

## **CONDITIILE GENERALE DE UTILIZARE A SERVICIILOR PREPLATITE COSMOTE**

### **DEFINITII**

"Cartela preplatita" reprezinta suportul fizic care introdus intr-un echipament terminal omologat de telecomunicatii va permite dupa activare conectarea la Reteaua COSMOTE 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 acordata de COSMOTE care se adauga la Creditul existent sau facilitatea acordata de COSMOTE Utilizatorului de a beneficia de anumite servicii in mod gratuit (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.

„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.

"Numarul de telefon" (MSISDN) reprezinta numarul a carui folosinta este oferita Utilizatorului, fie de catre COSMOTE fie de catre un alt furnizor de servicii de comunicatii electronice, in cazul in care Utilizatorul este portat in Reteaua COSMOTE, cu scopul ca Utilizatorul sa foloseasca Serviciile 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 preplatite COSMOTE si care incepe de la data activarii Cartelei preplatite 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 fi apelat si poate primi mesaje din orice retea si poate apela numai catre anumite numere gratuite.

„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” 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.

„Reincarcare” reprezintă realimentarea Creditului prin oricare din metodele acceptate și comunicate de COSMOTE și care presupun plata în avans a valorii în limitele careia Utilizatorul poate beneficia de Serviciile preplătite.

„Rețea” reprezintă rețeaua de comunicații electronice, proprietatea COSMOTE, în care COSMOTE operează în conformitate cu autorizațiile și licențele sale, și prin intermediul careia se furnizează Serviciile oferite de COSMOTE.

„Servicii preplătite” reprezintă toate serviciile de comunicații electronice de care Utilizatorii de Cartele preplătite 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 contract în acest sens. Acest serviciu este activat automat la activarea Cartelei preplătite în rețeaua COSMOTE, cu excepția numerelor portate din altă rețea pentru care activarea Serviciului se poate face sunând la Departamentul Relații cu Clienții la numărul 1234 sau (021)404.1234. Lista actualizată a tarilor și operatorilor în rețelele cărora este posibilă folosirea acestui serviciu va fi pusă la dispoziție de către COSMOTE, prin Departamentul de Relații cu Clienții, la solicitarea expresă a Utilizatorului, pe site-ul [www.cosmote.ro](http://www.cosmote.ro) și în magazinele Cosmote sau a partenerilor Cosmote.

„Utilizator” reprezintă detinătorul Cartelei preplătite care folosește Serviciile preplătite 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. COSMOTE furnizează Servicii de comunicații electronice preplătite în Rețeaua în care COSMOTE operează în conformitate cu autorizațiile și licențele sale, 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână.

1.2. Utilizatorul se poate informa despre Serviciile preplătite sau despre alte servicii disponibile în Rețeaua COSMOTE, 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).

1.3. Utilizatorul poate beneficia de bonusuri (care pot consta în Credit, minute, SMS-uri, MMS-uri, etc) acordate de către COSMOTE conform ofertei comerciale în vigoare la data respectivă.



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

1.5. Aria de acoperire, asa cum este descrisa in materialele de prezentare ce pot fi gasite in magazinele COSMOTE, difera in functie de tipul de serviciu oferit si se poate modifica in functie de dezvoltarea retelelor, de specificul propagarii undelor radio si de existenta obstacolelor naturale (munti, paduri, lacuri, precipitatii, etc) sau factori artificiali, (constructii, etc) precum si de specificatiile tehnice ale Retelelor COSMOTE si ale echipamentelor folosite de Utilizator, care pot determina variatii fata de harta prezentata. COSMOTE va face publice si va comunica pe orice cale Utilizatorului conditiile specifice de oferire a oricarui nou serviciu COSMOTE (reviziile, reparatiile si intretinerile Retelei sunt suportate de COSMOTE). Utilizatorul se poate informa asupra ariei de acoperire prin intermediul Departamentului de Relatii cu Clientii, accesand pagina de Internet [www.cosmote.ro](http://www.cosmote.ro) sau din magazinele COSMOTE. Utilizatorul declara ca accepta aria de acoperire cu toate aceste variatii si ca harta are o valoarea informativa.

## **2. ACTIVAREA CARTELEI PREPLATITE**

2.1. Activarea Serviciilor preplatite are loc dupa introducerea Cartelei preplatite in echipamentul terminal al Utilizatorului, in momentul efectuarii primului apel sau trimiterii primului mesaj scris pentru Cartela Cosmote standard cu 5 euro credit initial sau la prima incarcare de minim 3 euro pentru Cartela Cosmote Bonus, Bonus Smile sau Bonus 48.

2.2. Accesul la noi Servicii disponibile in Reteaua COSMOTE se va face in termen de cel mult 7 zile lucratoare de la data inregistrarii solicitarii Utilizatorului, cu conditia ca acesta sa aiba suficient Credit pentru activarea noilor Servicii solicitate.

## **3. CARTELA PREPLATITA**

3.1. 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 persoane si care vor fi folosite de catre Utilizator numai in conformitate cu instructiunile puse la dispozitie de COSMOTE, in caz contrar COSMOTE nefiind responsabil pentru eventualele daune produse.

3.2. Utilizatorul nu dobandeste nici un drept de proprietate asupra Cartelei preplatite sau asupra informatiilor pe care aceasta le contine, cu exceptia informatiilor pe care Utilizatorul le-a inregistrat pe respectiva Cartela preplatita si de care este singur raspunzator. Utilizatorul se angajeaza sa nu vanda, inchirieze, distruga sau deterioreze Cartela preplatita.

3.3. Utilizatorul va lua toate masurile necesare pentru a evita utilizarea Cartelei preplatite in mod neadecvat. Raspabilitatea atat fata de COSMOTE cat si fata de terte persoane privind utilizarea Cartelei preplatite revine in intregime Utilizatorului.



3.4. Orice tentativa de copiere sau modificare a oricaror date de identificare tehnica ale Cartelei preplatite este interzisa, va fi sanctionata in conformitate cu legislatia in vigoare si va da dreptul COSMOTE sa restrictioneze Serviciile imediat, fara punere in intarziere sau alte formalitati.

3.5. Utilizatorul este obligat sa informeze imediat COSMOTE, telefonic si/sau in scris, despre pierderea, furtul sau deteriorarea Cartelei preplatite si sa solicite restrictionarea. In toate cazurile, Utilizatorul este responsabil pentru apelurile si Serviciile initiate de pe Cartela preplatita pana in momentul in care aceasta este restrictionata. In cazul in care Utilizatorul nu anunta COSMOTE despre Cartela preplatita pierduta sau furata sau nu cere restrictionarea Cartelei preplatite, Utilizatorul va fi responsabil pentru consecintele rezultate din folosirea Cartelei preplatite pierdute sau furate.

3.6. In cazul in care Cartela preplatita prezinta defecte de fabricatie care impiedica folosirea in mod adecvat a Serviciilor preplatite, COSMOTE va inlocui respectiva Cartela in mod gratuit, la cererea Utilizatorului, cu conditia ca solicitarea sa fie formulata in termen de cel mult 30 de zile de la data achizitionarii ei.

3.7. Inlocuirea Cartelei in afara termenului prevazut mai sus sau in cazul pierderii, furtului sau deteriorarii, va fi tarifata de catre COSMOTE conform politicii comerciale in vigoare la momentul respectiv.

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

4.1. O data cu achizitionarea Cartelei preplatite, Utilizatorului ii va fi alocat un Numar de telefon (MSISDN), pentru care Utilizatorul dobandeste dreptul exclusiv de a-l folosi pe perioada valabilitatii Cartelei preplatite. 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 retea unui alt furnizor de comunicatii electronice, drepturile asupra Numarului de telefon ii revin respectivului furnizor.

4.2. In cazul portarii unui Utilizator din Reteaua COSMOTE in retea unui alt furnizor de comunicatii electronice, Utilizatorul va avea dreptul de a pastra Numarul de telefon pana la data incetarii relatiei contractuale cu noul furnizor sau cu alti furnizori succesivi, daca trecerea in noile retele s-a facut tot prin portare.

4.3. In cazuri exceptionale (cum ar fi ratiuni impuse de autoritatile competente si/sau de functionarea Serviciilor), COSMOTE poate schimba Numarul de telefon, notificand Utilizatorul cu cel putin 30 de zile in prealabil. Modificarea Numarului de telefon nu-i confera Utilizatorului dreptul 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 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 COSMOTE.

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 poate refuza conectarea la Reteaua si Serviciile 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.

## **6. VALABILITATEA CARTELEI PREPLATITE**

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 Reincarcari a Cartelei preplatite, Utilizatorul beneficiaza de o noua Perioada activa in care poate utiliza Serviciile preplatite.

6.3. La expirarea Perioadei de gratie, accesul de catre Utilizator la Serviciile preplatite va fi complet restrictionat iar Utilizatorul va pierde dreptul de a mai folosi Numarul de telefon sau Creditul ramas, Cartela preplatita devenind neutilizabila.

## **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 Reteaua COSMOTE si 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. 2.2. 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 gratuite (minute, SMS, MMS, etc), in functie de Serviciul preplatit neprestat.

7.5. Prin derogare de la articolul 2.1. de mai sus, 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 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.

8.2. COSMOTE va pune la dispozitia 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 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.

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

8.5 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.



8.6. COSMOTE este obligat sa analizeze reclamatii si cererile Utilizatorului si sa le raspunda in termen de cel mult 30 de zile de la data inregistrarii lor.

## **9. RASPUNDEREA UTILIZATORULUI**

9.1. Utilizatorul este obligat sa foloseasca Reteaua COSMOTE si Serviciile preplatite in calitatea sa de utilizator final si sa nu vanda sau sa transfere catre terte persoane, 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 persoana 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 incluzand, fara limitare, in vederea sicanarii altor clienti COSMOTE sau ai altor operatori parteneri COSMOTE, a angajatilor COSMOTE, inclusiv prin Serviciul Relatii cu Clientii, sau a unor terte persoane, precum si in vederea inducerii in eroare a altor clienti COSMOTE sau ai altor operatori parteneri COSMOTE prin transmiterea de mesaje cu un continut fals (promisiune de castiguri, participari la concursuri, etc) sau prin transmiterea de mesaje de tip "spam" sau mesaje nesolicitate.

## **10. SERVICII DE CONTINUT**

10.1. COSMOTE furnizeaza Utilizatorului, prin echipamentul sau compatibil, acces la Serviciile de Continut ale COSMOTE sau ale oricarei terte parti.

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

10.3. 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 COSMOTE; (vi) a proceda in orice mod la promovarea de publicitate nesolicitata sau neautorizata sau mesaje electronice nesolicitate; (vii) a dezvalui informatii despre datele cu caracter personal ale oricarei persoane fara sa fi dobândit dreptul de a o face, conform prevederilor legale.

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



folosirea Serviciilor de Continut.

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

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

10.7. Orice folosire si accesare a Serviciilor de Continut de catre Utilizator implica acceptarea neconditionata a termenilor generali si/sau specifici fiecarui Serviciu de Continut.

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

10.9. Informatii despre folosirea Serviciilor de Continut sunt disponibile pe site-ul [www.cosmote.ro](http://www.cosmote.ro).

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

## **11. TARIFELE SERVICIILOR PREPLATITE**

11.1. Tarifele percepute de COSMOTE pentru furnizarea Serviciilor preplatite sunt cele comunicate prin oferta comerciala comunicata pentru pachetul ales de fiecare Utilizator in parte.

11.2. Tarifele pentru serviciile oferite de terte persoane prin intermediul Retelei COSMOTE sunt cele comunicate de respectivele terte persoane.

11.3. Tarifele pentru Serviciile de roaming vor fi tarificate pe baza datelor transmise de partenerii de roaming cu care COSMOTE are incheiate acorduri (operatori din strainatate).

11.4. COSMOTE va putea modifica tarifele Serviciilor sale in orice moment, cu respectarea legislatiei in vigoare, cu cel putin 30 de zile calendaristice inainte ca modificarea sa devina efectiva, sau cu un alt termen prevazut de legislatia in vigoare, daca va fi cazul.

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

## **12. SUSPENDAREA/ INCETAREA SERVICIILOR**

COSMOTE poate suspenda sau inceta definitiv accesul Utilizatorului la Serviciile preplatite,





fara notificarea prealabila a Utilizatorului si fara drept la despagubiri, in urmatoarele situatii:

(i) in caz de Frauda a Utilizatorului si/sau in cazul in care COSMOTE constata, in urma unor investigatii, ca valoarea Creditului este rezultatul unei Fraude comise cu prejudicierea unui alt client COSMOTE;

(ii) in cazul in care Utilizatorul foloseste in mod abuziv Serviciile COSMOTE preplatite incluzand, fara limitare, sicanarea/agresarea in orice fel a altor clienti COSMOTE sau ai altor operatori parteneri COSMOTE, a angajatilor COSMOTE, inclusiv prin Serviciul Relatii cu Clientii, sau a unor terte persoane;

(iii) in cazul incercarii de catre Utilizator de a induce in eroare alti clienti COSMOTE sau ai altor operatori parteneri COSMOTE prin apelarea sau transmiterea de mesaje cu un continut fals (promisiune de castiguri, participari la concursuri, etc) sau prin transmiterea de mesaje de tip "spam" sau mesaje nesolicitate;

(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, marilor 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 COSMOTE;

(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 COSMOTE in scop de comercializare;

(ix) in cazul in care Utilizatorul foloseste cartelele SIM/Serviciile 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 Reteaua COSMOTE si/sau in alte retele;

(x) in cazul in care Utilizatorul redirectioneaza cu titlu oneros, prin intermediul Serviciilor 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.

### **13. CLAUZE - NULITATE**

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



## **14. FORTA MAJORA**

14.1. COSMOTE nu este raspunzator fata de Utilizator pentru neindeplinirea oricarei obligatii in caz de forta majora si in general in cazul unui eveniment care este dincolo de controlul sau, cat si pentru operarea si conexiunea altor retele nationale sau straine si pentru activitatile si actiunile lor in general.

14.2. Caz de forta majora poate fi, de exemplu dar nu limitativ: stare de razboi (fie declarat sau nu), conflict armat, revolutie, insurectie, actiuni sau amenintari militare sau teroriste, sabotaj, tulburari civile, greve sau alte actiuni in campul muncii, legi, regulamente, decizii sau directive, catastrofe naturale, cutremur, incendiu, explozie, tulburari solare sau meteorologice, urgente publice sau orice alta intamplare, care este dincolo de controlul sau.

## **15. MODIFICARI ALE SERVICIILOR**

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

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

15.3. COSMOTE va notifica modificarea Serviciilor sau a tarifulor 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).

## **16. DATE CU CARACTER PERSONAL**

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

16.2. Datele cu caracter personal, incluzand codul numeric personal, vor fi prelucrate de COSMOTE in scopuri legate de oferirea Serviciilor preplatite, 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.

16.3. 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.

16.4. In conformitate cu legislatia in vigoare, Utilizatorul beneficiaza de urmatoarele drepturi: dreptul de informare, dreptul de acces la datele sale, dreptul de interventie asupra datelor, dreptul de opozitie, dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale precum si dreptul de a se adresa justitiei.

16.5. Utilizatorul va fi notificat de catre COSMOTE in cazul in care datele sale cu caracter



personal vor fi transmise unor terte persoane, in scopurile mentionate mai sus.

## **17. PREVEDERI FINALE**

17.1. Pentru orice reclamatie, Utilizatorul se va adresa Serviciului Relatii cu Clientii al COSMOTE. In vederea protejarii intereselor Utilizatorului si COSMOTE, Utilizatorul este de acord ca operatorul COSMOTE sa inregistreze orice convorbire telefonica intre Utilizator si Serviciul de Relatii cu Clientii al COSMOTE, aceste inregistrari fiind agreate de catre parti ca mijloace de proba ale relatiilor dintre parti si putand fi astfel utilizate, daca este cazul, in fata instantelor competente/terte parti, pentru dovedirea raporturilor juridice nascute intre COSMOTE si Utilizator ca urmare a respectivelor convorbiri telefonice.

17.2. 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.

17.3. Daca partile nu ajung la o intelegere amiabila, litigiul va fi solutionat de catre instantele competente din Romania.

17.4. Legea romana este legea aplicabila raporturilor juridice dintre COSMOTE si Utilizator.

