



## **CONDITIILE GENERALE DE UTILIZARE A SERVICIILOR PREPLATITE COSMOTE In vigoare incepand cu 02.09.2012**

### **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 catre COSMOTE, fie de catre un alt furnizor de servicii de comunicatii





electronice, in cazul in care Utilizatorul este portat in Retea, cu scopul ca Utilizatorul sa foloseasca Serviciile furnizate de COSMOTE.

„Perioada activa” (de valabilitate) reprezinta termenul de valabilitate a Creditului, conform ofertei comerciale a COSMOTE la momentul achizitionarii Cartelei preplatite sau a valorii de reincarcare, 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 (de valabilitate) si care inceteaza conform ofertei comerciale COSMOTE. Pe parcursul Perioadei de gratie Utilizatorul poate fi apelat atata timp cat se afla in Romania si poate primi mesaje din orice retea si poate efectua apeluri 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” reprezinta trecerea Utilizatorului de la rețeaua unui furnizor de servicii de comunicatii electronice in rețeaua unui alt furnizor de astfel de servicii, solicitand in mod expres pastrarea Numarului sau de telefon.

„Reincarcare” reprezinta realimentarea Creditului prin oricare din metodele acceptate si comunicate de COSMOTE si care presupun plata in avans a valorii in limitele careia Utilizatorul poate beneficia de Serviciile preplatite.

“Retea” reprezinta rețeaua de comunicatii electronice, utilizata de COSMOTE, in care COSMOTE opereaza in conformitate cu autorizatiile si licentele sale, si prin intermediul careia se furnizeaza Serviciile preplatite sau alte servicii oferite de COSMOTE.

„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.

„Servicii de voce” reprezinta serviciile oferite la un punct mobil prin care COSMOTE asigura Utilizatorului posibilitatea initierii si/sau primirii de apeluri nationale si/sau internationale sau in Roaming si transportul direct si in timp real al vocii prin intermediul Retelei COSMOTE pana la un alt utilizator conectat la Retea sau pana la punctul de interconectare cu o alta rețea de comunicatii electronice.

“Servicii preplatite” reprezinta toate serviciile de comunicatii electronice de care Utilizatorii de Cartele preplatite pot beneficia conform ofertei comerciale COSMOTE, prin intermediul Retelei COSMOTE sau prin intermediul rețelelor partenerilor de roaming ai COSMOTE.

“Servicii de continut” reprezinta serviciile de acces la informatii si/sau servicii informationale si de divertisment oferite de COSMOTE sau de partenerii acestuia, furnizori





de servicii de continut.

"Serviciul roaming" reprezinta serviciul care permite Utilizatorului sa primeasca si sa efectueze convorbiri si/sau transmisii de Date sau mesaje scrise 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, in cazul transmisiilor de Date, a implementat cu acel operator serviciul de Roaming de Date. Acest serviciu este activat automat la activarea Cartelei preplatite 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 [www.cosmote.ro](http://www.cosmote.ro) si in magazinele Cosmote sau a partenerilor Cosmote.

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

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

„Utilizator” reprezinta detinatorul Cartelei preplatite care foloseste Serviciile preplatite de comunicatii electronice destinate publicului 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 PREPLATITE COSMOTE**

### **1.1 DISPOZITII COMUNE**

1.1.1 Achizitionarea unei valori de reincarcare pentru Cartela preplatita confera Utilizatorului dreptul de a beneficia de Serviciile preplatite furnizate de COSMOTE asa cum sunt acestea descrise in cuprinsul prezentului articol.

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

1.1.3 Accesul la Serviciile preplatite care se activeaza la solicitarea expresa a Utilizatorului se va face in termen de cel mult 7 (sapte) zile lucratoare de la data inregistrarii solicitarii Utilizatorului, cu conditia ca acesta sa aiba suficient Credit pentru activarea acestora.

1.1.4 Serviciile preplatite sunt furnizate de COSMOTE in Reteaua in care COSMOTE opereaza in conformitate cu autorizatiile si licentele sale cat si cu tipul de tehnologie folosita pentru fiecare tip de Serviciu in parte, 24 de ore pe zi, 7 zile pe saptamana.

1.1.5 Utilizatorul se poate informa despre Serviciile preplatite sau despre alte servicii disponibile in Retea, sunand la Departamentul Relatii cu Clientii la numarul 1234, in magazinele COSMOTE sau ale partenerilor COSMOTE sau vizitand site-ul [www.cosmote.ro](http://www.cosmote.ro).

1.1.6 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 preplatit 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 Retelei si ale echipamentelor terminale 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 preplatit furnizat de 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 valoare informativa.

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

## **1.2 SERVICII DE VOCE**

1.2.1 Serviciile de voce sunt preactivate pe Cartela preplatita.

1.2.2 In acest sens, activarea Serviciilor de voce are loc dupa introducerea Cartelei preplatite in echipamentul terminal folosit de Utilizator, in momentul efectuarii primului apel sau trimiterii primului mesaj scris (SMS) sau la prima incarcare conform specificatiilor proprii fiecarei Cartele.

1.2.3. Nivelurile de calitate oferite pentru Serviciile de voce preplatite COSMOTE sunt cele prevazute de reglementarile si standardele in vigoare. COSMOTE garanteaza urmatoorii parametri de calitate a Serviciilor de voce: (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%.

1.2.4 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, in functie de tipul Cartelei preplatite



COSMOTE folosite de Utilizator, pot fi:

- a) activate la solicitarea expresa a Utilizatorului. In aceasta situatie, activarea Serviciilor de date are loc dupa introducerea Cartelei preplatite in echipamentul terminal folosit de Utilizator si transmiterea unei solicitari din partea Utilizatorului efectuata in acest sens.
- b) sunt preactivate la momentul activarii Cartelei preplatite. In aceasta situatie, activarea Serviciilor de date are loc automat dupa introducerea Cartelei preplatite in echipamentul terminal folosit de Utilizator fara a mai fi necesara transmiterea unei solicitari din partea Utilizatorului. Prin achizitionarea unei Cartele preplatite COSMOTE care are Serviciul de date preactivat, Utilizatorul isi exprima acordul pentru traficul de date (national sau in roaming) efectuat (chiar si involuntar).

Modalitatea de activare a Serviciilor de Date (la cerere sau in mod automat) sunt diferite in piata prin intermediul materialelor de comunicare (brosuri, pachete de comunicare, etc), pentru fiecare tip de Cartela preplatita in parte.

1.3.2 In ambele situatii descrise la punctul 1.3.1 de mai sus, folosirea Serviciilor de date implica introducerea Cartelei preplatite intr-un terminal compatibil cat si configurarea echipamentului terminal folosit de Utilizator pentru utilizarea Serviciului de date solicitat. Configurarea echipamentului terminal este in sarcina Utilizatorului.

1.3.3 Serviciile de date se transmit de COSMOTE prin intermediul Retelei, 24 de ore pe zi, 7 zile pe saptamana, folosind tehnologiile UMTS, EDGE sau GPRS, in functie de aria de acoperire a fiecareia dintre aceste tehnologii si celula la care Utilizatorul se conecteaza.

#### **Niveluri de calitate**

1.3.4 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).

1.3.5 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 deoarece aceasta depinde 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 într-o anumita locatie, propagarea undelor radio, distanta fata de statia de emisie - receptie, numarul de utilizatori conectati simultan la aceeasi celula etc.

1.3.6 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.



1.3.7 De asemenea, COSMOTE își rezerva 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 ca 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 condițiile impuse de proprietarii/locatorii locațiilor unde COSMOTE are instalate echipamente de semnal);
- (iii) Deranjamente pentru remedierea cărora este necesară intervenția în alte rețele de comunicații electronice interconectate cu Rețeaua cu privire la care COSMOTE nu poate primi informații privind remedierea Deranjamentului;
- (iv) Deranjamente cauzate de interferențe și perturbatii produse de alți operatori de comunicații electronice sau operatori radio sau TV;
- (v) Deranjamente pe arii geografice extinse, cauzate de evenimente meteo sau alte situații speciale, condiții în care COSMOTE este nevoită să prioritizeze soluționarea Deranjamentelor;
- (vi) Deranjamente cauzate de echipamentul folosit de către Utilizatorul final (inclusiv probleme de configurare);
- (vii) Deranjamente cauzate de situații de forță majoră/caz fortuit, în condițiile legii.

1.3.10 Utilizatorul se poate informa despre valorile parametrilor aferenți indicatorilor de calitate administrativi pentru furnizarea Serviciilor de date, precum și procedura privind măsurarea parametrilor de calitate administrativi accesând pagina de internet [www.cosmote.ro](http://www.cosmote.ro).

#### **Reguli de taxare**

1.3.11 Unitatea minimă de taxare pentru traficul de date este de 1 KB sau 1 MB în funcție de serviciul/opțiunea de date aleasă. 1 MB conține 1024 KB.

1.3.12 În toate cazurile, prin utilizarea Serviciilor de date pe Cartela preplatită COSMOTE, 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).

## **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 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.

1.4.6 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.

1.4.7. 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.

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

1.4.9. 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.





1.4.10. 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/Retea, dar sunt oferite de terte parti.

## **1.5 ALTE SERVICII PREPLATITE**

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

1.5.2 Oferta comerciala a COSMOTE poate fi consultata in mod gratuit, de orice persoana interesata, atat in magazinele COSMOTE si ale partenerilor cat si pe site-ul [www.cosmote.ro](http://www.cosmote.ro).

## **2. TARIFELE SERVICIILOR PREPLATITE**

### **2.1. Dispozitii comune**

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

2.1.2. Tarifele pentru serviciile oferite de terte parti prin intermediul Retelei sunt cele comunicate de respectivele terte parti.

2.1.3 COSMOTE va putea modifica tarifele Serviciilor sale in orice moment, cu respectarea legislatiei in vigoare, notificand Utilizatorii care la momentul modificarii au activat pe cont Serviciul preplatit ale carui tarife 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.

2.1.4. In cazul unei cereri de portare a unui Utilizator in Retea, COSMOTE va percepe in avans suma de 13,64 EUR (TVA inclus), urmand ca aceasta suma sa se transfere Utilizatorului pe Cartela preplatita sub forma de credit, dupa cum urmeaza:

- 5 euro credit inițial la momentul realizării portării,
- in urmatoarele 4 luni dupa data realizarii portarii, câte 1,5 euro credit, în prima zi calendarista a fiecărei luni.

2.1.5 Utilizatorul poate beneficia de Bonusuri (care pot consta in Credit suplimentar, minute, SMS-uri, MMS-uri, etc) acordate de catre COSMOTE sau partenerii sai conform ofertei comerciale in vigoare la data respectiva.

### **2.2 Tarifele standard pentru Serviciile Preplatite Preactivate**

#### **2.2.1 a) Tarifele standard aferente Serviciilor de voce, SMS si Servicii de date pentru Cartela Cosmote care nu are activata la momentul achizitiei o**



**extraopțiune în funcție de valoarea creditului încarcat pentru activare:**

- 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;
- Trafic de date național: 0.20 euro credit/ MB. Unitatea minimă de taxare este 1 KB.

**b) Tarifele (standard) aferente Serviciilor de voce, SMS și Servicii de date 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;
- Trafic de date național: 0.20 euro credit/ MB. Unitatea minimă de taxare este 1 KB.

**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

Aceste tarife sunt aplicabile în cazul în care Utilizatorul nu are activă o extraopțiune pe cont cu apeluri internaționale incluse.

**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 / mesaje scrise in Roaming

Tarife / minut sau SMS (Euro) TVA se plătește la cumpărarea cartelei și nu este inclus	Grup 1	Grup 2	Grup 3	Grup 4	Grup 5	Grup6
Apeluri locale în țara vizitată	0.29	0.75	0.75	0.75	0.75	N/A
Apeluri către România	0.29	1.05	1.4	1.85	2.2	3
Apeluri către țările UE	0.29	1.4	1.75	2.2	2.5	3
Apeluri către alte destinații internaționale	1.4	1.4	1.75	2.2	2.5	3
Apeluri către rețele satelit	10	10	10	10	10	10
Apeluri primite	0.08	0.5	0.7	1.1	1.2	4.5
Mesaje scrise trimise	0.09	0.38	0.38	0.38	0.38	0.65
Apeluri Verificare Credit (134/+40766134134)	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 iar 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)

\* - taxarea în rețeaua Swisscom Liechtenstein, care este o extensie a operatorului Swisscom Elveția se face conform Grupului 2

\* Pe teritoriul statului Monaco poti folosi serviciul Roaming daca te inregistrezi in rețelele operatorilor din Franta

### 2.2.8 Tarife pentru traficul de date in roaming:

Țara	Operator Partener Cosmote	Tarif (EUR/MB) TVA se plătește la cumpărarea cartelei preplatite COSMOTE 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	Mobilitel	0.70	✓
Bulgaria	BTC	0.70	✓
Cehia	T-Mobile	0.70	✓
Cehia	Telefonica Czech Rep.	0.70	✓
Cipru	MTN	0.70	
Danemarc a	Telia	0.70	✓
Danemarc a	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	Mobilkom	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	✓

Slovenia	Telefonica Slovakia	0.70	
Slovenia	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	√
Munte ne gr u	Crnogorski Telekom a.d. Podgorica	4	
Munte ne gr u	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	√

\* Unitate de taxare in Roaming: 1KB. Credit minim necesar: 0.40 €.

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

**2.3 Utilizatorul unei Cartele Preplatite Cosmote care are activata la momentul achizitiei o extraoptiune in functie de valoarea creditului incarcata pentru activare** va primi la momentul activarii Cartelei Preplatite beneficiile aferente extraoptiunii activate pe cont. Detaliile complete ale extraoptiunii activate pe cont pentru acest tip de Cartela Preplatita sunt mentionate in oferta comerciala COSMOTE.

2.3.1 Este activata pe contul Utilizatorului cea mai avantajoasa extraoptiune existenta in oferta comerciala COSMOTE la momentul activarii Cartelei Preplatite in functie de valoarea creditului incarcata pentru activare. COSMOTE va mentiona in mod expres, in oferta sa comerciala, care sunt cele mai avantajoase extraoptiuni. De asemenea, Utilizatorul va fi informat si prin SMS de beneficiile extraoptiunii activate pe cont in functie de valoarea creditului reincarcata.

2.3.2 La momentul activarii acestui tip de cartela, din creditul incarcata de catre Utilizator se va retrage creditul aferent extraoptiunii activate.

2.3.3 Utilizatorul are posibilitatea de a solicita returnarea creditului aferent extraoptiunii activate pe cont si dezactivarea extraoptiunii prin transmiterea unui SMS gratuit de pe Cartela sa Preplatita, cu textul "credit" la numarul 123 sau prin apelarea Serviciului de Relatii cu clientii.

2.3.3. Creditul se poate returna daca sunt indeplinite cumulativ urmatoarele conditii:

- Solicitarea Utilizatorului a fost facuta in termen de 24 de ore de la activarea Cartelei Preplatite;
- Pana la data transmiterii solicitarii, Utilizatorul nu a activat o alta oferta in plus fata de extraoptiunea activata pe cont (de exemplu o optiune ON TOP);
- Pana la data transmiterii solicitarii, Utilizatorul nu a consumat din beneficiile extraoptiunii activate;

2.3.4. Extraoptiunea activata pe cont se va reactiva lunar, automat, pana la data iesirii sale din oferta COSMOTE, daca Utilizatorul are in cont creditul suficient pentru reactivarea acesteia.



2.3.5. După consumarea beneficiilor din extraopțiunea activată, se vor aplica Tarifele Standard pentru Serviciile Preplătite Preactivate, astfel cum sunt menționate conform articolului 2.2.2.

### **3. CARTELA PREPLATITA**

3.1 Data până la care se poate activa o Cartela preplatită este trecută direct pe plicul cartelei respective și variază în funcție de tipul de Cartela preplatită cumpărată.

3.2. Accesul la Cartela preplatită este protejat de două coduri secrete, PIN (Număr Personal de Identificare) și PUK (Număr Personal de Deblocare) care nu vor fi dezvăluite către terțe părți 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.

3.3. 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 preplatită și de care este singur răspunzător. Utilizatorul se angajează să nu vândă, închirieze, distrugă sau deterioreze Cartela preplatită.

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 preplatită până în momentul în care aceasta este restricționată. În cazul în care Utilizatorul nu anunță COSMOTE despre Cartela preplatită 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 preplatită 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 activării 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 data cu achiziționarea Cartelei preplatite, Utilizatorului îi va fi alocat un Numar de telefon (MSISDN), pentru care Utilizatorul dobândește dreptul exclusiv de a-l folosi pe perioada valabilității Cartelei preplatite. Numarul 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 relaționate Numarului de telefon sau, în cazul în care Utilizatorul fusese portat din rețeaua unui alt furnizor de comunicații electronice, drepturile asupra Numarului 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 Numarul 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 funcționarea Serviciilor preplatite), COSMOTE poate schimba Numarul de telefon, notificând Utilizatorul cu cel puțin 30 de zile în prealabil. Modificarea Numarului de telefon conform prezentului articol nu-i conferă Utilizatorului dreptul la despăgubiri.

4.4. În cazul în care Utilizatorul detine un Numar de telefon portat în Rețea, schimbarea Numarului de telefon, se va face numai către un Numar de telefon aparținând COSMOTE.

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

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

5.2. Cartela preplatită a COSMOTE este operațională exclusiv cu echipamente terminale omologate, în conformitate cu prevederile legale în vigoare și compatibile cu Rețeaua.

5.3. Utilizatorul se obligă să folosească exclusiv echipamente terminale în perfectă stare de funcționare. Este interzisă conectarea la Echipament a oricărui instrument sau accesoriu ce ar putea produce interferențe cu Serviciile COSMOTE.

5.4. Utilizatorului i se poate solicita prezentarea echipamentului terminal spre verificare. Dacă se constată că echipamentul terminal a produs sau poate produce perturbări în Rețea, COSMOTE are dreptul să refuze conectarea la Rețeaua și Serviciile preplatite COSMOTE.

5.5. Utilizatorul se obligă să achite toate costurile suportate de COSMOTE (daune, plăți ale tertilor, costuri ale reparațiilor, etc.) ca o consecință a încălcării de către 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 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 (de valabilitate) in care poate utiliza Serviciile preplatite.

6.3. Perioada de valabilitate este urmata intotdeauna de o perioada de gratie. Pe parcursul perioadei de gratie creditul neconsumat se pastreaza in conditiile stabilite de Cosmote si in functie de tipul de Cartela utilizata.

6.4. 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.

6.5 Mai jos sunt prezentate modalitatile de reincarcare existente in oferta comerciala a COSMOTE. Utilizatorul poate efectua platile aferente achizitionarii valorilor de reincarcare 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 mentionate in oferta comerciala a COSMOTE.

### 6.4.1. Cartele Valorice:

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



#### 6.4.2. Reincarcare electronica:

Credit Tichete electronice	Perioada de valabilitate	Perioada de gratie
€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

## **7. DESPAGUBIRI**

7.1. În cazul în care Utilizatorul nu poate folosi Serviciile preplătite în parametrii de mai sus, ca urmare a unor nefuncționalități în Rețea cauzate de culpa/neglijenței COSMOTE, Utilizatorul poate fi despăgubit, după analizarea solicitării sale în acest sens.

7.2. Despăgubirea se va face numai la solicitarea Utilizatorului formulată în termen de cel mult 15 zile de la data la care nefuncționalitatea a intervenit. Acordarea despăgubirii va fi condiționată și de dovada în evidențele COSMOTE a existenței defecțiunii notificate în aria geografică indicată de către Utilizator și dacă Utilizatorul este domiciliat sau își are locul de muncă în zona afectată, COSMOTE având dreptul de a cere actele doveditoare în acest sens.

7.3. În cazul nerespectării termenului de 7 zile lucrătoare prevăzut la art. 1.1.3. de mai sus, Utilizatorul poate solicita despăgubiri în termen de maximum 15 zile lucrătoare de la data înregistrării solicitării pentru activarea noilor Servicii preplătite.

7.4. COSMOTE poate oferi despăgubiri având o valoare egală cu contravaloarea Serviciului preplatit neprestat, după analizarea tuturor circumstanțelor. Despăgubirea se va acorda prin acordarea unui Credit care se va adăuga la cel existent sau a unor Servicii fără costuri suplimentare (minute, SMS, MMS, etc), în funcție de Serviciul preplatit neprestat.

7.5. Prin derogare de la articolul 1.2.2. de mai sus, dacă activarea în Rețea a unui Utilizator portat nu poate fi realizată sau se realizează cu întârziere, din motive ce nu se află sub controlul COSMOTE ci sub controlul furnizorului din a cărui rețea se face portarea, Utilizatorul nu va fi îndreptat să solicite despăgubiri din partea COSMOTE.

7.6. Cu excepția celor de mai sus, COSMOTE nu va fi considerat răspunzător față de Utilizator și/sau terțe parti pentru daune, pierderi de profit, castiguri nerealizate și nefructificarea unor oportunități de afaceri sau orice alte pierderi suferite de către Utilizator care rezultă direct sau indirect din: (i) lipsa de acces la Serviciile preplătite sau furnizarea de Servicii preplătite de calitate necorespunzătoare, cauzate de factori în afara controlului COSMOTE sau (ii) folosirea neadecvată a Serviciilor preplătite și echipamentelor de telecomunicații de către Utilizator, (iii) nefuncționarea Serviciilor preplătite din motive de ordin tehnic și/sau din acțiunile terților.

7.7. În cazul în care Utilizatorul este nemulțumit de despăgubirile acordate de către COSMOTE, acesta se poate adresa instanțelor de judecată competente în vederea recuperării prejudiciului suferit.

## **8. RĂSPUNDEREA COSMOTE**

8.1. COSMOTE va lua toate măsurile necesare pentru a asigura accesul Utilizatorului la Rețea și Serviciile sale preplătite în cele mai bune condiții tehnice posibile, în



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/ traficului de date, 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 diligența 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 neefectuarea 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 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);
- (v) utilizarea Serviciilor preplatite in vederea intermediarii si/sau transferului de convorbiri telefonice nationale si internationale;
- (vi) redirectionarea cu titlu oneros prin intermediul Serviciilor preplatite a traficului generat de catre un tert precum si pentru ascunderea si/sau modificarea identitatii apelantului in aceste scopuri;
- (vii) folosirea numerelor cu tarif special avand ca scop generarea de venituri ilicite pentru Utilizator.

9.5. 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 de orice tip catre un adresant care a indicat ca nu doreste sa mai primeasca asemenea mesaje;
- (iii) expedierea sau afisarea de mesaje care contin virusi si/sau „cai troieni”, mesaje ilegale sau expedierea sau afisarea de mesaje indecente, obscene sau pornografice, cu incalcarea prevederilor legale in vigoare;
- (iv) expedierea sau afisarea de mesaje care violeaza dreptul de proprietate intelectuala sau industrială al COSMOTE sau al unui tert, sau de mesaje continand informatii pentru care Utilizatorul nu are dreptul legal de transmitere sau difuzare in orice conditii, conform oricarei legi aplicabile.

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

10.1 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, 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 între Utilizator și Serviciul de Relații cu Clienții, aceste înregistrări fiind agreate ca mijloace de probă ale relațiilor dintre părți și putând fi astfel utilizate, dacă este cazul, în fața instanțelor competente/terte părți pentru dovedirea raporturilor juridice născute între COSMOTE și Utilizator ca urmare a respectivelor convorbiri telefonice.

15.2 COSMOTE este obligat să analizeze reclamațiile și cererile Utilizatorului și să le răspundă în termen de cel mult 30 de zile (720 ore) de la data înregistrării lor. În cazul în care demersurile întreprinse de COSMOTE pentru soluționarea reclamației depășesc termenul de răspuns de 30 de zile calendaristice, Utilizatorul va fi informat de reprezentanții COSMOTE în maxim 5 zile lucrătoare de la expirarea termenului de mai sus pentru a fi informat cu privire la stadiul de soluționare a sesizării și pentru a propunerea unui nou termen de soluționare.

15.3. Orice neînțelegere apărută în legătură cu prestarea Serviciilor preplătite, incluzând orice încălcare a termenilor și condițiilor de utilizare a acestora, va fi rezolvată pe cale amiabilă. Părțile au dreptul de a se adresa Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (ANCOM) pentru medierea litigiului în cauză.

15.4. Dacă părțile 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 asistența 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 să trimită e-mail la adresa [info@cosmote.ro](mailto:info@cosmote.ro) sau poate să consulte broșurile/ pliantele tipărite din magazinele COSMOTE.