

## CONDITIILE GENERALE DE UTILIZARE A SERVICIILOR DE DATE PREPLATITE

### DEFINITII

|  |   |
|--|---|
| Cartela                                      | reprezinta suportul fizic care, introdus intr-un echipament GSM/UMTS, permite conectarea si identificarea Utilizatorului la Retea, precum si accesul la Serviciile de Date.   |
| COSMOTE                                      | reprezinta societatea comerciala COSMOTE ROMANIAN MOBILE TELECOMMUNICATIONS SA, cu sediul in Splaiul Independentei, nr. 319G, SEMA Park, 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. |
| Credit                                       | reprezinta valoarea in limitele careia Utilizatorul poate beneficia de Serviciile de Date si care cuprinde atat creditul initial de la activarea Cartelei cat si orice alt credit dobandit ca urmare a Reincarcarii Cartelei sau prin alte mijloace permise de COSMOTE.   |
| 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 Utilizatorului care: (i) constituie o incalcare sau o tentativa de incalcare a obligatiilor sale de utilizare 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.   |
| 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.   |
| Numarul de telefon (MSISDN)                  | reprezinta numarul asociat Cartelei si pus la dispozitia Utilizatorului fie de catre COSMOTE, fie de catre un alt furnizor de servicii de comunicatii electronice (in cazul in care Utilizatorul este portat la COSMOTE), cu scopul folosirii Serviciilor furnizate de COSMOTE.   |
| Perioada activa                              | reprezinta termenul de valabilitate a Creditului, conform ofertei comerciale a COSMOTE la momentul achizitionarii, in cadrul caruia Utilizatorul beneficiaza de Serviciile de Date si care incepe de la data activarii Cartelei sau la Reincarcarea acesteia.   |
| Perioada de gratie                           | reprezinta perioada care incepe imediat dupa expirarea Perioadei active si care se incheie conform ofertei comerciale COSMOTE si pe parcursul careia Utilizatorul poate primi mesaje din orice retea.   |
| Portabilitatea numerelor                     | reprezinta posibilitatea Utilizatorului de a-si pastra Numarul de telefon, la cerere, atunci cand acesta schimba furnizorul de servicii de comunicatii electronice.   |
| Portarea                                     | reprezinta trecerea Utilizatorului de la retea unui furnizor de servicii de comunicatii electronice in retea unui alt furnizor de astfel de servicii, solicitand in mod expres pastrarea Numarului sau de telefon.  |
| Retea  | reprezinta retea de comunicatii electronice apartinand COSMOTE si in care COSMOTE opereaza in conformitate cu autorizatiile si licentele sale, sau retea apartinand unui partener COSMOTE, prin intermediul careia COSMOTE a dobandit dreptul de a furniza Serviciile de Date.  |
| Reincarcare                                  | reprezinta realimentarea Creditului prin oricare din metodele acceptate si comunicate de COSMOTE si care presupune plata in avans a valorii in limitele careia Utilizatorul poate beneficia de 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).  |
| Servicii de Date                             | reprezinta serviciile oferite de COSMOTE prin intermediul Retelei si care ofera Utilizatorului 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 Utilizatorului 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. Acest serviciu este activat automat la Activarea Cartelei, cu exceptia Numerelor portate pentru care activarea Serviciului de Roaming se poate face sunand la Departamentul Relatii cu Clientii. 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 Utilizatorului, sau prin site-ul oficial <a href="http://www.cosmote.ro">www.cosmote.ro</a> . |
| UMTS<br>(Universal Mobile<br>Telecommunications<br>System) | reprezinta o tehnologie de generatia a 3-a (3G) ce permite conectarea permanenta la internet prin intermediul retelei radio.  |
| Utilizator   | reprezinta detinatorul Cartelei care foloseste Serviciile de Date dar care nu exploateaza, nu supravegheaza, nu pune la dispozitia tertilor o retea publica de comunicatii sau elemente ale infrastructurii asociate si care nu furnizeaza servicii de comunicatii electronice.   |

## 1. SERVICIILE DE DATE

- 1.1. COSMOTE furnizeaza Serviciile 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 Utilizatorul se conecteaza.
  - 1.2. Utilizatorul intelege ca Serviciile de Date sunt furnizate de COSMOTE in mod independent de Serviciile de voce astfel ca, prin intermediul Cartelei, Utilizatorul nu va avea acces si la Servicii de voce si, prin urmare, nici nu va putea apela serviciul de urgenta 112.
  - 1.3. Utilizatorul se poate informa despre Serviciile de Date 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. Utilizatorul declara ca a fost informat si a acceptat faptul ca viteza de transfer a datelor nu este garantata de COSMOTE, aceasta depinzand 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 Utilizatorului 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 difera in functie de celula radio la care Utilizatorul 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 Utilizator, care pot determina variatii fata de harta prezentata.

- 1.9. Utilizatorul se poate informa despre aria de acoperire a Serviciilor de Date precum si de gradul de acoperire 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. Utilizatorul declara ca accepta aria de acoperire cu toate variatiile prezentate mai sus si ca hartile prezentate au o valoare informativa dar nu pot reda cu exactitate nivelul de calitate a Serviciilor.

## **2. ACTIVAREA SERVICIILOR DE DATE**

- 2.1. Utilizatorul va avea acces la Serviciile de Date de la momentul introducerii Cartelei SIM in echipamentul (modemul) deja instalat si conectarea la Retea. Accesul la noi Servicii disponibile in Retea si compatibile cu Serviciile de Date se va face in termen de cel mult 7 zile lucratoare de la data inregistrarii solicitarii Utilizatorului, cu conditia ca acesta sa aiba suficient Credit pentru activarea noilor Servicii.
- 2.2. Daca activarea in Retea a unui Utilizator 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 se face portarea, Utilizatorul nu va fi indreptatit sa solicite despagubiri din partea COSMOTE.

## **3. CARTELA**

- 3.1. Accesul la Cartela 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 Utilizator numai in conformitate cu instructiunile puse la dispozitie de COSMOTE, in caz contrar COSMOTE nefiind responsabil pentru eventualele daune produse.
- 3.2. Utilizatorul nu dobandeste niciun drept de proprietate asupra Cartelei sau asupra informatiilor pe care aceasta le contine, cu exceptia informatiilor pe care Utilizatorul le-a inregistrat pe Cartela si de care este singur raspunzator. Utilizatorul se angajeaza sa nu vanda, inchirieze, distruga sau deterioreze Cartela.
- 3.3. Utilizatorul va lua toate masurile necesare pentru a evita utilizarea Cartelei in mod neadecvat. Responsabilitatea atat fata de COSMOTE cat si fata de terte persoane privind utilizarea Cartelei revine in intregime Utilizatorului, indiferent de tipul echipamentului folosit pentru Cartela.
- 3.4. Orice tentativa de copiere sau modificare a oricaror date de identificare tehnica ale Cartelei este interzisa, va fi sanctionata in conformitate cu legislatia in vigoare si va da dreptul COSMOTE sa suspende Serviciile imediat, fara interventia instantei, punere in intarziere sau alte formalitati prealabile.
- 3.5. Utilizatorul este obligat sa informeze imediat COSMOTE, telefonic si/sau in scris, despre pierderea, furtul sau deteriorarea Cartelei si sa solicite restrictionarea. In toate cazurile, Utilizatorul este responsabil de utilizarea Cartelei pana in momentul in care aceasta este restrictionata. In cazul in care Utilizatorul nu anunta COSMOTE despre Cartela pierduta sau furata sau nu cere restrictionarea Cartelei, Utilizatorul va fi responsabil pentru consecintele rezultate din folosirea Cartelei pierdute sau furate.
- 3.6. In cazul in care Cartela prezinta defecte de fabricatie care impiedica folosirea in mod adecvat a Serviciilor de Date, COSMOTE va inlocui respectiva Cartela in mod gratuit, la cererea Utilizatorului, cu conditia ca solicitarea sa fie formulata in termen de cel mult 30 de zile de la data achizitionarii ei.
- 3.7. Inlocuirea Cartelei in afara termenului prevazut mai sus sau in cazul pierderii, furtului sau deteriorarii, va fi tarifata de catre COSMOTE, conform politicii comerciale in vigoare la momentul respectiv.

## **4. NUMARUL DE TELEFON**

- 4.1. O data cu achizitionarea Cartelei, Utilizatorului ii va fi alocat un Numar de telefon (MSISDN), pentru care Utilizatorul dobandeste dreptul exclusiv de a-l folosi pe perioada valabilitatii Cartelei. Numarul de telefon nu este proprietatea Utilizatorului si la incetarea din orice motiv a relatiilor dintre COSMOTE si Utilizator, companiei COSMOTE ii revin, in mod liber si automat, toate drepturile relatate Numarului de telefon sau, in cazul in care Utilizatorul 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 Utilizator din Reteaua COSMOTE in retea unui alt furnizor de comunicatii electronice, Utilizatorul 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 Utilizatorul cu cel putin 30 de zile in prealabil. Modificarea Numarului de telefon nu-i confera acestuia drepturi la despagubiri.
- 4.4. In cazul in care Utilizatorul detine un Numar de telefon portat in Reteaua COSMOTE, schimbarea Numarului de telefon se va face numai catre un Numar de telefon apartinand COSMOTE.

## **5. ECHIPAMENTUL TERMINAL**

- 5.1. Pentru a avea acces la Serviciile COSMOTE, Utilizatorul va folosi numai echipamente autorizate, compatibile cu caracteristicile Retelei si cu Serviciile de Date furnizate de COSMOTE. Utilizatorul este singur responsabil pentru alegerea, achizitionarea si utilizarea echipamentului, 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 Reteaua si/sau cu Serviciile de Date. COSMOTE este exonerat de orice raspundere pentru calitatea transmisiei in cazul in care Utilizatorul instaleaza echipamente suplimentare celor recomandate si/sau acreditate de COSMOTE in vederea receptionarii/retransmiterii Serviciilor de Date. De asemenea, COSMOTE va putea solicita Utilizatorului 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. Utilizatorul se obliga sa achite toate costurile suportate de COSMOTE (daune, plati ale tertilor, costuri ale reparatiilor, etc.) ca o consecinta a incalcarii de catre Utilizator a prevederilor prezentului articol.

## **6. VALABILITATEA CARTELEI**

- 6.1. Perioada activa a Creditului initial se calculeaza conform ofertei comerciale a COSMOTE, incepand din momentul Activarii si pana la implinirea oricarui dintre urmatoarele termene: (i) data epuizarii Creditului sau (ii) data limita de valabilitate stabilita de COSMOTE.
- 6.2. In cazul unei Reincarcari a Cartelei, Utilizatorul beneficiaza de o noua Perioada activa in care poate utiliza Serviciile de Date.
- 6.3. La expirarea Perioadei de gratie, accesul de catre Utilizator la Servicii va fi complet restrictionat iar Utilizatorul va pierde dreptul de a mai folosi Numarul de telefon sau Creditul ramas, Cartela devenind neutilizabila.

## **7. RASPUNDEREA COSMOTE**

- 7.1. COSMOTE va lua toate masurile necesare pentru a asigura accesul Utilizatorului 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.
- 7.2. COSMOTE va pune la dispozitie Utilizatorului Serviciul de Roaming conform prevederilor contractuale existente intre COSMOTE si partenerii sai de Roaming. 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.
- 7.3. COSMOTE nu este raspunzator pentru utilizarea accidentala a Serviciului de Roaming de catre Utilizator atunci cand acesta se afla pe teritoriul Romaniei, in zone de granita. Utilizatorul este obligat sa se asigure, prin verificarea echipamentului sau, ca este conectat la Retea in momentul folosirii Serviciilor de Date, pentru a evita utilizarea accidentala a Serviciului de Date in Roaming pe teritoriul Romaniei.
- 7.4. 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 Utilizator in legatura cu serviciile tertilor.
- 7.5. 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 Utilizatorilor. 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.

- 7.6. COSMOTE nu va raspunde fata de Utilizator 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 Utilizator care rezulta direct sau indirect din, dar fara a se limita la: (i) lipsa de acces la Serviciile de date sau furnizarea de Servicii de Date de calitate necorespunzatoare; sau (ii) folosirea neadecvata a Serviciilor de Date si echipamentelor de comunicatii de catre Utilizator, (iii) nefunctionarea Serviciilor de Date din motive de ordin tehnic si/sau din actiunile tertilor.
- 7.7. COSMOTE nu este raspunzator decat fata de Utilizator, in limitele prezentelor prevederi, iar raspunderea sa nu se intinde si asupra unor terte persoane carora Utilizatorul le-ar fi incredintat Cartela.
- 7.8. Pentru limitarea folosirii abuzive a Retelei si pentru a asigura un nivel corespunzator al Serviciilor de Date pentru toti Utilizatorii, COSMOTE va putea in mod justificat limita anumiti parametri ai Serviciilor de Date, precum si viteza de transfer a datelor.

## **8. DESPAGUBIRI**

- 8.1. In cazul in care Utilizatorul nu poate folosi Serviciile de Date in parametrii de mai sus, ca urmare a unor nefunctionalitati in Retea cauzate de culpa/neglijenta COSMOTE, Utilizatorul poate fi despagubit, dupa analiza solicitarii sale in acest sens.
- 8.2. Despagubirea se va face numai la solicitarea Utilizatorului 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 Utilizator si daca Utilizatorul este domiciliat sau isi are locul de munca in zona afectata, COSMOTE avand dreptul de a cere actele doveditoare in acest sens.
- 8.3. In cazul in care COSMOTE constata ca solicitarea Utilizatorului este intemeiata, COSMOTE poate oferi despagubiri avand o valoare egala cu contravaloarea Serviciului neprestat, dupa analiza tuturor circumstantelor. Despagubirea se va acorda prin acordarea unui Credit care se va adauga la cel existent sau a unor Servicii gratuite compatibile cu Serviciile de Date, in functie de Serviciul neprestat.
- 8.4. Daca activarea in Reteaua COSMOTE a unui Utilizator 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, Utilizatorul nu va fi indreptatit sa solicite despagubiri din partea COSMOTE.
- 8.5. In cazul in care Utilizatorul este nemulțumit de despagubirile acordate de catre COSMOTE, acesta se poate adresa instantelor de judecata competente in vederea recuperarii prejudiciului suferit.

## **9. RASPUNDEREA UTILIZATORULUI**

### **Obligatii generale**

- 9.1. Utilizatorul 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.
- 9.2. Utilizatorul 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.
- 9.3. Utilizatorul este pe deplin responsabil de actiunile oricaror terte persoane care utilizeaza Serviciile de Date prin intermediul Cartelei.
- 9.4. Utilizatorul declara ca a luat la cunostinta 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**

- 9.5. Utilizatorul este obligat sa utilizeze Reteaua si Serviciile de Date furnizate in conformitate cu prezentele prevederi. Serviciile de Date sunt destinate utilizarii de catre Utilizator numai pentru nevoile proprii si nu cu scopul de a obtine un profit sau de a atrage avantaje comerciale.
- 9.6. Utilizatorul 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 Utilizatorului, sub sanctiunile prevazute mai jos:
- (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 prezentele prevederi, inclusiv prin recomercializarea Serviciilor de Date catre terte parti;
  - (iv) Folosirea Serviciilor de Date in scop de comercializare a actiunilor Utilizatorului sau a unor terte persoane;
  - (v) sicanarea sau agresarea in orice fel a altor Utilizatori 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 Utilizatori 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 Utilizator.
- 9.7. De asemenea, Utilizatorul 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), Utilizatorul 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) incercarea de a obtine prin actiuni de “phishing” informatii cu caracter personal/confidential, in special date financiare (cum ar fi nume de utilizatori, parole de cont, detalii despre cardurile de credit, etc) pentru a fi folosite ulterior in scopuri ilicite, mai ales fraude cu caracter financiar;
  - (v) expedierea sau afisarea de mesaje care violeaza dreptul de proprietate intelectuala sau industriala al COSMOTE sau al unui tert, sau de mesaje continand informatii pentru care Utilizatorul nu are dreptul legal de transmitere sau difuzare in orice conditii, conform oricarei legi aplicabile.

## **10. TARIFELE SERVICIILOR DE DATE**

- 10.1. Tarifele percepute de COSMOTE pentru furnizarea Serviciilor de Date sunt cele comunicate prin oferta comerciala pentru pachetul ales de fiecare Utilizator in parte.
- 10.2. Tarifele pentru serviciile oferite de terte persoane prin intermediul Retelei COSMOTE sunt cele comunicate de respectivele terte persoane.
- 10.3. Tarifele pentru Serviciile de Roaming vor fi tarificate pe baza datelor transmise de partenerii de roaming cu care COSMOTE are incheiate acorduri (operatori din strainatate).
- 10.4. 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.

10.5. In cazul unei cereri de portare a unui Utilizator in Reteaua COSMOTE, COSMOTE poate solicita Utilizatorului, la data activarii, o taxa pentru portarea Numarului de telefon, reprezentand cheltuielile cu operatiunile necesare procesului de portare.

#### **11. SUSPENDAREA/INCETAREA SERVICIILOR SERVICIILOR**

COSMOTE poate suspenda/restrictiona sau inceta definitiv accesul Utilizatorului la Serviciile de Date, imediat, cu sau fara notificarea Utilizatorului (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) Utilizatorul si-a incalcat orice obligatii conform prezentelor prevederi; (ii) in caz de Frauda a Utilizatorului; (iii) Utilizatorul se face vinovat de oricare din situatiile prevazute la articolele 9.6 si 9.7 de mai sus; (iii) in orice alt caz in care actiunile sau inactiunile Utilizatorului pot determina un risc pentru COSMOTE.

#### **12. CLAUZE - NULITATE**

In cazul in care oricare din prevederile prezente este declarata nula si/sau inaplicabila, celelalte prevederi cu privire la utilizarea Serviciilor de Date raman in vigoare.

#### **13. FORTA MAJORA**

13.1 COSMOTE nu este raspunzator fata de Utilizator pentru neindeplinirea oricarei obligatii 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.

13.2. 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 sau.

#### **14. MODIFICARI ALE SERVICIILOR**

14.1. COSMOTE isi rezerva dreptul de a modifica oricand termenii si conditiile de utilizare a Serviciilor de Date.

14.2. De asemenea, COSMOTE isi rezerva dreptul de a modifica in mod unilateral Serviciile sau tarifele acestora, informand Utilizatorul despre modificarile aduse cu cel putin 30 de zile inainte de data la care acestea vor intra in vigoare.

14.3. COSMOTE va notifica modificarea Serviciilor sau a tarifelor prin orice mijloc prin care se poate considera, in mod rezonabil, ca aceasta notificare ajunge la cunostinta publicului (de ex.: SMS, anunturi radio, TV, pagina web).

#### **15. DATE CU CARACTER PERSONAL**

15.1. Prevederile prezentului capitol sunt aplicabile exclusiv situatiilor in care Utilizatorul a ales sa-si personalizeze Cartela, oferind companiei COSMOTE datele sale de identificare.

15.2. Datele cu caracter personal, incluzand codul numeric personal, vor fi prelucrate de COSMOTE in scopuri legate de oferirea Serviciilor, in cadrul relatiei dintre COSMOTE si autoritatile competente sa solicite astfel de date sau in cadrul relatiei cu alti furnizori de comunicatii electronice in scopul realizarii unui interes legitim al COSMOTE. In cazul in care aceste operatiuni sunt realizate de catre terte parti, datele cu caracter personal vor putea fi comunicate acestora in vederea indeplinirii obiectivelor amintite.

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

15.4. In conformitate cu legislatia in vigoare, Utilizatorul 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.

15.5. Utilizatorul 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.

#### **16. PROCEDURA DE RECLAMATII**

- 16.1. Pentru orice reclamatie, Utilizatorul 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 Utilizatorului si ale COSMOTE, Utilizatorul este de acord ca operatorul COSMOTE sa inregistreze orice convorbire telefonica intre Utilizator si Serviciul de Relatii cu Clientii, aceste inregistrari fiind agreate 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 Utilizator ca urmare a respectivelor convorbiri telefonice.
- 16.2. COSMOTE este obligata sa analizeze reclamatii si cererile Utilizatorului formulate in baza art. 16.1 si sa le raspunda in termen de cel mult 30 de zile de la data inregistrarii lor.

## **17. LEGEA GUVERNANTA SI LITIGII**

- 17.1. Legea romana este legea aplicabila raporturilor juridice dintre COSMOTE si Utilizator. Orice neintelegere in legatura cu Serviciile de Date, incluzand orice incalcare a prezentelor prevederi, va fi rezolvata pe cale amiabila.
- 17.2. Partile au dreptul de a se adresa Autoritatii Nationale pentru Administrare si Reglementare in Comunicatii (ANCOM) pentru medierea litigiului in cauza. Daca partile nu ajung la o intelegere amiabila, litigiul va fi solutionat de catre instantele competente din Romania.