fapt al neexecutarii, fara nicio interventie din partea instantei, fara preaviz, fara drept de compensatie sau despagubiri sau alte formalitati prealabile. COSMOTE va instiinta Abonatul cu privire la incetarea Contractului, pentru unul sau mai multe din motivele aratate mai sus.

16.4. In toate cazurile de incetare mentionate in prezentul articol 16, in termen de maxim 30 zile de la data emiterii ultimei facturi dupa deconectare, Abonatul trebuie sa achite toate sumele datorate catre COSMOTE si eventualele costuri de incetare inainte de expirarea Perioadei Initiale, asa cum sunt specificate in art. 17, 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. 15.1, 15.2, 16.1 sau 16.2., cu exceptia situatiei in care incetarea Contractului a intervenit in caz de deces al Abonatului.

16.5. In cazul in care Cartelele SIM/Serviciile COSMOTE sunt utilizate in alte scopuri decat cele pentru care au fost oferite Abonatului in calitate de Utilizator Final, inclusiv prin incalcarea obligatiilor prevazute la art. 8.10 si 8.11 din prezentul Contract, COSMOTE este indreptatit la o despagubire de 3.500 Lei/luna de utilizare/SIM. In cazul in care prejudiciul suferit de catre COSMOTE este mai mare decat despagubirea aratata anterior, Abonatul, in vederea repararii integrale a prejudiciului, 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 Abonat si/sau sumele platite in avans de catre acesta, indiferent de Contractul in baza caruia au fost constituite si/sau platite.

16.6. COSMOTE poate denunța prezentul Contract, prin transmiterea unei notificări către Abonat, sub forma unei scrisori recomandate cu confirmare de primire, cu 30 de zile înainte de încetarea efectivă a Contractului. Abonatul nu este îndreptățit la plată niciunei penalități sau orice alte despăgubiri, în cazul în care această denunțare unilaterală intervine după expirarea Perioadei Initale.

17. COSTURI DE ÎNCETARE ÎNAINTE DE EXPIRAREA PERIOADEI INITIALE

17.1. În cazul în care se dezactivează 1 (una) sau mai multe Cartele SIM înainte de expirarea Perioadei Initale stabilite pentru fiecare Cartela SIM, din orice motiv menționat la art. 15.1 (inclusiv în situația denunțării unilaterale a Contractului efectuată de către Abonat ca urmare a inițierii procedurii insolvenței, reorganizării judiciare sau falimentului Abonatului, etc.) sau 16.1 și 16.2 (exceptând cazul de deces al Abonatului), COSMOTE poate percepe Abonatului costuri de încetare a Contractului înainte de expirarea Perioadei Initale, pentru fiecare Cartela SIM dezactivată, după cum urmează:

Dacă Abonatul nu a beneficiat de subvenții/discounturi la achiziționarea unui terminal Iphone:

(i) dacă încetarea Contractului a intervenit la mai puțin de 3 luni față de sfârșitul Perioadei Initale, costurile de încetare sunt echivalentul a 100 Lei/Cartela SIM dezactivată; (ii) dacă încetarea Contractului a intervenit la mai mult de 3 luni dar la mai puțin de 6 luni față de sfârșitul Perioadei Initale, costurile de încetare sunt echivalentul a 200 Lei/Cartela SIM dezactivată; (iii) dacă încetarea Contractului a intervenit la mai mult de 6 luni dar la mai puțin de 12 luni față de sfârșitul Perioadei Initale, costurile de încetare sunt echivalentul a 400 Lei/Cartela SIM dezactivată; (iv) dacă încetarea Contractului a intervenit la mai mult de 12 luni față de sfârșitul Perioadei Initale, costurile de încetare sunt echivalentul a 800 Lei/Cartela SIM dezactivată.

Dacă Abonatul a beneficiat de subvenții/discounturi la achiziționarea unui terminal Iphone:

(v) dacă încetarea Contractului a intervenit la mai puțin de 3 luni față de sfârșitul Perioadei Initale, costurile de încetare sunt echivalentul a 500 lei/Cartela SIM dezactivată; (vi) dacă încetarea Contractului a intervenit la mai mult de 3 luni dar la mai puțin de 6 luni față de sfârșitul Perioadei Initale, costurile de încetare sunt echivalentul a 600 lei/Cartela SIM dezactivată; (vii) dacă încetarea Contractului a intervenit la mai mult de 6 luni dar la mai puțin de 12 luni față de sfârșitul Perioadei Initale, costurile de încetare sunt echivalentul a 800 lei/Cartela SIM dezactivată; (viii) dacă încetarea Contractului a intervenit la mai mult de 12 luni față de sfârșitul Perioadei Initale, costurile de încetare sunt echivalentul a 1200 lei/Cartela SIM dezactivată.

17.2. Situațiile enumerate la art. 17.1, paragrafele (i) – (viii), fac referire atât la Contractele încheiate pe o perioadă inițială de 12 luni, cât și de 24 de luni sau mai mult.

17.3. În cazul în care Contractul încetează în conformitate cu prevederile art. 15.2 și 16.2. (ii), iar Abonatul a beneficiat la încheierea Contractului de promoții, planuri tarifare speciale, beneficii, etc., COSMOTE poate percepe costuri de încetare a Contractului înainte de expirarea Perioadei Initale egale cu valoarea discountului oferit la semnarea Contractului.

17.4. Ca urmare a solicitării de încetare a Contractului sau de dezactivare a uneia sau mai multor Cartele SIM, Abonatul trebuie să achite toate sumele datorate către COSMOTE și eventualele costuri de încetare, în termen de maxim 17 zile de la data emiterii facturii sau de la data notificării Abonatului de către COSMOTE în acest sens, dar nu mai târziu de data la care încetarea Contractului ar trebui să intervină.

17.5. În cazul în care COSMOTE denunța prezentul Contract înainte de expirarea Perioadei Initale, COSMOTE înțelege să despăgubească Abonatul care este consumator conform legii 193/2000, cu o sumă

egala cu cea prevazuta cu titlu de costuri de incetare pentru incetarea Contractului inainte de expirarea Perioadei Initiale, minus valoarea discountului oferit.

18. CLAUZE - NULITATE

In cazul in care oricare din prevederile prezentului Contract este contrara legii si/sau unor dispozitii legale imperative, ordinii publice sau bunelor moravuri, toate celelalte prevederi ale prezentului Contract raman valabile si se vor aplica in continuare, iar clauzele nule vor fi inlocuite de drept cu dispozitii legale aplicabile.

19. FORTA MAJORA. CAZUL FORTUIT

19.1. COSMOTE va lua toate masurile necesare pentru a asigura disponibilitatea maxima a Serviciilor in caz de forta majora si pentru cazurile fortuite, respectiv pentru evenimente care sunt dincolo de controlul sau, cat si pentru operarea si conexiunea altor retele nationale sau straine si pentru activitatile si actiunile lor in general.

19.2. Caz de forta majora/caz fortuit 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.

20. TRANSFERUL DE RESPONSABILITATE SI CESIUNEA DE CREANTE

20.1. COSMOTE are dreptul sa transfere unei terte parti, integral sau partial, drepturile si/sau obligatiile sale din prezentul Contract, fara a solicita consimtamantul Abonatului si fara ca acesta sa aiba dreptul la compensatii de orice natura. COSMOTE se va asigura ca acest transfer nu va afecta negativ Serviciile oferite Abonatului, asa cum au fost prevazute in prezentul Contract. Abonatul va fi notificat despre transferul drepturilor si/sau obligatiilor COSMOTE din Contract cu cel putin 30 de zile inainte ca acesta sa-si produca efectele.

20.2. Transferul de catre Abonat al drepturilor si obligatiilor ce decurg din Contract nu se poate realiza fara consimtamantul scris prealabil al COSMOTE. In cazul in care COSMOTE aproba solicitarea de transfer, regulile art. 20.3 si 20.4 se vor aplica in mod corespunzator. Simpla semnare a acordului de transfer de responsabilitate de catre Abonat nu reprezinta implicit si acordul COSMOTE referitor la operarea transferului.

20.3. Transferul drepturilor si obligatiilor Abonatului din Contract, cu privire la toate sau doar la o parte din Cartele SIM activate/Numere de telefon, poate fi acceptat de catre COSMOTE numai dupa achitarea integrala de catre Abonat a tuturor datoriilor sale catre COSMOTE pana la data aprobarii de COSMOTE a transferului de responsabilitate. Solicitarea de transfer nu se va face mai devreme de 30 de zile de la data activarii sau, dupa caz, de la data reactivarii conform art. 11.6, a Serviciilor COSMOTE care se vor a fi transferate.

20.4. Abonatul se angajeaza sa semneze acordul de transfer impreuna cu viitorul abonat si, de asemenea, viitorul abonat va semna un nou contract de abonament cu COSMOTE. Abonatul este informat ca pentru realizarea transferului drepturilor si obligatiilor Abonatului din Contract, noul client va trebui sa indeplineasca conditiile cerute de COSMOTE pentru a deveni abonat COSMOTE, in acest sens fiind necesara aprobarea COSMOTE.

20.5. Pana la momentul incheierii efective a operarii transferului de responsabilitate, Abonatul initial va suporta integral toate costurile referitoare la utilizarea Serviciilor.

20.6 COSMOTE isi rezerva dreptul de a cesiona oricand creantele sale impotriva Abonatului catre terte parti, fara a fi necesar acordul prealabil al Abonatului sau fara vreo alta formalitate prealabila in afara celor impuse strict de lege, daca este cazul.

21. EFECTELE PREZENTULUI CONTRACT

21.1. Prezentul Contract contine toate intelegerea 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.

21.2. 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 contractuală.

22. MODIFICARI ALE PREZENTULUI CONTRACT

22.1. COSMOTE isi rezerva dreptul de a modifica unilateral termenii prezentului Contract, in conformitate cu legislatia romana in vigoare la momentul respectiv.

22.2. COSMOTE va informa Abonatul despre modificarile aduse la Contract cu cel putin 30 de zile inainte de data la care modificarile vor intra in vigoare.

22.3. In cazul in care modificarile il afecteaza in mod negativ si daca nu accepta modificarile propuse, Abonatul are posibilitatea de a rezilia prezentul Contract fara obligatia de a plati costurile de incetare inainte de expirarea Perioadei Initale. Notificarea va fi trimisa de catre Abonat in termen de cel mult 30 zile de la data notificarii din partea COSMOTE cu privire la modificarile aduse, in caz contrar considerandu-se ca a acceptat modificarile propuse.

22.4. COSMOTE va notifica modificarea Contractului prin orice mijloc prin care se poate considera, in mod rezonabil, ca aceasta notificare ajunge la cunostinta Abonatului (de ex.: SMS, e-mail, scrisoare sau prin intermediul facturii care pot fi insotite de informari prin radio, TV sau pagina web).

23. DATE CU CARACTER PERSONAL

23.1. Datele cu caracter personal, incluzand codul numeric personal, precum si datele de trafic (referitoare la durata sau momentul convorbirilor, data efectuării acestora, rețeaua in care origineaza sau in care se termina comunicarea, momentul de inceput si de sfarsit al comunicării, costul convorbirilor) vor fi prelucrate de COSMOTE in scopul executării prezentului Contract, respectiv pentru activare, facturare, relatii cu clientii, recuperarea sumelor datorate, in scopul verificării respectării limitelor de utilizare ale Cartelei SIM, furnizarea de servicii cu valoarea adaugata, 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 si/sau datele de trafic 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, precum si catre autoritati/institutii publice abilitate in conformitate cu dispozitiile legale aplicabile, la solicitarea acestora din urma.

23.2. Abonatul 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 a celor izvorate ca urmare a depasirii Limitei de Credit sau in cazul savarsirii unei Fraude, datele personale ale Abonatului 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.

23.3. Datele cu caracter personal vor putea fi prelucrate de COSMOTE in scop de marketing numai daca Abonatul si-a exprimat consimtamantul in acest sens si cu respectarea drepturilor Abonatului prevazute de lege. Abonatul isi va putea retrage oricand consimtamantul pentru utilizarea datelor sale personale in scop promotional, printr-o cerere scrisa si comunicata COSMOTE.

23.4. Datele de trafic vor fi prelucrate in scopurile mentionate la articolul 23.1 de mai sus pe perioada de valabilitate a Contractului, si pe o perioada de maximum 3 ani de la data incetarii acestuia, exceptand situatiile pentru care legea prevede un alt termen, caz in care se va aplica termenul prevazut de lege.

23.5. In conformitate cu legislatia in vigoare, Abonatul 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.

23.6. Abonatul 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.

24. RECLAMATII SI LITIGII

24.1. Pentru orice reclamatie, Abonatul 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, cu exceptia reclamatilor facute cu privire la facturile emise in care caz termenul este cel prevazut in art. 24.3 de mai jos. In vederea protejarii intereselor Abonatului si ale COSMOTE, Abonatul este de acord ca operatorul COSMOTE sa inregistreze orice convorbire telefonica intre Abonat 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 Abonat ca urmare a respectivelor convorbiri telefonice.

24.2. COSMOTE este obligat sa analizeze reclamatii si cererile Abonatului formulate in baza art. 24.1 si sa le raspunda, in conformitate cu termenii prezentului Contract, in termen de cel mult 30 de zile (720 de ore) de la data inregistrarii lor. In cazul in care demersurile intreprinse de COSMOTE pentru solutionarea reclamatiei depasesc termenul de raspuns de 30 de zile calendaristice (720 de ore), Abonatul va fi contactat de Serviciul de Relatii cu Clientii - Echipa Reclamatii prin orice mijloc prin care se poate considera, in mod rezonabil, ca aceasta informatie ajunge la cunostinta Abonatului (de ex.: SMS, e-mail, apel) cu maxim 2 zile lucratoare inainte de expirarea termenului initial de 30 de zile pentru a fi informat cu privire la prelungirea termenului de solutionare a reclamatiei.

24.3. Orice reclamație cu privire la facturile emise și conținutul acestora vor fi semnalate, în scris, Serviciului Relații cu Clienții, în termen de maxim 30 de zile calendaristice de la data facturii în cauză. La sfârșitul acestei perioade, suma facturată este considerată ca fiind în mod irevocabil acceptată la plată

24.4. Reclamațiile care privesc facturile trebuie să cuprindă în mod obligatoriu sumele contestate precum și Serviciile (apeluri, SMS, MMS, etc) facturate de COSMOTE și contestate de Abonat. Reclamația Abonatului suspendă obligația sa de a plăti sumele contestate și curgerea penalităților, dar numai în limita acestora, Abonatul având în continuare obligația de a achita debitele necontestate, în termenele scadente. În cazul în care COSMOTE constată că respectiva reclamație nu este întemeiată, Abonatul are obligația de a plăti diferența neachitată, în termen de 17 zile de la data la care Abonatul a primit rezoluția cu privire la reclamație.

24.5. Prezentul Contract se supune legislației în vigoare din România. Orice neînțelegere apărută în legătură cu prezentul Contract, incluzând orice încălcare a acestuia, va fi rezolvată pe cale amiabilă. Partile au dreptul de a se adresa Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (ANCOM) pentru medierea litigiului în cauză.

24.6. Dacă partile nu ajung la o înțelegere pe cale amiabilă, litigiul va fi soluționat de către instanțele competente din România.

25. PREVEDERI FINALE

25.1. Prevederile prezentului document conținând Termenii Generali ai Contractului de abonament pentru serviciile COSMOTE se completează cu cele din anexele atașate la prezentul. În caz de discrepanțe între documente, următoarea ordine de prevalență se va aplica (i) Anexa de Servicii; (ii) Anexa conținând Termenii Generali de Utilizare a Serviciilor de Date (iii) Termenii Generali; (iii) Prima Pagină a Contractului. Factura aferentă terminalului achiziționat de Abonat la data semnării Contractului și semnată de ambele părți, completează și constituie parte integrantă din prezentul Contract.

25.2. Pentru evitarea oricărui dubiu, Abonatul declară că înțelege și acceptă în mod expres clauzele următoarelor articole/capitole din prezentul Contract: capitolul 7 „Răspunderea COSMOTE”, capitolul 11 „Suspendarea Serviciilor/Reactivare”, art. 14.2, capitolul 16 „Încetarea Contractului la inițiativa COSMOTE”, capitolul 17 „Costuri de încetare înainte de expirarea Perioadei Initale”, capitolul 24 „Reclamații și litigii”.

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

Am primit o copie a prezentului Contract, astăzi, data semnării.

Abonat

Locul

Data

Nume și Prenume/Denumire

Semnatura/Stampila

ANEXA CONTRACTUALA – DETALII NUMAR

Draga ...,

Va multumim ca ati ales serviciile noastre si ca aveti incredere in reseaua noastra.

Dorim sa va oferim cateva detalii despre noile abonamente activate in contul dumneavoastra de abonat cu numarul ***.

Nume Abonat/ denumire firma: ...

Numar de telefon: ...

Tip Numar Telefon Selectat: ...

SIM IMEI:

Telefon subventionat: _DA _NU

Terminal Macra:

Model:

IMEI:

Abonament:

Minute incluse:

Trafic date inclus lunar:

SMS in retea:

Pret abonament lunar:

Tarife aditionale standard:

Tarif trafic date:

Perioada Initiala a contractului:

Extraoptiuni activate:

Data de facturare:

Limita credit:

Numar telefon de contact pentru receptionarea de informatii referitoare la factura:

Modalitatea de transmitere facturii: _____

Adresa e-mail pentru vizualizare factura in format electronic: _____

Alte tarife standard:

Alte servicii COSMOTE de care puteti beneficia:

Servicii cu utilizare gratuita: Mesagerie Vocala, Notificare Prezenta, Notificare Apeluri Pierdute, Prezentarea Identitatii Apelantului (CLIP), Restrictionarea Identitatii Apelantului (CLIR), Apel in Asteptare, Apel Retinut pe Linie, Teleconferinta, Redirectionarea Apelurilor, Restrictionarea Apelurilor, Info Cost, Infofactura, Reincarcare cartela COSMOTE de pe abonament.

Servicii cu utilizare taxabila: Serviciul MMS, Serviciul Mesaje Scrise, Apeluri Internationale, Roaming, Agenda COSMOTE, Wireless Internet, I-mode, Fax si Date, IP VPN, BlackBerry, EO Roaming Traveler, web'n'walk, Apeluri Video.

Descrierea proratei (perioada cuprinsa intre data activarii contractului si data emiterii facturii): In perioada 13/01/12 si 16/02/12 aveti la dispozitie:

Prag maxim valoric in Roaming in U.E.: 50 EUR:

Iti poti schimba oricand optiunea facuta trimitand un SMS la 0768546482, cu textul A LR (pentru activare) sau D LR (pentru dezactivare).

Unitatea minima de taxare pentru traficul de date national inclus in abonament este de 1 KB. 1KB = 1024 bytes. La finalul fiecarei sesiuni de conectare traficul de date efectuat va fi rotunjit la un numar intreg de unitati minime de taxare la care se va aplica tariful standard.

Modalitatea de taxare a apelurilor: dupa primul minut taxarea se face la secunda.

Pentru mai multe informatii despre serviciile sau tarifele noastre, precum si pentru asistenta tehnica cu privire la Serviciile furnizate, va rugam sa contactati Serviciul de Relatii cu Clientii apel gratuit la numarul 1234, accesati pagina de WEB www.cosmote.ro, trimiteti e-mail la adresa info@cosmote.ro sau consultati brosurile/pliantele tiparite din magazinele COSMOTE.

Pentru mai multe informatii despre serviciile sau tarifele Cosmote, va rugam sa contactati Serviciul de Relatii cu Clientii prin apel gratuit in reseaua COSMOTE la numarul 1234/1616* sau la 021.404.1234 (apel taxabil) sau 0766.12.1234 din Romania (apel taxabil) si +4021.404.1234 (apel taxabil) sau +40766.12.1234 (apel taxabil) din afara Romaniei, accesati pagina de web www.cosmote.ro, prin serviciul Ihelp www.cosmote.ro/ihelp, sau consultati brosurile/pliantele tiparite din magazinele Cosmote.

* numar disponibil NUMAI abonatilor aflati pe teritoriul tarii ce apeleaza de la un numar de telefon COSMOTE. Apelul este tarifat cu 0,33 EUR(fara TVA)/apel sau 0.41 EUR (cu TVA inclus)/apel (Tarifarea se face pe apel si nu in functie de durata convorbirii).

Declaratie abonat: Sunt de acord cu includerea datelor mele de identificare (nume, prenume/denumire, adresa domiciliu/sediu, numar(e) telefon) in baza de date a serviciului de informatii privind abonatii Cosmote si in registrul de abonati Cosmote precum si in cele ale partenerilor Cosmote.

Cosmote isi rezerva dreptul de a percepe Abonatului costuri de incetare a Contractului, ce pot fi cuprinse intre 100 RON si 1.200 RON pentru fiecare Cartela SIM dezactivata inainte de Perioada Initiala, conform prevederilor art. 17 din Termenii Generali.

SC COSMOTE Romanian Mobile Telecommunications SA

Semnatura Abonat,

*Nota: tarifele prezentate nu includ TVA. Minutele nationale incluse in abonament pot fi folosite si pentru apeluri catre retelele internationale din zona 1 (retelele fixe din Europa si fixe si mobile din SUA, Canada si Israel), in conditiile in care serviciul apeluri internationale este activat. Pentru a activa acest serviciu, puteti suna la Serviciul de Relatii cu Clientii la numarul 1234 de la telefonul mobil sau la (021)404.1234 de la un alt telefon fix sau mobil. Tarifele mentionate sunt valabile in momentul tiparirii prezentei anexe. Serviciile COSMOTE de care puteti beneficia, asa cum sunt mentionate mai sus, sunt valabile in momentul tiparirii prezentei anexe. Trimitand un SMS gratuit la numarul 1515 sau apeland *151#, puteti accesa serviciul Info Cost care va ofera informatii despre costul aditional, minutele si SMS-rile ramase disponibile pana la data de facturare. Pot exista intarzieri intre momentul efectuării apelurilor si momentul actualizării informatiilor prezentate in mesaj. Acest serviciu are caracter orientativ, fiind disponibil dupa emiterea primei facturi. In cazul in care se efectueaza orice modificare pe cont de tipul: suspendare, schimbarea planului tarifar, activarea de extraoptiuni, dar fara a se limita doar la acestea, serviciul va deveni disponibil dupa emiterea urmatoarei facturi. Numai factura de servicii COSMOTE furnizeaza informatii despre minutele utilizate, numarul de SMS-uri, traficul GPRS, si de asemenea costurile aditionale pentru intreaga perioada de facturare. 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. Pentru detalii suplimentare va rugam apelati 1818, aple gratuit in reseaua COSMOTE. 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. In cazul in care s-a bifat una dintre cele 2 optiuni de transmitere a facturii: „prima pagina a facturii in format electronic – restul facturii electronic” sau „prima pagina a facturii in format electronic – restul facturii electronic pentru numere ascunse, cu * in locul ultimelor 3 cifre ale numarului de telefon”, Abonatul poate accesa formatul electronic al facturii numai pe site-ul <https://webcare.cosmote.ro>. Abonatul intelege ca modalitatea de transmitere a facturii prevazuta in prezenta Anexa inlocuieste modalitatea de transmitere a facturii prevazuta in Termenii Generali ai Contractului. Modalitatea de transmitere a facturii mentionata in prezenta Anexa se va aplica si pentru celelalte numere activate pe contul Abonatului (in cazul in care acestea sunt incluse pe aceeasi factura cu numarul(ele) activat(e) in baza prezentului Contract). Orice schimbare a modalitatii de transmitere a facturii poate fi efectuata prin intermediul Serviciului de Relatii cu Clientii COSMOTE sau prin intermediul magazinelor COSMOTE si ale partenerilor.*