

**CONDITIILE GENERALE DE UTILIZARE  
A SERVICIILOR DE DATE PREPLATITE  
Furnizate exclusiv prin intermediul Catrelei Internet**

**In vigoare incepand cu 01.07.2012**

**DEFINITII**

Cartela Internet	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 Parc, Cladirea Atrium House, etajele 1-2, Sector 6, Bucuresti, inregistrata la Registrul Comertului cu nr. J40/433/1999, cod de inregistrare fiscala RO11952970, operator de date cu caracter personal in baza Notificarii nr. 3076, cont bancar RO04 INGB 0001 0001 7362 8951 deschis la Banca ING Bank, capital social subscris si varsat 1.593.747.500 lei, din care capital social varsat 1.269.560.000 lei si 87.500.000 EUR.
Credit	reprezinta valoarea in limitele careia Utilizatorul poate beneficia de Serviciile de Date si care cuprinde atat creditul initial de la activarea Cartelei Internet cat si orice alt credit dobandit ca urmare a Reincarcarii Cartelei Internet sau prin alte mijloace permise de COSMOTE.
Deranjament	intreruperea furnizarii Serviciilor de Date ca urmare a nefunctionarii sau a functionarii defectuoase a echipamentelor COSMOTE necesare pentru furnizarea Serviciilor de Date (ex: una sau mai multe statii de baza, echipamente de transmisiuni, echipamente de retea sau echipamente de acces la internet, etc).
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 Internet 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 Internet 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

Retea	de comunicatii electronice in retea unui alt furnizor de astfel de servicii, solicitand in mod expres pastrarea Numarului sau de telefon. 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	"Serviciul roaming" reprezinta serviciul care permite Utilizatorului sa efectueze transmisii de Date, sa primeasca si sa trimita mesaje SMS cand se afla in strainatate, daca se afla in aria de acoperire apartinand unui operator cu care COSMOTE a incheiat un acord de roaming si a implementat cu acel operator serviciul de Roaming de Date. Acest serviciu este activat automat la activarea Cartelei Internet in Retea, cu exceptia numerelor portate din alta retea pentru care activarea Serviciului se poate face sunand la Departamentul Relatii cu Clientii la numarul 1234 sau (021)404.1234. Lista actualizata a tarilor si operatorilor in retelele carora serviciul de roaming este disponibil, precum si lista actualizata a tarilor si operatorilor in retelele carora serviciul de Date in roaming este disponibil vor fi puse la dispozitie de catre COSMOTE, prin Departamentul de Relatii cu Clientii, la solicitarea expresa a Utilizatorului, pe site-ul <a href="http://www.cosmote.ro">www.cosmote.ro</a> si in magazinele Cosmote sau a partenerilor Cosmote.
UMTS (Universal Mobile Telecommunications System) Utilizator	reprezinta o tehnologie de generatia a 3-a (3G) ce permite conectarea permanenta la internet prin intermediul retelei radio.  reprezinta detinatorul Cartelei Internet 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 sau alte servicii furnizate de COSMOTE, astfel ca, prin intermediul Cartelei Internet, 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 în 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, inclusiv viteza minima 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.

### Termen de remediere a Deranjamentelor

- 1.8. Deranjamentele survenite pe durata furnizarii Serviciilor de Date vor fi remediate de catre COSMOTE in termen de 24 de ore din momentul primirii reclamatiei validate de catre COSMOTE, cu exceptia situatiilor care sunt in afara controlului COSMOTE, care pot fi, fara a se limita la:
  - (i) Deranjamente cauzate de alimentarea cu energie a locatiilor in care COSMOTE are instalate echipamente de semnal, ca urmare a avariilor retelei electrice;
  - (ii) Deranjamente rezultate din imposibilitatea de a accesa locatiile in care COSMOTE are instalate echipamente de semnal (cauzate de drumuri impracticabile, de conditiile impuse de proprietarii/locatorii locatiilor unde COSMOTE are instalate echipamente de semnal);
  - (iii) Deranjamente pentru remedierea carora este necesara interventia in alte retele de comunicatii electronice interconectare cu Reteaua COSMOTE cu privire la care COSMOTE nu poate primi informatii privind remedierea Deranjamentului;
  - (iv) Deranjamente cauzate de interferente si perturbatii produse de alti operatori de comunicatii electronice sau operatori radio sau TV;
  - (v) Deranjamente pe arii geografice extinse, cauzate de evenimente meteo sau alte situatii speciale, conditii in care COSMOTE este nevoita sa prioritizeze solutionarea Deranjamentelor;
  - (vi) Deranjamente cauzate de echipamentul folosit de catre Utilizatorului final (inclusiv probleme de configurare);
  - (vii) Deranjamente cauzate de situatii de forta majora/caz fortuit, in conditiile legii.
- 1.9. Utilizatorul se poate informa despre valorile parametrilor aferenti indicatorilor de calitate administrativi pentru furnizarea Serviciilor de Date, precum si procedura privind masurarea parametrilor de calitate administrativi accesand pagina de internet [www.cosmote.ro](http://www.cosmote.ro).

### Aria de acoperire

- 1.10. 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 propagării undelor radio și de existența obstacolelor naturale (munti, păduri, lacuri, precipitații etc) sau factori artificiali, (construcții etc) precum și de specificațiile tehnice ale Rețelei și ale echipamentelor folosite de Utilizator, care pot determina variații față de harta prezentată.

- 1.11. Utilizatorul se poate informa despre aria de acoperire a Serviciilor de Date precum și de gradul de acoperire pentru fiecare tehnologie în parte, prin intermediul Departamentului de Relații cu Clienții sau accesând pagina de internet [www.cosmote.ro](http://www.cosmote.ro), precum și din magazinele COSMOTE și ale partenerilor COSMOTE. Utilizatorul declară că acceptă aria de acoperire cu toate variațiile prezentate mai sus și că hartile prezentate au o valoare informativă 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 Internet în echipamentul (modemul) deja instalat și conectarea la Rețea. Accesul la noi Servicii disponibile în Rețea și compatibile cu Serviciile de Date se va face în termen de cel mult 7 zile lucrătoare de la data înregistrării solicitării Utilizatorului, cu condiția ca acesta să aibă suficient Credit pentru activarea noilor Servicii.
- 2.2. Dacă activarea în Rețea a unui Utilizator portat nu poate fi realizată sau se realizează cu întârziere, din motive ce nu se afla sub controlul COSMOTE ci sub controlul furnizorului din a cărui rețea se face portarea, Utilizatorul nu va fi îndreptățit să solicite despăgubiri din partea COSMOTE.
- 2.3. În toate cazurile, prin utilizarea Serviciilor de date pe Cartela Internet, Utilizatorul își exprimă acordul atât pentru transferul de date inițiat de acesta cât și pentru cel efectuat (național sau în roaming) automat și involuntar (de exemplu actualizări automate de software).

## **3. CARTELA INTERNET**

- 3.1. Accesul la Cartela Internet este protejat de două coduri secrete, PIN (Număr Personal de Identificare) și PUK (Număr Personal de Deblocare) care nu vor fi dezvaluite către terțe persoane și care vor fi folosite de către Utilizator numai în conformitate cu instrucțiunile puse la dispoziție de COSMOTE, în caz contrar COSMOTE nefiind responsabil pentru eventualele daune produse.
- 3.2. Utilizatorul nu dobândește niciun drept de proprietate asupra Cartelei Internet sau asupra informațiilor pe care aceasta le conține, cu excepția informațiilor pe care Utilizatorul le-a înregistrat pe Cartela Internet și de care este singur răspunzător. Utilizatorul se angajează să nu vândă, închirieze, distrugă sau deterioreze Cartela Internet.
- 3.3. Utilizatorul va lua toate măsurile necesare pentru a evita utilizarea Cartelei Internet în mod neadecvat. Responsabilitatea atât față de COSMOTE cât și față de terțe persoane privind utilizarea Cartelei Internet revine în întregime Utilizatorului, indiferent de tipul echipamentului folosit pentru Cartela Internet.
- 3.4. Orice tentativă de copiere sau modificare a oricăror date de identificare tehnică ale Cartelei Internet este interzisă, va fi sancționată în conformitate cu legislația în vigoare și va da dreptul COSMOTE să suspende Serviciile imediat, fără intervenția instanței, punere în întârziere sau alte formalități prealabile.
- 3.5. Utilizatorul este obligat să informeze imediat COSMOTE, telefonic și/sau în scris, despre pierderea, furtul sau deteriorarea Cartelei Internet și să solicite restricționarea. În toate cazurile, Utilizatorul este responsabil de utilizarea Cartelei Internet până în momentul în care aceasta este restricționată. În cazul în care Utilizatorul nu anunță COSMOTE despre Cartela Internet pierdută sau furată sau nu cere restricționarea Cartelei Internet, Utilizatorul va fi responsabil pentru consecințele rezultate din folosirea Cartelei Internet pierdute sau furate.
- 3.6. În cazul în care Cartela Internet prezintă defecte de fabricație care împiedică folosirea în mod adecvat a Serviciilor de Date, COSMOTE va înlocui respectiva Cartela Internet

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 Internet 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 Internet, Utilizatorului ii va fi alocat un Numar de telefon (MSISDN), pentru care Utilizatorul dobandeste dreptul exclusiv de a-l folosi pe perioada valabilitatii Cartelei Internet. 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 relationate Numarului de telefon sau, in cazul in care Utilizatorul fusese portat din reseaua unui alt furnizor de comunicatii electronice, drepturile asupra Numarului de telefon ii revin respectivului furnizor.
- 4.2. In cazul portarii unui Utilizator din Reteaua COSMOTE in reseaua 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.
- 5.5. Echipamentele terminale (modem-uri) achizitionate de Utilizator de la COSMOTE pot fi folosite numai in Reteaua COSMOTE. Utilizatorul poate solicita deblocarea conform procedurilor COSMOTE.

#### **6. VALABILITATEA CARTELEI INTERNET**

- 6.1. Perioada activa a Creditului initial se calculeaza conform ofertei comerciale a COSMOTE, incepand din momentul Activarii si pana la implinirea oricaruia dintre

urmatoarele termene: (i) data epuizarii Creditului sau (ii) data limita de valabilitate stabilita de COSMOTE.

- 6.2. In cazul unei Reîncărcari a Cartelei Internet, 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 Internet devenind neutilizabila.
- 6.4. Mai jos sunt prezentate modalitatile de reîncărcare a Cartelei Internet, existente in oferta comerciala a COSMOTE. Utilizatorul poate efectua platile aferente achizitionarii valorilor de reîncărcare folosind una dintre urmatoarele modalitati de plata:  
 (i) numerar;  
 (ii) plata cu cardul prin bancomatele bancilor partenere cu care COSMOTE are incheiate contracte privind incasarea facturilor;  
 (iii) alte modalitati de plata care vor fi comunicate in scris Utilizatorului, dupa cum va fi cazul.

### Cartele valorice:

Cartela Valorică (credit)	Perioada de valabilitate	Perioada de grație
€ 5, € 6, € 10	2 luni	11 luni
€ 20	4 luni	9 luni

### Reîncărcarea electronică:

Tichete electronice (credit)	Perioada de valabilitate	Perioada de grație
€5- €10	2 luni	11 luni
€11- €15	3 luni	10 luni
€16- €20	4 luni	9 luni
€25, €30, €40, €50, €100, €150, €200	5 luni	8 luni

### Reîncărcarea directă:

Valoare de reîncărcare (credit)	Perioada de valabilitate	Perioada de grație
€1 - €1,99	7 zile	1 luna
€2 - €2,99	14 zile	1 luna
€3 - €3,99; €4 - € 10,99	2 luni	11 luni
€11 - € 15,99	3 luni	10 luni
€16 - € 24,99	4 luni	9 luni

TVA se achita la achizitionarea cartelei sau a valorii de reincarcare.

## **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, demontari ale antenelor de semnal COSMOTE impuse prin decizii/acte normative emise de autoritati publice.
- 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 raspunzatoare 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 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 niciun fel de 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) folosirea neadecvata a Serviciilor preplatite si echipamentelor de comunicatii de catre Utilizator,
  - (ii) nefunctionarea Serviciilor preplatite din motive de ordin tehnic si/sau din actiunile tertilor,
  - (iii) nefunctionarea echipamentului terminal al Utilizatorului, sau faptul ca Utilizatorul nu are mesajeria activata sau mesageria este supraincarcata, sau faptul ca Utilizatorul nu se afla in aria de acoperire a Retelei; sau faptul ca Utilizatorul nu este vorbitor de limba romana, sau orice alte situatii in care Utilizatorul este notificat prin SMS de anumite modificari ale Serviciilor preplatite COSMOTE insa acestea nu au fost primite de acesta, Utilizatorul neputand invoca neprimirea notificarii astfel transmise,
  - (iv) caz fortuit sau caz de forta majora, sub rezerva obligatiilor de diligena prevazute la articolul 13.1 de mai jos.
- 7.7. COSMOTE nu va raspunde fata de Utilizator 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 nefructificarea unor oportunitati de afaceri sau orice alte pierderi similare suferite de catre Client ca urmare a lipsei de acces la Servicii sau furnizarea de Servicii de calitate necorespunzatoare.

- 7.8. COSMOTE nu este raspunzator decat fata de Utilizator, in limitele prezentelor prevderi, iar raspunderea sa nu se intinde si asupra unor terte persoane carora Utilizatorul le-ar fi incredintat Cartela Internet.
- 7.9. 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.
- 7.10 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 fraudă, 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.
- 7.11 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 congestiunea 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. Utilizatorul 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 Utilizatorilor de servicii COSMOTE intr-un interval de timp determinat si la nivelul intregii retele).

## **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 nemultumit 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 Internet.
- 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 agreate 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 incalcare a 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. 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.
- 10.4. Tarifele standard ale Serviciilor de Date sunt urmatoarele:
  - (i) pentru traficul de date (navigare pe internet): 0,02€/MB, fara achizitionarea unei extraoptiuni cu trafic inclus, sau 0,01€/MB pentru traficul ce depaseste volumul inclus intr-o extraoptiune, in perioada de valabilitate a extraoptiunii.
  - (ii) pentru trimiterea de SMS-uri:

Destinație	Tarif
SMS în rețele naționale	€0.05/SMS
SMS în rețele internaționale	€0.15/SMS

TVA se plătește la cumpărarea Cartei INTERNET sau a valorii de reincarcare.

10.5 Tarifele pentru traficul de date in Roaming sunt urmatoarele:

Țara	Operator Partener Cosmote	Tarif (EUR/MB) TVA se plătește la cumpărarea cartei sau a valorii de reincarcare	3G
Austria	A1 Telekom	0.70	✓
Austria	Orange	0.70	
Austria	Hutchison 3G	0.70	✓
Austria	T-Mobile	0.70	✓
Belgia	Base	0.70	✓
Belgia	Mobistar	0.70	
Belgia	Belgacom	0.70	✓
Bulgaria	Globul	0.70	✓
Bulgaria	Mobiltel	0.70	✓

Bulgaria	BTC	0.70	✓
Cehia	T-Mobile	0.70	✓
Cehia	Telefonica Czech Rep.	0.70	✓
Cipru	MTN	0.70	
Danemarca	Telia	0.70	✓
Danemarca	Hi3G	0.70	✓
Estonia	Elisa	0.70	✓
Estonia	EMT	0.70	✓
Estonia	Tele2 Eesti	0.70	✓
Finlanda	Alands	0.70	✓
Finlanda	DNA	0.70	
Finlanda	TeliaSonera	0.70	✓
Franta	Bouygues	0.70	✓
Franta	Orange	0.70	✓
Germania	E-plus	0.70	✓
Germania	Telefonica O2	0.70	
Germania	Telekom Deutschland GmbH	0.70	✓
Germania	Vodafone	0.70	✓
Grecia	Cosmote	0.70	✓
Grecia	Wind	0.70	✓
Irlanda	Meteor	0.70	
Islanda	Vodafone	0.70	✓
Islanda	Siminn	0.70	✓
Italia	H3G	0.70	✓
Italia	TIM	0.70	✓
Italia	Wind	0.70	✓
Letonia	LMT	0.70	✓
Letonia	Tele 2	0.70	✓
Liechtenstein	Mobikom	0.70	
Liechtenstein	Tango	0.70	

Lituania	Omnitel	0.70	✓
Lituania	Tele 2	0.70	✓
Lituania	UAB Bite	0.70	
Luxemburg	P&T	0.70	✓
Luxemburg	Tango	0.70	✓
Luxemburg	Orange	0.70	✓
Malta	GoMobile	0.70	✓
Marea Britanie	Everything Everywhere Ltd	0.70	✓
Marea Britanie	Orange	0.70	
Norvegia	TeliaSonera Norge AS	0.70	✓
Norvegia	Network	0.70	✓
Olanda	KPN	0.70	✓
Olanda	T-Mobile	0.70	✓
Polonia	Polska Telefonia Cyfrowa Sp. z o.o	0.70	✓
Polonia	PTK Centertel	0.70	
Portugalia	Optimus	0.70	
Portugalia	TMN	0.70	✓
Slovacia	Telefonica Slovakia	0.70	
Slovacia	Slovak Telekom, a.s	0.70	✓
Slovenia	Mobitel	0.70	
Slovenia	SiMobil	0.70	
Slovenia	Tusmobil	0.70	
Spania	Orange	0.70	
Spania	Telefonica O2	0.70	
Spania	Xfera	0.70	✓
Suedia	Hi3G	0.70	✓
Suedia	Tele2Comviq	0.70	✓
Suedia	TeliaSonera	0.70	✓
Ungaria	Telenor	0.70	
Ungaria	Magyar Telekom Telecommunications Public Limited Company	0.70	✓

Ungaria	Vodafone	0.70	✓
Albania	AMC	4	
China	Unicom	4	✓
Croatia	Croatian Telecom	4	✓
Croatia	Tele 2	4	✓
Elvetia	Swisscom	4	✓
FYROM	ONE Stock Company Skopje	4	✓
FYROM	T-Mobile	4	✓
Liechtenstein	Swisscom	4	✓
Munteenegro	Crnogorski Telekom a.d. Podgorica	4	
Munteenegro	Mtel	4	✓
SUA	T-Mobile	4	✓
Turcia	Turkcell	4	✓
Africa de Sud	Cell C	8	✓
Africa de Sud	MTN	8	
Africa de Sud	Vodacom	8	✓
Afganistan	AWCC	8	
E.A.U.	du	8	
Georgia	Geocell	8	
India	Bharti	8	
India	IDEA	8	
Indonesia	PT.XL Axiata	8	✓
Kazahstan	K Cell	8	✓
Mexic	Telefonica Mexico	8	
Moldova	Moldcell	8	
Moldova	Orange	8	✓
Nepal	Ncell	8	
Pakistan	Ufone	8	
Rusia	MegaFone	8	✓
Serbia	Telekom Srbija	8	

Serbia	VIP mobile	8	✓
Singapore	SingTel	8	✓
SUA	AT&T	8	
SUA	Cincinnati Bell	8	
Tunisia	Orange	8	✓
Turcia	Avea	8	✓
Ucraina	Astelit	8	
Ucraina	Kyivstar	8	
Ucraina	MTS	8	
Arabia Saudita	Etihad Etisalat	11	✓
Australia	Optus	11	
Australia	Vodafone	11	
Azerbaidjan	Azercell	11	✓
Azerbaidjan	Bakcell	11	
Belarus	BeST	11	
Belarus	MTS	11	
Bosnia si Hertegovina	HT Eronet	11	
Bosnia si Hertegovina	m:tel	11	✓
Brazilia	TIM	11	
Canada	Bell	11	✓
Canada	Rogers	11	
Canada	Telus	11	✓
Coreea de Sud	KT	11	✓
E.A.U.	Etisalat	11	✓
Egipt	Etisalat	11	✓
Egipt	Mobinil	11	✓
Elvetia	Orange	11	✓
Elvetia	Sunrise	11	
Hong Kong	Hong Kong Telecommunications (HKT) Limited	11	✓

Hong Kong	CSL	11	✓
Hong Kong	Hutchison	11	✓
Iordania	Umniah	11	
Israel	Pelephone	11	✓
Israel	Cellcom	11	
Japonia	SoftBank	11	✓
Maroc	WANA	11	
Oman	OmanMobile	11	✓
Rusia	MTS	11	
Serbia	Telenor	11	✓
Thailanda	AIS	11	
Thailanda	DTAC	11	✓

\*Credit minim necesar: 0.40 €.

\*Pragul maxim valoric in Roaming (interiorul si exteriorul Uniunii Europene) pentru Serviciile de Date este de 50 euro credit.

- 10.6. Unitatea minima de taxare pentru traficul de date este de 1 KB. 1 MB contine 1024 KB.  
10.7 In cazul unei cereri de portare a unui Utilizator in Reteaua COSMOTE, COSMOTE nu va percepe Clientului, taxa pentru portarea Numarului de telefon.

## 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; (ii) 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 contrara legii si/sau unor dispozitii legale imperative, ordinii publice sau bunelor moravuri, toate celelalte prevederi cu privire la utilizarea Serviciilor de Date raman valabile si se vor aplica in continuare, iar clauzele nule vor fi inlocuite de drept cu dispozitii legale aplicabile.

## 13. **FORTA MAJORA. CAZUL FORTUIT**

- 13.1 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.  
13.2. 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 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 Internet, oferind companiei COSMOTE datele sale de identificare. Utilizatorul are dreptul de a opta pentru includerea datelor sale cu caracter personal (nume, prenume, data/locul nasterii, serie si numar act de identitate, cod numeric personal, numar de telefon, domiciliu) in registrul Utilizatorilor (serviciu denumit „Agenda Cosmote”). Procedura de includere a datelor sale cu caracter personal in registrul Utilizatorilor se efectueaza prin completarea si semnarea unui formular de personalizare a Cartelei Internet in orice magazin COSMOTE.
- 15.2. Datele cu caracter personal, incluzand codul numeric personal, precum si datele de trafic (referitoare la durata sau momentul convorbirilor, data efectuarii acestora, reseaua in care origineaza sau in care se termina comunicarea, momentul de inceput si de sfarsit al comunicarii, costul convorbirilor) vor fi prelucrate de COSMOTE in scopuri legate de oferirea Serviciilor, respectiv pentru activare, facturare, relatii cu clientii, recuperarea sumelor datorate, in scopul verificarii respectarii limitelor de utilizare ale Cartelei SIM Internet, furnizarea de servicii cu valoarea adaugata, etc, 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, precum si catre autoritati/institutii publice abilitate in conformitate cu dispozitiile legale aplicabile, la solicitarea acestora din urma.. 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 consimtamantul in acest sens si cu respectarea drepturilor Utilizatorului prevazute de lege. Utilizatorul isi va putea retrage oricand consimtamantul pentru utilizarea datelor sale personale in scop promotional, printr-o cerere scrisa si comunicata COSMOTE.
- 15.4. Datele de trafic vor fi prelucrate in scopurile mentionate la art. 15.2 de mai sus pe durata furnizarii Serviciilor de Date, si pe o perioada de maximum 3 ani de la data incetarii furnizarii, exceptand situatiile pentru care legea prevede un alt termen, caz in care se va aplica termenul prevazut de lege.
- 15.5. 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.
- 15.6. 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 (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), Clientul 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 Clientului (de ex.: SMS, e-mail) 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.

## **17. LEGEA APLICABILA 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.

## **17. PREVEDERI FINALE**

- 18.1 Utilizatorul intelege ca prezentul document (incluzand Anexa 1 – Tarife Roaming) se aplica in relatia cu COSMOTE cu privire la furnizarea Serviciilor preplatite exclusiv prin intermediul Cartelei Internet. Totodata, Utilizatorul alege sa foloseasca Serviciile preplatite cunoscand toate prevederile legale esentiale in vigoare, aplicabile in relatia sa cu COSMOTE (ex: prelucrarea datelor cu caracter personal, protectia consumatorilor, comunicatii electronice, etc).
- 18.2 Pentru mai multe informatii despre serviciile sau tarifele COSMOTE, precum si pentru asistenta tehnica cu privire la Serviciile de date, Utilizatorul poate sa contacteze Serviciul de Relatii cu Clientii prin apel la numarul 0214041234, sau poate sa acceseze pagina de web [www.cosmote.ro](http://www.cosmote.ro), sau poate trimite e-mail la adresa [info@cosmote.ro](mailto:info@cosmote.ro) sau poate consulta brosurile sau pliantele tiparite din magazinele COSMOTE.