



## **CONDITIILE GENERALE DE UTILIZARE A SERVICIILOR PREPLATITE COSMOTE In vigoare incepand cu 24.02.2012**

### **DEFINITII**

"Cartela preplatita" reprezinta suportul fizic care introdus intr-un echipament terminal omologat de telecomunicatii va permite dupa activare conectarea la Retea si accesul la Serviciile preplatite furnizate de COSMOTE.

„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 inregistrat cu nr. 3076, cont bancar RO04 INGB 0001 0001 7362 8951 deschis la Banca ING Bank.

„Bonus” reprezinta valoarea Creditului suplimentar acordat de COSMOTE care se adauga la Creditul existent sau facilitatea acordata de COSMOTE Utilizatorului de a beneficia de anumite servicii fara costuri suplimentare (ex. minute in Retea sau in afara Retelei, SMS-uri, MMS-uri, etc), conform ofertei comerciale.

„Credit” reprezinta valoarea in limitele careia Utilizatorul poate beneficia de Serviciile COSMOTE preplatite si care cuprinde atat creditul initial de la activarea Cartelei preplatite cat si orice alt credit dobandit ca urmare a Reincarcarii Cartelei preplatite sau prin alte mijloace permise de COSMOTE.

„Deranjament” reprezinta intreruperea furnizarii Serviciilor ca urmare a nefunctionarii sau a functionarii defectuoase a echipamentelor utilizate de COSMOTE necesare pentru furnizarea Serviciilor in Retea.

„EDGE” (Enhanced Data rates for GSM Evolution) reprezinta o tehnologie ce permite conectarea 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 la internet prin intermediul retelei radio.

"Numarul de telefon" (MSISDN) reprezinta numarul a carui folosinta este oferita Utilizatorului,





fie de către COSMOTE, fie de către un alt furnizor de servicii de comunicații electronice, în cazul în care Utilizatorul este portat în Rețea, cu scopul ca Utilizatorul să folosească Serviciile furnizate de COSMOTE.

„Perioada activă” (de valabilitate) reprezintă termenul de valabilitate a Creditului, conform ofertei comerciale a COSMOTE la momentul achiziționării Cartelei preplatite sau a valorii de reîncărcare, în cadrul căreia Utilizatorul beneficiază de Serviciile preplatite COSMOTE și care începe de la data activării Cartelei preplatite sau la reîncărcarea acesteia.

„Perioada de grație” reprezintă perioada care începe imediat după expirarea Perioadei active (de valabilitate) și care încetează conform ofertei comerciale COSMOTE. Pe parcursul Perioadei de grație Utilizatorul poate fi apelat atâta timp cât se află în România și poate primi mesaje din orice rețea și poate efectua apeluri numai către anumite numere gratuite.

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

„Portarea” reprezintă trecerea Utilizatorului 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.

„Reîncărcare” reprezintă realimentarea Creditului prin oricare din metodele acceptate și comunicate de COSMOTE și care presupune plata în avans a valorii în limitele căreia Utilizatorul poate beneficia de Serviciile preplatite.

„Rețea” reprezintă rețeaua de comunicații electronice, utilizată de COSMOTE, în care COSMOTE operează în conformitate cu autorizațiile și licențele sale, și prin intermediul căreia se furnizează Serviciile preplatite sau alte servicii oferite de COSMOTE.

„Servicii de date” reprezintă serviciile oferite de COSMOTE prin intermediul Rețelei și care oferă Utilizatorului posibilitatea de a avea acces la internet și de a transmite/ recepționa date, utilizând anumite protocoale și tehnologii, dacă se află în aria de acoperire a COSMOTE sau a unui partener COSMOTE.

„Servicii de voce” reprezintă serviciile oferite la un punct mobil prin care COSMOTE asigură Utilizatorului posibilitatea inițierii și/sau primirii de apeluri naționale și/sau internaționale sau în Roaming și transportul direct și în timp real al vocii prin intermediul Rețelei COSMOTE până la un alt utilizator conectat la Rețea sau până la punctul de interconectare cu o altă rețea de comunicații electronice.

„Servicii preplatite” reprezintă toate serviciile de comunicații electronice de care Utilizatorii de Cartele preplatite pot beneficia conform ofertei comerciale COSMOTE, prin intermediul Rețelei COSMOTE sau prin intermediul rețelelor partenerilor de roaming ai COSMOTE.

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





"Serviciul roaming" reprezintă serviciul care permite Utilizatorului 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 acord de roaming și, în cazul transmisiilor de Date, a implementat cu acel operator serviciul de Roaming de Date. Acest serviciu este activat automat la activarea Cartelei preplatite în Retea, cu excepția numerelor portate din alta rețea pentru care activarea Serviciului se poate face sunând la Departamentul Relații cu Clienții la numărul 1234 sau (021)404.1234. Lista actualizată a țărilor și operatorilor în rețelele cărora serviciul de roaming este disponibil, precum și lista actualizată a țărilor și operatorilor în rețelele cărora Serviciul de Date în roaming este disponibil vor fi puse la dispoziție de către COSMOTE, prin Departamentul de Relații cu Clienții, la solicitarea expresă a Utilizatorului, pe site-ul [www.cosmote.ro](http://www.cosmote.ro) și în magazinele Cosmote sau a partenerilor Cosmote.

„Tarif” valoarea creditului perceput de COSMOTE pentru furnizarea unui Serviciu.

„UMTS” (Universal Mobile Telecommunications System) reprezintă o tehnologie de generația a 3-a (3G) ce permite conectarea la internet prin intermediul rețelei radio.

„Utilizator” reprezintă detinătorul Cartelei preplatite care folosește Serviciile preplatite de comunicații electronice destinate publicului dar care nu exploatează, nu supraveghează, nu pune la dispoziția terților o rețea publică de comunicații sau elemente ale infrastructurii asociate și care nu furnizează servicii de comunicații electronice.

## **1. SERVICIILE PREPLATITE COSMOTE**

### **1.1 DISPOZITII COMUNE**

1.1.1 Achiziționarea unei valori de reincărcare pentru Cartela preplatită conferă Utilizatorului dreptul de a beneficia de Serviciile preplatite furnizate de COSMOTE așa cum sunt acestea descrise în cuprinsul prezentului articol.

1.1.2 Serviciile preplatite de care Utilizatorul beneficiază se vor activa fie automat, la momentul activării Cartelei preplatite – Servicii preplatite preactivate (ca de exemplu: Serviciul de voce, serviciul SMS, Roaming, etc), fie la solicitarea expresă a Utilizatorului (de exemplu: Servicii de date, serviciul MMS, serviciul Muziton, etc).

1.1.3 Accesul la Serviciile preplatite care se activează la solicitarea expresă a Utilizatorului se va face în termen de cel mult 7 (șapte) zile lucrătoare de la data înregistrării solicitării Utilizatorului, cu condiția ca acesta să aibă suficient Credit pentru activarea acestora.

1.1.4 Serviciile preplatite sunt furnizate de COSMOTE în Rețeaua în care COSMOTE operează în conformitate cu autorizațiile și licențele sale cât și cu tipul de tehnologie folosită pentru fiecare tip de Serviciu în parte, 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână.

1.1.5 Utilizatorul se poate informa despre Serviciile preplatite sau despre alte servicii disponibile în Rețea, sunând la Departamentul Relații cu Clienții la numărul 1234, în magazinele COSMOTE sau ale partenerilor COSMOTE sau vizitând site-ul [www.cosmote.ro](http://www.cosmote.ro).





1.1.6 Aria de acoperire, așa cum este descrisă în materialele de prezentare ce pot fi găsite în magazinele COSMOTE, diferă în funcție de tipul de Serviciu preplatit oferit și se poate modifica în funcție de dezvoltarea rețelelor, de specificul propagării undelor radio și de existența obstacolelor naturale (munți, păduri, lacuri, precipitații, etc) sau factori artificiali, (construcții, etc) precum și de specificațiile tehnice ale Rețelei și ale echipamentelor terminale folosite de Utilizator, care pot determina variații față de harta prezentată. COSMOTE va face publice și va comunica pe orice cale Utilizatorului condițiile specifice de oferire a oricărui nou Serviciu preplatit furnizat de COSMOTE. Reviziile, reparațiile și întreținerea Rețelei sunt suportate de COSMOTE. Utilizatorul se poate informa asupra ariei de acoperire prin intermediul Departamentului de Relații cu Clienții, accesând pagina de Internet [www.cosmote.ro](http://www.cosmote.ro) sau din magazinele COSMOTE. Utilizatorul declară că acceptă aria de acoperire cu toate aceste variații și că harta are o valoare informativă.

1.1.7 Utilizatorul poate accesa numărul unic pentru apeluri de urgență 112, neexistând nicio limitare a accesului la numărul unic. Utilizatorul înțelege și acceptă că informația de localizare a apelantului care accesează numărul unic pentru apeluri de urgență 112 este transmisă către operatorul sistemului de urgență.

## 1.2 SERVICII DE VOCE

1.2.1 Serviciile de voce sunt preactivate pe Cartela preplatită.

1.2.2 În acest sens, activarea Serviciilor de voce are loc după introducerea Cartelei preplatite în echipamentul terminal folosit de Utilizator, în momentul efectuării primului apel sau trimiterii primului mesaj scris (SMS) sau la prima încărcare conform specificațiilor proprii fiecărei Cartele.

1.2.3. Nivelurile de calitate oferite pentru Serviciile de voce preplatite COSMOTE sunt cele prevăzute de reglementările și standardele în vigoare. COSMOTE garantează următorii parametri de calitate a Serviciilor de voce: (i) rata apelurilor de voce GSM întrerupte în timpul convorbirii, pe parcursul unei luni < 2%; (ii) gradul de acoperire din întreaga suprafață a țării de serviciul de voce GSM prin celule aflate în trafic comercial (acoperire outdoor) > 82%; (iii) gradul de acoperire a populației de serviciul de voce GSM prin celule aflate în trafic comercial (acoperire outdoor) > 92%.

1.2.4 Taxarea pentru Serviciile de voce se face la secundă, după primul minut indivizibil de convorbire.

## 1.3 SERVICII DE DATE

1.3.1 Serviciile de date sunt Servicii preplatite care se activează la solicitarea expresă a Utilizatorului.

1.3.2 În acest sens, activarea Serviciilor de date are loc după introducerea Cartelei preplatite în echipamentul terminal folosit de Utilizator și transmiterea unei solicitări din partea





Utilizatorului efectuată în acest sens. Folosirea Serviciilor de date implică introducerea Cartelei preplătite într-un terminal compatibil și configurarea echipamentului terminal folosit de Utilizator pentru utilizarea Serviciului de date solicitat. Configurarea echipamentului terminal este în sarcina Utilizatorului.

1.3.3 Serviciile de date se transmit de COSMOTE prin intermediul Rețelei, 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, folosind tehnologiile UMTS, EDGE sau GPRS, în funcție de aria de acoperire a fiecăreia dintre aceste tehnologii și celula la care Utilizatorul se conectează.

#### **Niveluri de calitate**

1.3.4 Viteza de transfer a datelor cu ajutorul tehnologiei UMTS este de până la 21,6 Mbps pentru recepționarea datelor (download) și de până la 5,76 Mbps pentru transmiterea datelor (upload), în cazul tehnologiei EDGE viteza este de până la 236,8 kbps pentru recepționarea datelor (download) și de până la 118,4 kbps pentru transmiterea datelor (upload), iar în cazul tehnologiei GPRS viteza este de până la 48 kbps pentru recepționarea datelor (download) și de până la 24 kbps pentru transmiterea datelor (upload).

1.3.5 Utilizatorul declară că a fost informat și a acceptat faptul că viteza de transfer a datelor, inclusiv viteza minimă de transfer a datelor, nu este garantată de COSMOTE deoarece aceasta depinde de factori externi, precum rețelele de internet ale altor operatori, conexiunea la internet a serverelor accesate, calculatoarele accesate (de exemplu, calculatoare dotate cu porturi USB 1.0 având o rată de transfer a datelor limitată la 1,5 Mbps, prin standardul constructiv), tipul de echipament folosit pentru transmiterea de date, tehnologia utilizată (GPRS/EDGE/UMTS), recepția într-o anumită locație, propagarea undelor radio, distanța față de stația de emisie - recepție, numărul de utilizatori conectați simultan la aceeași celulă etc.

1.3.6 Performanța Serviciilor de date este influențată și de poziția Utilizatorului în aria de acoperire a unei celule și de gradul de încărcare a rețelei radio din zona respectivă în momentul utilizării Serviciilor de date, astfel că accesul la Serviciile de date poate fi îngreunat în orele de utilizare maximă, din cauza capacității limitate a rețelei de transmisii de date.

1.3.7 De asemenea, COSMOTE își rezervă dreptul de a limita viteza de transfer la un nivel inferior în cazul în care acest lucru va fi necesar, în scopul prevenirii utilizării abuzive sau frauduloase a resurselor în detrimentul altor utilizatori sau în cazul supraaglomerării traficului de date în Rețea, astfel că utilizatorii sunt afectați în mod negativ în utilizarea Serviciilor.

1.3.8 Pentru limitarea folosirii abuzive a Rețelei și pentru a asigura un nivel corespunzător al Serviciilor de date pentru toți Utilizatorii, COSMOTE va putea în mod justificat limita anumii parametri ai Serviciilor de date, precum viteza de transfer a datelor.

#### **Termen de remediere a Deranjamentelor**

1.3.9 Deranjamentele survenite ca urmare a utilizării Serviciilor de date vor fi remediate de către COSMOTE în termen de 24 de ore din momentul primirii unei reclamații în acest sens, validate de COSMOTE, cu excepția situațiilor care sunt în afara controlului COSMOTE. Aceste situații pot fi, fără a se limita la:

- (i) Deranjamente cauzate de alimentarea cu energie a locațiilor în care COSMOTE are instalate echipamente de semnal, ca urmare a avariilor rețelei electrice;
- (ii) Deranjamente rezultate din imposibilitatea de a accesa locațiile în 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 interconectate cu Reteaua 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 Utilizatorul final (inclusiv probleme de configurare);
- (vii) Deranjamente cauzate de situatii de forta majora/caz fortuit, in conditiile legii.

1.3.10 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).

### **Reguli de taxare**

1.3.11 In cazul in care Utilizatorul opteaza pentru activarea Serviciilor de date, unitatea minima de taxare pentru traficul de date este de 1 KB sau 1 MB in functie de optiunea de date aleasa. 1 MB contine 1024 KB.

## **1.4. SERVICII DE CONTINUT**

1.4.1. Serviciile de Continut sunt Servicii preplatite care vor fi furnizate de COSMOTE la solicitarea expresa a Utilizatorului.

1.4.2 COSMOTE furnizeaza Utilizatorului, prin echipamentul sau compatibil, acces la Serviciile de Continut ale COSMOTE sau ale tertilor - parteneri comerciali ai COSMOTE.

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

1.4.4. Utilizatorul accepta si consimte ca va folosi in mod legal si util Serviciile de Continut. In consecinta, Utilizatorul agreeaza sa nu foloseasca Serviciile de Continut pentru: (i) a produce daune minorilor; (ii) a transmite sau a dobandi acces asupra unui continut care sa lezeze drepturile vreunei terte persoane sau care sa ofenseze personalitatea vreunei terte persoane, sau sa hartuiasca in orice mod drepturile individuale sau sociale ale unei persoane, sau care este impotriva legii; (iii) a induce in eroare vreo persoana cu privire la originea continutului Serviciilor de Continut; (iv) a produce daune in orice mod imaginii sau reputatiei COSMOTE sau oricarei terte persoane; (v) a produce pagube Retelei; (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 fara sa fi dobândit dreptul de a o face, conform prevederilor legale.

1.4.5. 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 și nu da vreo garanție cu privire la siguranța și conținutul Serviciilor de Continut. Utilizatorul este responsabil pentru prejudiciile ce îi pot fi cauzate prin folosirea oricărei informații înșuşite prin intermediul Serviciilor de Continut, inclusiv luarea oricărei decizii bazată pe corectitudinea, deplinătatea, validitatea și/sau folosirea Serviciilor de Continut.

1.4.6 COSMOTE nu este responsabil pentru conținutul, siguranța, legitimitatea și validitatea Serviciilor de Continut ale tertelor părți, acestea fiind singurele responsabile pentru serviciile furnizate. Orice reclamații ale Utilizatorului privind folosirea Serviciilor de Continut respective, vor fi adresate furnizorilor de continut.

1.4.7. COSMOTE are dreptul să modifice termenii de acces și folosire ai Serviciilor de Continut, cât și să întrerupă sau să modifice orice Serviciu de Continut.

1.4.8. Orice folosire și accesare a Serviciilor de Continut de către Utilizator implică acceptarea necondiționată a termenilor generali și/sau specifici fiecărui Serviciu de Continut.

1.4.9. Folosirea Serviciilor de Continut, care, în conformitate cu legea, sunt adresate exclusiv adulților, sunt interzise minorilor. COSMOTE nu este răspunzător în cazul în care minorii, în ciuda prevederilor de mai sus, utilizează Serviciile de Continut, întrucât protecția minorilor constituie în principal, obligația Utilizatorului, care este singur răspunzător.

1.4.10. În măsura maximă permisă de reglementările legale în vigoare, COSMOTE nu poate fi ținut răspunzător pentru pierderile și/sau costurile legate de Serviciile de Continut și nici pentru conținutul, modul de înregistrare și/sau publicitatea apelurilor sau a mesajelor legate de aceste Servicii de Continut, în cazul în care acestea sunt accesibile Utilizatorului prin Serviciul/Rețea, dar sunt oferite de terte părți.

## **1.5 ALTE SERVICII PREPLATITE**

1.5.1 În afara Serviciilor preplatite descrise la punctele 1.2– 1.4 de mai sus, Utilizatorii pot beneficia și de alte Servicii preplatite, conform ofertei comerciale COSMOTE.

1.5.2 Oferta comercială a COSMOTE poate fi consultată în mod gratuit, de orice persoană interesată, atât în magazinele COSMOTE și ale partenerilor cât și pe site-ul [www.cosmote.ro](http://www.cosmote.ro).

## **2. TARIFELE SERVICIILOR PREPLATITE**

### **2.1. Dispoziții comune**

2.1.1 Tarifele percepute de COSMOTE pentru furnizarea Serviciilor preplatite sunt cele înscrise în oferta comercială comunicată pentru pachetul ales de fiecare Utilizator în parte.

2.1.2. Tarifele pentru serviciile oferite de terte părți prin intermediul Rețelei sunt cele comunicate de respectivele terte părți.

2.1.3 COSMOTE va putea modifica tarifele Serviciilor sale în orice moment, cu respectarea





legislației în vigoare, notificând Utilizatorii care la momentul modificării au activat pe cont Serviciul preplatit ale cărui tarife urmează să se modifice, cu cel puțin 30 de zile calendaristice înainte ca modificarea să devină efectivă, sau cu un alt termen prevăzut de legislația în vigoare, dacă va fi cazul.

2.1.4. În cazul unei cereri de portare a unui Utilizator în Rețea, COSMOTE va percepe în avans suma de 13,64 EUR (TVA inclus), urmând ca această sumă să se transfere Utilizatorului pe Cartela preplatită sub formă de credit, după cum urmează:

- 5 euro credit inițial la momentul realizării portării,
- în următoarele 4 luni după data realizării portării, câte 1,5 euro credit, în prima zi calendaristică a fiecărei luni.

2.1.5 Utilizatorul poate beneficia de Bonusuri (care pot consta în Credit suplimentar, minute, SMS-uri, MMS-uri, etc) acordate de către COSMOTE sau partenerii săi conform ofertei comerciale în vigoare la data respectivă.

## **2.2 Tarifele pentru Serviciile Preplătite Preactivate**

### **2.2.1 a) Tarifele (standard) aferente Serviciilor de voce și SMS pentru Cartela Cosmote:**

- Apeluri către orice număr din toate rețelele naționale: 0.18 euro credit
- Apeluri către un număr favorit din orice rețea națională: 0.10 euro credit
- SMS către orice rețea națională: 0.05 euro credit. Tariful pentru SMS-urile trimise după terminarea celor incluse în extraopțiuni este de 0.07 euro credit/SMS pe perioada de valabilitate a extraopțiunii respective.
- Apeluri video către rețeaua Cosmote, Orange sau Vodafone: 0.16 euro credit

### **b) Tarifele (standard) aferente Serviciilor de voce și SMS pentru Cartela Frog:**

- Apeluri către numere Frog: 0.05 euro credit
- Apeluri către alte numere Cosmote: 0.10 euro credit
- Apeluri către numere Romtelecom: 0.10 euro credit
- Apeluri către numere din alte rețele naționale: 0.18 euro credit
- SMS către orice rețea națională: 0.05 euro credit. Tariful pentru SMS-urile trimise după terminarea celor incluse în extraopțiuni este de 0.07 euro credit/SMS pe

### **2.2.2 Tarife internaționale pentru Cartela Cosmote și Cartela Frog:**

- Zona 1: Grecia, Albania, Bulgaria, Serbia, Muntenegru, FYROM - 0.50 Euro credit
- Zona 2: Restul Europei - 0.62 Euro credit
- Zona 3: SUA, Canada, Israel - 0.62 Euro credit
- Zona 4: Alte țări - 0.92 Euro credit
- Zona 5: Sateliți - 3.50 Euro credit
- SMS către destinații internaționale - 0.15 Euro credit

### **2.2.3 Servicii preplătite preactivate gratuite la Cartela Cosmote și Cartela Frog:**

- CLIP - Prezentarea Identității Apelantului: gratuit
- CLIR - Restricționarea Identității Apelantului: gratuit
- Apel în Așteptare: gratuit







- Apel Reținut pe Linie: gratuit
- Teleconferință: în funcție de destinație
- Redirecționare Apeluri: în funcție de destinație
- Redirecționare Apeluri către Mesageria Vocală: gratuit
- Restricționare Apeluri: gratuit
- Notificare Prezență: gratuit
- Notificare Apeluri Pierdute: gratuit
- Mesageria Vocală: gratuit

#### 2.2.4 Tarife pentru apeluri către numerele scurte Cosmote:

- 118011 Agenda COSMOTE: 0.2941 Euro credit
- \*100# sau 1234 Informații Cartela COSMOTE: gratuit
- \*100# sau 1234 Verificare credit: gratuit
- \*100# sau 1234 Reîncărcare: gratuit
- 177 Mesageria Vocală: gratuit
- 112 Apeluri de Urgență (Poliție, Pompieri, Ambulanță): gratuit
- 1234 - Serviciul de Relații cu Clienții: gratuit

#### 2.2.7 Apeluri in Roaming

Tarife minut/SMS (Euro, fără TVA)	Grup 1	Grup 2	Grup 3	Grup 4	Grup 5	Grup 6
-----------------------------------	--------	--------	--------	--------	--------	--------

TVA se plătește la cumpărarea cartelei.

Apeluri locale în țara vizitată	0.35	0.75	0.75	0.75	0.75	N/A
Apeluri către România	0.35	1.05	1.40	1.85	2.20	3
Apeluri către țările U.E.	0.35	1.40	1.75	2.20	2.50	3
Apeluri către alte destinații internaționale	1.40	1.40	1.75	2.20	2.50	3
Apeluri către rețele satelit	10	10	10	10	10	10
Apeluri primite	0.11	0.50	0.70	1.10	1.20	4.5
Mesaje scrise trimise	0.11	0.38	0.38	0.38	0.38	0.65
Apeluri Verificare Credit (+40766.134.134)	0.35	0.35	0.35	0.35	0.35	0.35

- Pentru apelurile inițiate din țările care fac parte din Grupul 1 către țara vizitată, către România și către țările UE taxarea se face la secunda, cu un interval inițial de taxare de 30 de secunde pe apel.
- Pentru apelurile primite în țările din Grupul 1, taxarea se face la secunda, începând cu prima secundă



- Pentru celelalte apeluri, taxarea se face la minut indivizibil.

### Zone Roaming

Grup 1	Austria, Belgia, Bulgaria, Cehia, Cipru, Danemarca, Estonia, Finlanda, Franța, Germania, Gibraltar, Grecia, Irlanda, Islanda, Italia, Letonia, Liechtenstein*, Lituania, Luxemburg, Malta, Marea Britanie, Monaco, Norvegia, Olanda, Polonia, Portugalia, Slovacia, Slovenia, Spania, Suedia, Ungaria.
Grup 2	Albania, Australia, Bosnia Herțegovina, Croația, Elveția, F.Y.R.O.M., Insula Man, Insulele Feroe, Kosovo, Moldova, Muntenegru, Turcia.
Grup 3	Africa de Sud, Andorra, Armenia, Belarus, China, Insula Jersey, Nepal, Ucraina.
Grup 4	Azerbaidjan, Canada, Egipt, Georgia, Mexic, Noua Zeelandă, Serbia, S.U.A..
Grup 5	Afganistan, Algeria, Angola, Anguilla, Antigua & Barbuda, Arabia Saudită, Argentina, Aruba, Bahrain, Bangladesh, Barbados, Bermuda, Bolivia, Brazilia, Brunei, Burkina Faso, Cambodgia, Camerun, Chile, Ciad, Coasta de Fildeș, Columbia, Congo, Coreea de Sud, Cuba, Dominica, E.A.U., Ecuador, El Salvador, Fiji, Filipine, Gabon, Ghana, Grenada, Haiti, Honduras, Hong Kong, India, Indonezia, Iordania, Insulele Cayman, Insulele Virgine Britanice, Irac, Iran, Israel, Jamaica, Japonia, Kazakhstan, Kenia, Kirghistan, Kuwait, Liban, Liberia, Libia, Macao, Madagascar, Malawi, Mali, Malaezia, Maldive, Maroc, Mauritius, Mongolia, Namibia, Nicaragua, Niger, Nigeria, Oman, Pakistan, Palestina, Panama, Papua Noua Guinee, Paraguay, Peru, Qatar, Republica Dominicană, Republica Capului Verde, Rusia, Samoa, San Marino, Satelit Thuraya, Serviciul Maritim, Seychelles, Sierra Leone, Singapore, Siria, St. Kitts & Nevis, St. Lucia, St. Maarten, St. Vincent, Sri Lanka, Sudan, Turks Caicos, Tailanda, Taiwan, Tanzania, Tajikistan, Trinidad Tobago, Tunisia, Turkmenistan, Uganda, Uruguay, Uzbekistan, Venezuela, Vietnam, Yemen și alte destinații.
Grup 6	Acoperire aeriană (avioane)

### 3. CARTELA PREPLATITA

3.1 Data pana la care se poate activa o Cartela preplatita este trecuta direct pe plicul cartelei respective si variaza in functie de tipul de Cartela preplatita cumparata.

3.2. Accesul la Cartela preplatita este protejat de doua coduri secrete, PIN (Numar Personal de Identificare) si PUK (Numar Personal de Deblocare) care nu vor fi dezvaluite catre terte parti 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.





3.3. Utilizatorul nu dobândește niciun drept de proprietate asupra Cartelei preplătite sau asupra informațiilor pe care aceasta le conține, cu excepția informațiilor pe care Utilizatorul le-a înregistrat pe respectiva Cartela preplătită și de care este singur responsabil. Utilizatorul se angajează să nu vândă, închirieze, distrugă sau deterioreze Cartela preplătită.

3.4. Utilizatorul va lua toate măsurile necesare pentru a evita utilizarea Cartelei preplătite în mod neadecvat. Responsabilitatea atât față de COSMOTE cât și față de terțe persoane privind utilizarea Cartelei preplătite revine în întregime Utilizatorului.

3.5. Orice tentativă de copiere sau modificare a oricărui date de identificare tehnică ale Cartelei preplătite este interzisă, va fi sancționată în conformitate cu legislația în vigoare și va da dreptul COSMOTE să restricționeze Serviciile preplătite imediat, fără punere în întârziere sau alte formalități.

3.6. Utilizatorul este obligat să informeze imediat COSMOTE, telefonic și/sau în scris, despre pierderea, furtul sau deteriorarea Cartelei preplătite și să solicite restricționarea. În toate cazurile, Utilizatorul este responsabil pentru Serviciile preplătite utilizate de pe Cartela preplătită până în momentul în care aceasta este restricționată. În cazul în care Utilizatorul nu anunță COSMOTE despre Cartela preplătită pierdută sau furată sau nu cere restricționarea Cartelei preplătite, Utilizatorul va fi responsabil pentru consecințele rezultate din folosirea Cartelei preplătite pierdute sau furate.

3.7. În cazul în care Cartela preplătită prezintă defecte de fabricație care împiedică folosirea în mod adecvat a Serviciilor preplătite, COSMOTE va înlocui respectiva Cartela fără taxă, la cererea Utilizatorului, cu condiția ca solicitarea să fie formulată în termen de cel mult 30 de zile de la data achiziționării ei.

3.8. Înlocuirea Cartelei în afara termenului prevăzut mai sus sau în cazul pierderii, furtului sau deteriorării, va fi tarifată de către COSMOTE conform politicii comerciale în vigoare la momentul solicitării Utilizatorului.

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

4.1. O dată cu achiziționarea Cartelei preplătite, Utilizatorului îi va fi alocat un Număr de telefon (MSISDN), pentru care Utilizatorul dobândește dreptul exclusiv de a-l folosi pe perioada valabilității Cartelei preplătite. Numărul de telefon nu este proprietatea Utilizatorului și la încetarea, din orice motiv, a relațiilor dintre COSMOTE și Utilizator, companiei COSMOTE îi revin, în mod liber și automat, toate drepturile legate de Numărul de telefon sau, în cazul în care Utilizatorul fusese portat din rețeaua unui alt furnizor de comunicații electronice, drepturile asupra Numărului de telefon îi revin respectivului furnizor.

4.2. În cazul portării unui Utilizator din Rețea în rețeaua unui alt furnizor de comunicații electronice, Utilizatorul va avea dreptul de a păstra Numărul de telefon până la data încetării relației contractuale cu noul furnizor sau cu alți furnizori succesivi, dacă trecerea în noile rețele s-a făcut tot prin portare.

4.3. În cazuri excepționale (cum ar fi rațiuni impuse de autoritățile competente și/sau de





functionarea Serviciilor preplatite), COSMOTE poate schimba Numarul de telefon, notificand Utilizatorul cu cel puțin 30 de zile in prealabil. Modificarea Numarului de telefon conform prezentului articol nu-i confera Utilizatorului dreptul la despagubiri.

4.4. In cazul in care Utilizatorul detine un Numar de telefon portat in Retea, schimbarea Numarului de telefon, se va face numai catre un Numar de telefon apartinand COSMOTE.

## **5. ECHIPAMENTUL TERMINAL DE TELECOMUNICATII**

5.1. Serviciile COSMOTE preplatite sunt furnizate exclusiv prin intermediul Cartelei preplatite. Utilizatorul este unicul responsabil pentru alegerea, achizitionarea si utilizarea echipamentului terminal. Utilizatorul nu va avea dreptul la despagubiri in cazul in care echipamentul terminal nu permite accesul la anumite Servicii preplatite.

5.2. Cartela preplatita a COSMOTE este operationala exclusiv cu echipamente terminale omologate, in conformitate cu prevederile legale in vigoare si compatibile cu Reteaua.

5.3. Utilizatorul se obliga sa foloseasca exclusiv echipamente terminale in perfecta stare de functionare. Este interzisa conectarea la Echipament a oricarui instrument sau accesoriu ce ar putea produce interferente cu Serviciile COSMOTE.

5.4. Utilizatorului i se poate solicita prezentarea echipamentului terminal spre verificare. Daca se constata ca echipamentul terminal a produs sau poate produce perturbari in Retea, COSMOTE are dreptul sa refuze conectarea la Reteaua si Serviciile preplatite COSMOTE.

5.5. 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.

5.6 Utilizatorul intelege ca urmatoarele echipamente terminale din oferta comerciala COSMOTE pot fi utilizate doar in Retea: COSMOTE Cute, COSMOTE Vairy Touch si COSMOTE Move. Utilizatorul are dreptul sa solicite deblocarea echipamentului terminal, fara niciun cost suplimentar, in conformitate cu procedura folosita de COSMOTE in acest sens, daca un astfel de echipament terminal a fost achizitionat intr-un pachet preplatit sau fara conectare.

## **6. VALABILITATEA CARTELEI PREPLATITE**

6.1. Perioada activa (de valabilitate) a Creditului initial se calculeaza conform ofertei comerciale a COSMOTE, incepand din momentul activarii si pana la implinirea oricarua dintre urmatoarele termene: (i) data epuizarii Creditului sau (ii) data limita de valabilitate stabilita de COSMOTE.

6.2. In cazul unei Reincarcari a Cartelei preplatite, Utilizatorul beneficiaza de o noua Perioada activa (de valabilitate) in care poate utiliza Serviciile preplatite.





6.3. Perioada de valabilitate este urmată întotdeauna de o perioadă de grație. Pe parcursul perioadei de grație creditul neconsumat se păstrează în condițiile stabilite de Cosmote și în funcție de tipul de Cartela utilizată.

6.4. La expirarea Perioadei de grație, accesul de către Utilizator la Serviciile preplătite va fi complet restricționat iar Utilizatorul va pierde dreptul de a mai folosi Numarul de telefon sau Creditul ramas, Cartela preplatita devenind neutilizabila.

6.5 Mai jos sunt prezentate modalitățile de reîncărcare existente în oferta comercială a COSMOTE. Utilizatorul poate efectua plățile aferente achiziționării valorilor de reîncărcare folosind una dintre următoarele modalități de plată:

- (i) numerar;
- (ii) plată cu cardul prin bancomatele bancilor partenere cu care COSMOTE are încheiate contracte privind încasarea facturilor;
- (iii) alte modalități de plată care vor fi menționate în oferta comercială a COSMOTE.

#### 6.4.1. Cartele Valorice:

Credit Cartela Valorica	Perioada de valabilitate	Perioada de grație
€ 5, € 6, € 10	2 luni	11 luni
€ 20	4 luni	9 luni

#### 6.4.2. Reîncărcare electronică:

Credit Tichete electronice	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





#### 6.4.3 Reincarcare cu minute:

Valoare de reincarcare (Credit)	Perioada de valabilitate cont	Perioada de gratie
€5	2 luni	11 luni

#### 6.4.4. Reincarcare directa:

Valoare de reincarcare (credit)	Perioada de Valabilitate	Perioada de Gratie
€4 – € 10,99	2 luni	11 luni
€11 – € 15,99	3 luni	10 luni
€16 – € 24,99	4 luni	9 luni
€ 25 – € 200	5 luni	8 luni

#### 6.4.5. Pocket Minutes:

Valoare Pocket Minutes (cu TVA)	Minute reincarcate	Perioada de Valabilitate	Perioada de Gratie
0,5 euro	30 minute in COSMOTE	7 zile	30 zile

1 luna = 30 de zile

TVA se achita la achizitionarea cartelei sau a valorilor de reincarcare

## 7. DESPAGUBIRI

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

7.2. 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.





7.3. In cazul nerespectarii termenului de 7 zile lucratoare prevazut la art. 1.1.3. de mai sus, Utilizatorul poate solicita despagubiri in termen de maximum 15 zile lucratoare de la data inregistrarii solicitarii pentru activarea noilor Servicii preplatite.

7.4. COSMOTE poate oferi despagubiri avand o valoare egala cu contravaloarea Serviciului preplatit neprestat, dupa analizarea tuturor circumstantelor. Despagubirea se va acorda prin acordarea unui Credit care se va adauga la cel existent sau a unor Servicii fara costuri suplimentare (minute, SMS, MMS, etc), in functie de Serviciul preplatit neprestat.

7.5. Prin derogare de la articolul 1.2.2. de mai sus, 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.

7.6. Cu exceptia celor de mai sus, COSMOTE nu va fi considerat raspunzator fata de Utilizator si/sau terte parti pentru daune, pierderi de profit, castiguri nerealizate si nefructificarea unor oportunitati de afaceri sau orice alte pierderi suferite de catre Utilizator care rezulta direct sau indirect din: (i) lipsa de acces la Serviciile preplatite sau furnizarea de Servicii preplatite de calitate necorespunzatoare, cauzate de factori in afara controlului COSMOTE sau (ii) folosirea neadecvata a Serviciilor preplatite si echipamentelor de telecomunicatii de catre Utilizator, (iii) nefunctionarea Serviciilor preplatite din motive de ordin tehnic si/sau din actiunile tertilor.

7.7. 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.

## **8. RASPUNDEREA COSMOTE**

8.1. COSMOTE va lua toate masurile necesare pentru a asigura accesul Utilizatorului la Reteaua si Serviciile sale preplatite in cele mai bune conditii tehnice posibile, in conformitate cu autorizatiile si licentele sale. Calitatea si disponibilitatea Serviciilor COSMOTE preplatite pot fi afectate de factori ce nu depind de COSMOTE, cum ar fi: 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.

8.2. COSMOTE va pune la dispozitie Utilizatorului Servicii de roaming, conform prevederilor contractuale existente intre COSMOTE si partenerii sai de roaming. COSMOTE nu este raspunzator de calitatea, tipul sau gradul de acoperire al Serviciilor de roaming, toate acestea depinzand de retele si/sau sisteme de telecomunicatii ale operatorilor parteneri din afara tarii.

8.3 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 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.

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

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

8.6 COSMOTE raspunde exclusiv pentru Serviciile sale preplatite si, prin urmare, nu raspunde pentru serviciile oferite de terte parti, care utilizeaza Reteaua. Pentru evitarea oricarui dubiu, COSMOTE nu raspunde pentru prejudiciile, de orice natura, suferite de Utilizator in legatura cu serviciile tertilor.

8.7 COSMOTE poate restrictiona sau suspenda temporar furnizarea Serviciilor preplatite daca aceasta este absolut necesar pentru efectuarea unor lucrari 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.

8.8. 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 12.3 de mai jos.

8.9. COSMOTE nu 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 Utilizator ca urmare a lipsei de acces la Serviciile preplatite sau furnizare Serviciilor preplatite de calitate necorespunzatoare.

8.10. In cazul intervenirii unor incidente, amenintari si vulnerabilitati privind securitatea sau integritatea Retelei si Serviciilor preplatite, COSMOTE va lua, fara a se limita la, urmatoarele







categorii de masuri:

- (i) aplicarea unor mecanisme de protejare fata de amenintari ale furnizarii Serviciilor preplatite 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 preplatite;
- (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 preplatite.

8.11. 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 preplatite 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 sai intr-un interval de timp determinat si la nivelul intregii retele).

## **9. DREPTURILE SI OBLIGATIILE UTILIZATORULUI**

9.1. Utilizatorul este obligat sa foloseasca Reteaua si Serviciile preplatite in calitatea sa de utilizator final si sa nu vanda sau sa transfere catre terte parti, sub orice alta forma, contra unor sume de bani sau cu titlu gratuit, Serviciile preplatite COSMOTE.

9.2. Utilizatorul nu trebuie sa dezvaluie codurile (PIN sau PUK) si seria SIM catre nici o terta parte si nici sa dezvaluie Parola sa.

9.3. Utilizatorul nu poate folosi si/sau permite vreunei terte persoane sa foloseasca Serviciile preplatite COSMOTE pentru scopuri imorale sau ilegale.

9.4. Utilizatorul nu va folosi in mod abuziv Serviciile preplatite sub sanctiunea suspendarii sau incetarii Serviciilor preplatite conform art. 10 de mai jos.

9.5. Utilizatorul intelege si accepta ca oricare din modurile de utilizare a Serviciilor preplatite conform prezentului articol sunt considerate a fi utilizari abuzive si sunt complet interzise Utilizatorului:

- (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 preplatite in vederea testarii unor echipamente;
- (ii) folosirea Serviciilor preplatite in scopul savarsirii unor Fraude;
- (iii) 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;
- (iv) inducerea în eroare a altor utilizatori COSMOTE sau ai altor furnizori de comunicații electronice, parteneri ai COSMOTE, prin transmiterea de SMS-uri cu un conținut fals (promisiuni de castiguri, participări la concursuri, etc);
  - (v) utilizarea Serviciilor preplătite în vederea intermediării și/sau transferului de convorbiri telefonice naționale și internaționale;
  - (vi) redirectionarea cu titlu oneros prin intermediul Serviciilor preplătite a traficului generat de către un tert precum și pentru ascunderea și/sau modificarea identității apelantului în aceste scopuri;
  - (vii) folosirea numerelor cu tarif special având ca scop generarea de venituri ilicite pentru Utilizator.

9.5. De asemenea, Utilizatorul înțelege și acceptă că îi sunt interzise:

- (i) expedierea de mesaje nesolicitate (incluzând date, informații, text, muzică, sunet, imagini, grafice, materiale video, programe sau alte materiale) sau afișarea de mesaje de tip pachete de reclame comerciale sau anunțuri de informații (în general mesaje de tip Spam), Utilizatorul fiind singurul răspunzător pentru expedierea sau afișarea unor astfel de mesaje;
- (ii) continuarea expedierii de mesaje de orice tip către un adresant care a indicat că nu dorește să mai primească asemenea mesaje;
- (iii) expedierea sau afișarea de mesaje care contin virusi și/sau „cai troieni”, mesaje ilegale sau expedierea sau afișarea de mesaje indecente, obscene sau pornografice, cu încălcarea prevederilor legale în vigoare;
- (iv) expedierea sau afișarea de mesaje care violează dreptul de proprietate intelectuală sau industrială al COSMOTE sau al unui tert, sau de mesaje continuând informații pentru care Utilizatorul nu are dreptul legal de transmitere sau difuzare în orice condiții, conform oricărei legi aplicabile.

## **10. SUSPENDAREA/ INCETAREA SERVICIILOR PREPLATITE**

10.1 COSMOTE poate suspenda sau înceta definitiv accesul Utilizatorului la Serviciile preplătite, fără notificarea prealabilă a Utilizatorului și fără drept la despăgubiri, în următoarele situații:

- (i) în caz de Frauda a Utilizatorului și/sau în cazul în care COSMOTE constată, în urma unor investigații, că valoarea Creditului este rezultatul unei Fraude comise cu prejudicierea unui alt client COSMOTE;
- (ii) în cazul în care Utilizatorul folosește în mod abuziv Serviciile COSMOTE preplătite incluzând, fără limitare, sicanarea/agresarea în orice fel a altor clienți COSMOTE sau ai altor operatori parteneri COSMOTE, a angajaților COSMOTE, inclusiv prin Serviciul Relații cu Clientii, sau a unor terțe persoane;
- (iii) în cazul încercării de către Utilizator de a induce în eroare alți clienți COSMOTE sau ai altor operatori parteneri COSMOTE prin apelarea sau transmiterea de mesaje cu un conținut fals (promisiuni de castiguri, participări la concursuri, etc) sau prin transmiterea de mesaje de tip „spam” sau mesaje nesolicitate;





- (iv) in cazul folosirii numerelor cu tarif special avand ca scop generarea de venituri ilicite pentru Utilizator;
- (v) in cazul in care Utilizatorul, prin actiunile sau inactiunile sale, aduce atingere imaginii, numelui, marcilor sau oricaror alte drepturi ale COSMOTE;
- (vi) in cazul in care Utilizatorul foloseste echipamente neautorizate de catre autoritatile de reglementare competente sau care nu sunt compatibile cu Reteaua;
- (vii) in cazul in care Utilizatorul inchiriaza sau ofera posibilitatea unor terte parti de a folosi serviciile preplatite, cu titlu oneros sau gratuit;
- (viii) in cazul in care Utilizatorul foloseste Serviciile preplatite COSMOTE in scop de comercializare;
- (ix) in cazul in care Utilizatorul foloseste cartelele SIM/Serviciile preplatite COSMOTE in alte scopuri decat cele pentru care au fost oferite Utilizatorului in calitate de utilizator final, in vederea intermediarii si/sau transferului de date si/sau convorbiri telefonice, incluzand, fara limitare, transferuri de apeluri nationale/internationale in Retea si/sau in alte retele;
- (x) in cazul in care Utilizatorul redirectioneaza cu titlu oneros, prin intermediul Serviciilor preplatite COSMOTE, traficul generat de catre un tert precum si pentru ascunderea si/sau modificarea identitatii apelantului in aceste scopuri;
- (xi) in orice alt caz in care actiunile sau inactiunile Utilizatorului pot determina un risc pentru COSMOTE;
- (xii) Utilizatorul si-a incalcat oricare alte obligatii cu privire la conditiile de folosire a Serviciilor preplatite.

## **11. NULITATE**

11.1 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 preplatite raman valabile si se vor aplica in continuare, iar clauzele nule vor fi inlocuite de drept cu dispozitii legale aplicabile

## **12. FORTA MAJORA SI CAZUL FORTUIT**

12.1. COSMOTE nu este raspunzator fata de Utilizator pentru neindeplinirea oricarei obligatii in caz de forta majora / caz fortuit 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.

12.2. Caz de forta majora / de 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.

12.3 COSMOTE va lua toate masurile necesare pentru a asigura disponibilitatea maxima a Serviciilor preplatite 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. MODIFICARI ALE SERVICIILOR PREPLATITE**

13.1. COSMOTE isi rezerva dreptul de a modifica oricand termenii si conditiile de utilizare a Serviciilor preplatite.

13.2. De asemenea, COSMOTE isi rezerva dreptul de a modifica in mod unilateral Serviciile preplatite sau tarifele acestora. In acest sens, COSMOTE va notifica pe Utilizatorii care la momentul respectiv au activat pe cont Serviciul preplatit ale carui caracteristici urmeaza sa se modifice, 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.

13.3. COSMOTE va notifica modificarea Serviciilor preplatite 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).

### **14. DATE CU CARACTER PERSONAL**

14.1. Prevederile prezentului capitol sunt aplicabile exclusiv situatiilor in care Utilizatorul a ales sa-si personalizeze Cartela preplatita, oferind COSMOTE datele sale cu caracter personal.

14.2 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 preplatite in orice magazin COSMOTE.

14.3. 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 preplatite, respectiv pentru activare, relatii cu clientii, in scopul verificarii respectarii limitelor de utilizare ale Cartelei SIM, furnizarea de servicii cu valoarea adaugata, etc , cat si 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 precum si catre autoritati/institutii publice abilitate in conformitate cu dispozitiile legale aplicabile, la solicitarea acestora din urma.

14.4. 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.

14.5. Datele de trafic vor fi prelucrate in scopurile mentionate mai sus pe durata furnizarii Serviciilor preplatite de catre Utilizator, si pe o perioada de maximum 3 ani de la data incetarii furnizarii acestor Servicii, exceptand situatiile pentru care legea prevede un alt termen.

14.6. 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.

14.6. 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.

## **15. PREVEDERI FINALE**

15.1 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 agreeate 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.

15.2 COSMOTE este obligat sa analizeze reclamatii si cererile Utilizatorului si sa le raspunda in termen de cel mult 30 de zile (720 ore) de la data inregistrarii lor. În cazul în care demersurile întreprinse de COSMOTE pentru solutionarea reclamatiei depășesc termenul de răspuns de 30 de zile calendaristice, Utilizatorul va fi informat de reprezentantii COSMOTE in maxim 5 zile lucrătoare de la expirarea termenului de mai sus pentru a fi informat cu privire la stadiul de solutionare a sesizării si pentru a propunerea unui nou termen de solutionare.

15.3. Orice neintelegere aparuta in legatura cu prestarea Serviciilor preplatite, incluzand orice incalcare a termenilor si conditiilor de utilizarea a acestora, va fi rezolvata pe cale amiabila. Partile au dreptul de a se adresa Autoritatii Nationale pentru Administrare si Reglementare in Comunicatii (ANCOM) pentru medierea litigiului in cauza.





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

15.5. Legea română este legea aplicabilă raporturilor juridice dintre COSMOTE și Utilizator.

15.6 Utilizatorul înțelege că prezentul document se aplică în relația cu COSMOTE cu privire la furnizarea Serviciilor preplătite. Totodată, Utilizatorul alege să folosească Serviciile preplătite cunoscând toate prevederile legale esențiale în vigoare, aplicabile în relația sa cu COSMOTE (ex: prelucrarea datelor cu caracter personal, protecția consumatorilor, comunicații electronice, etc).

15.7 Pentru mai multe informații despre serviciile sau tarifele COSMOTE, precum și pentru asistență tehnică cu privire la Serviciile preplătite furnizate, Utilizatorul poate să contacteze Serviciul de Relații cu Clienții prin apel gratuit la numărul 1234, sau poate să 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 broșurile/ pliantele tipărite din magazinele COSMOTE.

