



## **CONDITIILE GENERALE DE UTILIZARE A SERVICIILOR PREPLATITE COSMOTE In vigoare incepand cu 01.07.2012**

### **DEFINITII**

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

„COSMOTE” reprezinta societatea comerciala COSMOTE ROMANIAN MOBILE TELECOMMUNICATIONS SA, cu sediul in Splaiul Independentei, nr. 319G, SEMA Parc, Cladirea Atrium House, etajele 1-2, sector 6, Bucuresti, inregistrata la Registrul Comertului cu nr. J40/433/1999, cod de inregistrare fiscala RO11952970, operator de date cu caracter personal inregistrat cu nr. 3076, cont bancar RO04 INGB 0001 0001 7362 8951 deschis la Banca ING Bank.

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

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

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

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

„Frauda” reprezinta orice actiune sau inactiune a Utilizatorului care (i) constituie o incalcare sau o tentativa de incalcare a obligatiilor sale de utilizare sau legale, cu intentia de a produce fie companiei COSMOTE fie unui tert, un prejudiciu de orice natura sau de a obtine un folos necuvenit pentru sine sau pentru altul sau (ii) are drept consecinta producerea unui asemenea prejudiciu sau obtinerea unui asemenea avantaj.

„GPRS” (General Packet Radio Service) este o tehnologie care ofera posibilitatea transmiterii respectiv primirii pachetelor de date cu ajutorul echipamentelor compatibile (ex: telefonul mobil, card de date, modem USB) permitand conectarea la internet prin intermediul retelei radio.

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





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

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

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

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

„Portarea” reprezintă trecerea Utilizatorului de la rețeaua unui furnizor de servicii de comunicații electronice în rețeaua unui alt furnizor de astfel de servicii, solicitând în mod expres păstrarea Numărului sau de telefon.

„Reîncărcare” 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, utilizată de COSMOTE, în care COSMOTE operează în conformitate cu autorizațiile și licențele sale, și prin intermediul căreia se furnizează Serviciile preplătite sau alte servicii oferite de COSMOTE.

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

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

„Servicii 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 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





operează în conformitate cu autorizațiile și licențele sale cât și cu tipul de tehnologie folosită pentru fiecare tip de Serviciu în parte, 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână.

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

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

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

## 1.2 SERVICII DE VOCE

1.2.1 Serviciile de voce sunt preactivate pe Cartela preplatită.

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

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

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





### 1.3 SERVICII DE DATE

1.3.1 Serviciile de date sunt Servicii preplătite care, în funcție de tipul Cartelei preplătite COSMOTE folosite de Utilizator, pot fi:

a) activate la solicitarea expresă a Utilizatorului. În această situație, activarea Serviciilor de date are loc după introducerea Cartelei preplătite în echipamentul terminal folosit de Utilizator și transmiterea unei solicitări din partea Utilizatorului efectuată în acest sens.

b) sunt preactivate la momentul activării Cartelei preplătite. În această situație, activarea Serviciilor de date are loc automat după introducerea Cartelei preplătite în echipamentul terminal folosit de Utilizator fără a mai fi necesară transmiterea unei solicitări din partea Utilizatorului. Prin achiziționarea unei Cartele preplătite COSMOTE care are Serviciul de date preactivat, Utilizatorul își exprimă acordul pentru traficul de date (național sau în roaming) efectuat (chiar și involuntar).

Modalitatea de activare a Serviciilor de Date (la cerere sau în mod automat) este diferențiată în piață prin intermediul materialelor de comunicare (broșuri, pachete de comunicare, etc), pentru fiecare tip de Carte preplătită în parte.

1.3.2 În ambele situații descrise la punctul 1.3.1 de mai sus, folosirea Serviciilor de date implică introducerea Cartelei preplătite într-un terminal compatibil cât și configurarea echipamentului terminal folosit de Utilizator pentru utilizarea Serviciului de date solicitat. Configurarea echipamentului terminal este în sarcina Utilizatorului.

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

#### ***Niveluri de calitate***

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

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

1.3.6 Performanța Serviciilor de date este influențată și de poziția Utilizatorului în aria de





acoperire a unei celule și de gradul de încărcare a rețelei radio din zona respectivă în momentul utilizării Serviciilor de date, astfel ca accesul la Serviciile de date poate fi îngreunat în orele de utilizare maximă, din cauza capacității limitate a rețelei de transmisii de date.

1.3.7 De asemenea, COSMOTE își rezervă dreptul de a limita viteza de transfer la un nivel inferior în cazul în care acest lucru va fi necesar, în scopul prevenirii utilizării abuzive sau frauduloase a resurselor în detrimentul altor utilizatori sau în cazul supraaglomerării traficului de date în Rețea, astfel 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 anumiți 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 (national sau in 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 extraoptiune in functie de valoarea creditului incarcad pentru activare:**

- Apeluri catre orice numar din toate retele nationale: 0.18 euro credit
- Apeluri catre un numar favorit din orice retea nationala: 0.10 euro credit
- SMS catre orice retea nationala: 0.05 euro credit. Tariful pentru SMS-urile trimise dupa terminarea celor incluse in extraoptiuni este de 0.07 euro credit/SMS pe perioada de valabilitate a extraoptiunii respective.
- Apeluri video catre reseaua Cosmote, Orange sau Vodafone: 0.16 euro credit;
- Trafic de date national: 0.20 euro credit/ MB. Unitatea minima de taxare este 1 KB.

### **b) Tarifele (standard) aferente Serviciilor de voce, SMS si Servicii de date pentru Cartela Frog:**

- Apeluri catre numere frog: 0.05 euro credit
- Apeluri catre alte numere Cosmote: 0.10 euro credit
- Apeluri catre numere Romtelecom: 0.10 euro credit
- Apeluri catre numere din alte retele nationale: 0.18 euro credit
- SMS catre orice retea nationala: 0.05 euro credit. Tariful pentru SMS-urile trimise dupa terminarea celor incluse in extraoptiuni este de 0.07 euro credit/SMS;
- Trafic de date national: 0.20 euro credit/ MB. Unitatea minima de taxare este 1 KB.

### **2.2.2 Tarife internationale pentru Cartela Cosmote si 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 in cazul in care Utilizatorul nu are activa o extraoptiune pe cont cu apeluri internationale incluse.

### **2.2.3 Servicii preplatite preactivate gratuite la Cartela Cosmote si 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 preplătite 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	Mobitel	0.70	✓
Bulgaria	BTC	0.70	✓
Cehia	T-Mobile	0.70	✓
Cehia	Telefonica Czech Rep.	0.70	✓
Cipru	MTN	0.70	
Danemarca	Telia	0.70	✓
Danemarca	Hi3G	0.70	✓
Estonia	Elisa	0.70	✓
Estonia	EMT	0.70	✓
Estonia	Tele2 Eesti	0.70	✓
Finlanda	Alands	0.70	✓
Finlanda	DNA	0.70	
Finlanda	TeliaSonera	0.70	✓
Franta	Bouygues	0.70	✓
Franta	Orange	0.70	✓
Germania	E-plus	0.70	✓
Germania	Telefonica O2	0.70	
Germania	Telekom Deutschland GmbH	0.70	✓
Germania	Vodafone	0.70	✓
Grecia	Cosmote	0.70	✓
Grecia	Wind	0.70	✓
Irlanda	Meteor	0.70	

Islanda	Vodafone	0.70	✓
Islanda	Siminn	0.70	✓
Italia	H3G	0.70	✓
Italia	TIM	0.70	✓
Italia	Wind	0.70	✓
Letonia	LMT	0.70	✓
Letonia	Tele 2	0.70	✓
Liechtenstein	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	✓
Slovacia	Telefonica Slovakia	0.70	
Slovacia	Slovak Telekom, a.s	0.70	✓



Slovenia	Mobitel	0.70	
Slovenia	SiMobil	0.70	
Slovenia	Tusmobil	0.70	
Spania	Orange	0.70	
Spania	Telefonica O2	0.70	
Spania	Xfera	0.70	✓
Suedia	Hi3G	0.70	✓
Suedia	Tele2Comviq	0.70	✓
Suedia	TeliaSonera	0.70	✓
Ungaria	Telenor	0.70	
Ungaria	Magyar Telekom Telecommunications Public Limited Company	0.70	✓
Ungaria	Vodafone	0.70	✓
Albania	AMC	4	
China	Unicom	4	✓
Croatia	Croatian Telecom	4	✓
Croatia	Tele 2	4	✓
Elvetia	Swisscom	4	✓
FYROM	ONE Stock Company Skopje	4	✓
FYROM	T-Mobile	4	✓
Liechtenstein	Swisscom	4	✓
Munte negru	Crnogorski Telekom a.d. Podgorica	4	
Munte negru	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. Dupa consumarea beneficiilor din extraoptiunea activata, se vor aplica Tarifele Standard pentru Serviciile Preplatite Preactivate, astfel cum sunt mentionate conform articolului 2.2.2.

### 3. CARTELA PREPLATITA

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



3.2. Accesul la Cartela preplatita este protejat de doua coduri secrete, PIN (Numar Personal de Identificare) si PUK (Numar Personal de Deblocare) care nu vor fi dezvaluite catre terte parti si care vor fi folosite de catre Utilizator numai in conformitate cu instructiunile puse la dispozitie de COSMOTE, in caz contrar COSMOTE nefiind responsabil pentru eventualele daune produse.

3.3. Utilizatorul nu dobandeste niciun 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.

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

3.5. 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 preplatite imediat, fara punere in intarziere sau alte formalitati.

3.6. 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 Serviciile preplatite utilizate 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.

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

3.8. 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 solicitarii Utilizatorului.

#### **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 relatate Numarului de telefon sau, in cazul in care Utilizatorul fusese portat din reseaua unui alt





furnizor de comunicatii electronice, drepturile asupra Numarului de telefon ii revin respectivului furnizor.

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

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

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

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

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

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

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

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

5.5. Utilizatorul se obliga sa achite toate costurile suportate de COSMOTE (daune, plati ale tertilor, costuri ale reparatiilor, etc.) ca o consecinta a incalcarii de catre Utilizator a prevederilor prezentului articol.

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





## 6. VALABILITATEA CARTELEI PREPLATITE

6.1. Perioada activa (de valabilitate) a Creditului initial se calculeaza conform ofertei comerciale a COSMOTE, incepand din momentul activarii si pana la implinirea 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 partenera 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*

*TVA se achita la achizitionarea cartelei sau a valorilor de reincarcare*

## 7. DESPAGUBIRI

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





7.2. Despagubirea se va face numai la solicitarea Utilizatorului formulata in termen de cel mult 15 zile de la data la care nefunctionalitatea a intervenit. Acordarea despagubirii va fi conditionata si de dovada in evidentele COSMOTE a existentei defectiunii notificate in aria geografica indicata de catre Utilizator si daca Utilizatorul este domiciliat sau isi are locul de munca in zona afectata, COSMOTE avand dreptul de a cere actele doveditoare in acest sens.

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

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

7.5. Prin derogare de la articolul 1.2.2. de mai sus, daca activarea in Retea a unui Utilizator portat nu poate fi realizata sau se realizeaza cu intarziere, din motive ce nu se afla sub controlul COSMOTE ci sub controlul furnizorului din a carui retea se face portarea, Utilizatorul nu va fi indreptatit sa solicite despagubiri din partea COSMOTE.

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

7.7. In cazul in care Utilizatorul este nemulțumit de despagubirile acordate de catre COSMOTE, acesta se poate adresa instantelor de judecata competente in vederea recuperarii prejudiciului suferit.

## **8. RASPUNDEREA COSMOTE**

8.1. COSMOTE va lua toate masurile necesare pentru a asigura accesul Utilizatorului la Reteaua si Serviciile sale preplatite in cele mai bune conditii tehnice posibile, in conformitate cu autorizatiile si licentele sale. Calitatea si disponibilitatea Serviciilor COSMOTE preplatite pot fi afectate de factori ce nu depind de COSMOTE, cum ar fi: tipul echipamentului folosit, obstructionari fizice locale, lucrari temporare, conditii atmosferice, interferente radio si functionarea defectuoasa a altor retele de telecomunicatii la care COSMOTE este interconectat, demontari ale antenelor de semnal COSMOTE impuse prin decizii/acte normative emise de autoritati publice.

8.2. COSMOTE va pune la dispozitie Utilizatorului Servicii de Roaming, conform





prevederilor contractuale existente între COSMOTE și partenerii săi de roaming. COSMOTE nu este răspunzător de calitatea, tipul sau gradul de acoperire al Serviciilor de Roaming, toate acestea depinzând de rețele și/sau sisteme de telecomunicații ale operatorilor parteneri din afara țării.

8.3 COSMOTE nu este răspunzător pentru utilizarea accidentală a Serviciului de Roaming de către Utilizator atunci când acesta se află pe teritoriul României, în zone de graniță. Utilizatorul este obligat să se asigure, prin verificarea terminalului său, că rețeaua utilizată, în momentul inițierii apelului/ traficului de date, este cea a COSMOTE, pentru a evita utilizarea accidentală a Serviciului de Roaming pe teritoriul României.

8.4. COSMOTE nu poate controla și prin urmare nu va fi ținut răspunzător față de Utilizator în cazurile în care acestal primește apeluri din afara granițelor României cu identitate incompletă, ascunsă sau modificată, inclusiv prin folosirea unei identități care aparține numerotației naționale.

8.5. COSMOTE își rezervă dreptul de a limita accesul la anumite numere naționale și/sau internaționale ca o consecință a folosirii abuzive a Serviciilor preplătite sau în alte cazuri justificate, incluzând fără limitare, numerele cu tarif special, cu o instiintare prin SMS sau apel, dacă acest lucru este posibil.

8.6 COSMOTE răspunde exclusiv pentru Serviciile sale preplătite și, prin urmare, nu răspunde pentru serviciile oferite de terțe părți, care utilizează Rețeaua. Pentru evitarea oricărui dubiu, COSMOTE nu răspunde pentru prejudiciile, de orice natură, suferite de Utilizator în legătură cu serviciile terților.

8.7 COSMOTE poate restricționa sau suspenda temporar furnizarea Serviciilor preplătite dacă aceasta este absolut necesar pentru efectuarea unor lucrări de întreținere/modificare ce vor fi programate astfel încât să cauzeze cât mai puțin disconfort Utilizatorilor. COSMOTE nu răspunde pentru funcționarea necorespunzătoare a Rețelei în zonele în care aceasta este în dezvoltare sau în situațiile în care COSMOTE face lucrări de îmbunătățire a Rețelei.

8.8. COSMOTE nu va răspunde față de Utilizator și/sau față de terțe părți pentru niciun fel de daune, pierderi de profit, castiguri nerealizate și/sau nefructificarea unor oportunități de afaceri sau orice alte pierderi suferite de către Utilizator care rezultă direct sau indirect din, dar fără a se limita la:

(i) folosirea neadecvată a Serviciilor preplătite și echipamentelor de comunicații de către Utilizator,

(ii) nefuncționarea Serviciilor preplătite din motive de ordin tehnic și/sau din acțiunile terților, (iii) nefuncționarea echipamentului terminal al Utilizatorului, sau faptul că Utilizatorul nu are mesajeria activată sau mesajeria este supraincarcată, sau faptul că Utilizatorul nu se află în aria de acoperire a Rețelei; sau faptul că Utilizatorul nu este vorbitor de limba română, sau orice alte situații în care Utilizatorul este notificat prin SMS de anumite modificări ale Serviciilor preplătite COSMOTE însă acestea nu au fost primite de acesta, Utilizatorul neputând invoca neprimirea notificării astfel transmise,

(iv) caz fortuit sau caz de forță majoră, sub rezerva obligațiilor de diligență prevăzute la articolul 12.3 de mai jos.





8.9. COSMOTE nu raspunde fata de Utilizator si/sau fata de terte parti pentru niciun fel de daune indirecte inclusiv, dar fara a se limita la pierderi de profit, castiguri nerealizate si/sau nefructificarea unor oportunitati de afaceri sau orice alte pierderi similare suferite de catre Utilizator ca urmare a lipsei de acces la Serviciile preplatite sau furnizare Serviciilor preplatite de calitate necorespunzatoare.

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

- (i) aplicarea unor mecanisme de protejare fata de amenintari ale furnizarii Serviciilor preplatite cum ar fi, fara a se limita la: mesaje de tip spam, cazuri de Frauda, etc;
- (ii) metode de securitate standardizate in vederea protejarii informatiilor confidentiale transmise prin intermediul Serviciilor preplatite;
- (iii) rerutarea traficului din zona afectata catre o alta zona si/sau transmiterea traficului pe alte linii, pentru situatiile in care incidentele, amenintarile sau vulnerabilitatile afecteaza echipamentele COSMOTE necesare furnizarii Serviciilor preplatite.

8.11. COSMOTE foloseste pentru masurarea si gestionarea traficului indicatori de performanta generati in nodurile de retea, conform specificatiilor furnizorilor de echipamente. Performanta acestor indicatori este monitorizata in mod regulat in scopul de a evita congestiunea segmentelor de retea sau pentru utilizarea acestora la capacitate maxima. In acest sens, COSMOTE foloseste metode de proiectare a Retelei ce au ca scop indeplinirea statistica a criteriilor din licenta de operare. Utilizatorul intelege si accepta ca nivelul calitatii Serviciilor preplatite poate fi afectat in situatiile in care se iau masurile sus-mentionate, COSMOTE asigurand un nivel maxim de blocare si intrerupere a apelurilor in proportie de 2% in medie pe Retea (aceasta valoare trebuie inteleasa in sens statistic prin raportare la numarul total al utilizatorilor sai intr-un interval de timp determinat si la nivelul intregii retele).

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

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

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

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

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

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





complet interzise Utilizatorului:

- (i) folosirea de echipamente neautorizate de catre legislatia in vigoare si neconforme cu standardele existente sau care nu sunt compatibile in Retea, precum si utilizarea Serviciilor preplatite in vederea testarii unor echipamente;
- (ii) folosirea Serviciilor preplatite in scopul savarsirii unor Fraude;
- (iii) sicanarea sau agresarea in orice fel a altor clienti COSMOTE sau ai altor furnizori de comunicatii electronice, parteneri ai COSMOTE sau a angajatilor COSMOTE (inclusiv prin serviciul Relatii cu Clientii) sau a unor terte persoane, prin trimiterea de mesaje cu continut de natura sa calomnieze, hartuiasca, deranjeze, defaimeze sau prin care se dezvaluie informatii personale sau confidentiale in legatura cu o terta parte;
- (iv) inducerea 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 înlocuite de drept cu dispoziții legale aplicabile

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

12.1. COSMOTE nu este răspunzător față de Utilizator pentru neîndeplinirea oricărei obligații în caz de forță majoră / caz fortuit și în general în cazul unui eveniment care este dincolo de controlul său, cât și pentru operarea și conexiunea altor rețele naționale sau străine și pentru activitățile și acțiunile lor în general.

12.2. Caz de forță majoră / de caz fortuit poate fi, de exemplu dar nu limitativ: stare de război (fie declarat sau nu), conflict armat, revoluție, insurecție, acțiuni sau amenințări militare sau teroriste, sabotaj, tulburări civile, greve sau alte acțiuni în câmpul muncii, legi, regulamente, decizii sau directive, catastrofe naturale, cutremur, incendiu, explozie, tulburări solare sau meteorologice, urgențe publice sau orice altă întâmplare, care este dincolo de controlul său.

12.3 COSMOTE va lua toate măsurile necesare pentru a asigura disponibilitatea maximă a Serviciilor preplătite în caz de forță majoră și pentru cazurile fortuite, respectiv pentru evenimente care sunt dincolo de controlul său, cât și pentru operarea și conexiunea altor rețele naționale sau străine și pentru activitățile și acțiunile lor în general.

## **13. MODIFICARI ALE SERVICIILOR PREPLATITE**

13.1. COSMOTE își rezervă dreptul de a modifica oricând termenii și condițiile de utilizare a Serviciilor preplătite.

13.2. De asemenea, COSMOTE își rezervă dreptul de a modifica în mod unilateral Serviciile preplătite sau tarifele acestora. În acest sens, COSMOTE va notifica pe Utilizatorii care la momentul respectiv au activat pe cont Serviciul preplatit ale cărui caracteristici urmează să se modifice, cu cel puțin 30 de zile calendaristice înainte ca modificarea să devină efectivă sau cu un alt termen prevăzut de legislația în vigoare, dacă va fi cazul.

13.3. COSMOTE va notifica modificarea Serviciilor preplătite sau a tarifelor prin orice mijloc prin care se poate considera, în mod rezonabil, că această notificare ajunge la cunostința publicului (de ex.: SMS, anunțuri radio, TV, pagina web).

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

14.1. Prevederile prezentului capitol sunt aplicabile exclusiv situațiilor în care Utilizatorul a ales să-și personalizeze Cartela preplatită, 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 nașterii, serie și număr 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 efectuării acestora, rețeaua in care origineaza sau in care se termina comunicarea, momentul de inceput si de sfarsit al comunicării, costul convorbirilor vor fi prelucrate de COSMOTE in scopuri legate de oferirea Serviciilor preplatite, respectiv pentru activare, relatii cu clientii, in scopul verificării respectării 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 realizării 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 furnizării Serviciilor preplatite de catre Utilizator, si pe o perioada de maximum 3 ani de la data incetării furnizării 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 protejării intereselor Utilizatorului si ale COSMOTE, Utilizatorul este de acord ca operatorul COSMOTE sa inregistreze orice convorbire telefonica intre Utilizator si Serviciul de Relatii cu Clientii, aceste inregistrari fiind agreate ca mijloace de proba ale relatiilor dintre parti si putand fi astfel utilizate, daca este cazul,



in fata instantelor competente/terte parti pentru dovedirea raporturilor juridice nascute intre COSMOTE si Utilizator ca urmare a respectivelor convorbiri telefonice.

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

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

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

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

15.6 Utilizatorul intelege ca prezentul document se aplica in relatia cu COSMOTE cu privire la furnizarea Serviciilor preplatite. Totodata, Utilizatorul alege sa foloseasca Serviciile preplatite cunoscand toate prevederile legale esentiale in vigoare, aplicabile in relatia sa cu COSMOTE (ex: prelucrarea datelor cu caracter personal, protectia consumatorilor, comunicatii electronice, etc).

15.7 Pentru mai multe informatii despre serviciile sau tarifele COSMOTE, precum si pentru asistenta tehnica cu privire la Serviciile preplatite furnizate, Utilizatorul poate sa contacteze Serviciul de Relatii cu Clientii prin apel gratuit la numarul 1234, sau poate sa acceseze pagina de web [www.cosmote.ro](http://www.cosmote.ro), sau poate trimite e-mail la adresa [info@cosmote.ro](mailto:info@cosmote.ro) sau poate consulta brosurile/ pliantele tiparite din magazinele COSMOTE.

