

CONDIȚIILE GENERALE DE UTILIZARE A SERVICIILOR PREPLĂTITE COSMOTE

DEFINIȚII

"Cartela preplatită" reprezintă suportul fizic care introdus într-un echipament terminal omologat de telecomunicații vă permite după activare conectarea la Rețeaua COSMOTE și accesul la Serviciile preplătite furnizate de COSMOTE.

„COSMOTE” reprezintă societatea comercială COSMOTE ROMANIAN MOBILE TELECOMMUNICATIONS SA, cu sediul în Str. Nicolae Titulescu nr. 4-8, Cladirea America House, Aripa de Vest, etajele 5 -6, Sector 1, Bucuresti, înregistrată la Registrul Comerțului cu nr. J40/433/1999, cod de înregistrare fiscală RO11952970, operator de date cu caracter personal înregistrat cu nr. 152, cont bancar RO04 INGB 0001 0001 7362 8951 deschis la Banca ING Bank.

„Bonus” reprezintă valoarea acordată de COSMOTE care se adaugă la Creditul existent sau facilitatea acordată de COSMOTE Utilizatorului de a beneficia de anumite servicii în mod gratuit (ex. minute în rețea sau în afara rețelei, SMS-uri, MMS-uri, etc), conform ofertei comerciale.

„Credit” reprezintă valoarea în limitele căreia Utilizatorul poate beneficia de Serviciile COSMOTE preplătite și care cuprinde atât creditul inițial de la activarea Cartelei preplătite cât și orice alt credit dobândit ca urmare a Reîncărcării Cartelei preplătite sau prin alte mijloace permise de COSMOTE.

„Frauda” reprezintă orice acțiune sau inacțiune a Utilizatorului care (i) constituie o încălcare sau o tentativă de încălcare a obligațiilor sale de utilizare sau legale, cu intenția de a produce fie companiei COSMOTE fie unui terț, un prejudiciu de orice natură sau de a obține un folos necuvenit pentru sine sau pentru altul sau (ii) are drept consecință producerea unui asemenea prejudiciu sau obținerea unui asemenea avantaj.

"Numărul de telefon" (MSISDN) reprezintă numărul a cărui folosință este oferită Utilizatorului, fie de către COSMOTE fie de către un alt furnizor de servicii de comunicații electronice, în cazul în care Utilizatorul este portat în Rețeaua COSMOTE, cu scopul ca Utilizatorul să folosească Serviciile furnizate de COSMOTE.

„Perioada activă” reprezintă termenul de valabilitate a Creditului, conform ofertei comerciale a COSMOTE la momentul achiziționării, în cadrul căruia 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 și care se încheie conform ofertei comerciale COSMOTE și pe parcursul căreia Utilizatorul poate fi apelat și poate primi mesaje din orice rețea și poate apela 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 său 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 căreia Utilizatorul poate beneficia de Serviciile preplătite.

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

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

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

„Serviciul roaming” reprezintă serviciul care permite Utilizatorului să primească și să efectueze convorbiri și/sau transmisii de date sau mesaje scrise când se afla în străinătate, dacă se află în aria de acoperire aparținând unui operator cu care COSMOTE a încheiat un contract în acest sens. Acest serviciu este activat automat la activarea Cartelei preplătite în rețeaua COSMOTE. Lista actualizată a țărilor și operatorilor în rețelele cărora este posibilă folosirea acestui serviciu va fi pusă la dispoziție de către COSMOTE, prin Departamentul Relații cu Clienții, la solicitarea expresă a Utilizatorului, pe site-ul www.cosmote.ro și în magazinele Cosmote sau a partenerilor Cosmote.

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

1. SERVICIILE PREPLĂTITE COSMOTE

1.1. COSMOTE furnizează Servicii de comunicații electronice preplătite în Rețeaua în care COSMOTE operează în conformitate cu autorizațiile și licențele sale, 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână.

1.2. Utilizatorul se poate informa despre Serviciile preplătite sau despre alte servicii disponibile în Rețeaua COSMOTE, sunând la Departamentul Relații cu Clienții la numărul 1234, în magazinele COSMOTE sau ale partenerilor COSMOTE sau vizitând site-ul www.cosmote.ro.

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

1.4. Nivelurile de calitate oferite pentru Serviciile preplătite COSMOTE sunt cele prevăzute de reglementările și standardele în vigoare. COSMOTE garantează următorii parametri de calitate a Serviciilor: (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%.

1.5. 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 oferit și se poate modifica în funcție de dezvoltarea rețelilor, 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 Rețelelor COSMOTE și ale echipamentelor 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 COSMOTE (reviziile, reparațiile și întreținerile 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 sau din magazinele COSMOTE. Utilizatorul declara că acceptă aria de acoperire cu toate aceste variații și că harta are o valoare informativă.

2. ACTIVAREA CARTEI PREPLĂTITE

2.1. Activarea Serviciilor preplătite are loc după introducerea Cartei preplătite în echipamentul terminal al Utilizatorului, în momentul efectuării primului apel sau trimiterii primului mesaj scris.

2.2. Accesul la noi Servicii disponibile în Rețeaua COSMOTE se va face în termen de cel mult 7 zile lucrătoare de la data înregistrării solicitării Utilizatorului, cu condiția ca acesta să aibă suficient Credit pentru activarea noilor Servicii solicitate.

3. CARTELA PREPLATITĂ

3.1. Accesul la Cartela preplătită este protejat de două coduri secrete, PIN (Număr Personal de Identificare) și PUK (Număr Personal de Deblocare) care nu vor fi dezvăluite către terțe persoane și care vor fi folosite de către Utilizator numai în conformitate cu instrucțiunile puse la dispoziție de COSMOTE, în caz contrar COSMOTE nefiind responsabil pentru eventualele daune produse.

3.2. Utilizatorul nu dobândește nici un drept de proprietate asupra Cartei preplătite sau asupra informațiilor pe care aceasta le conține, cu excepția informațiilor pe care Utilizatorul le-a înregistrat pe respectiva Cartela preplătită și de care este singur răspunzător. Utilizatorul se angajează să nu vândă, închirieze, distrugă sau deterioreze Cartela preplătită.

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

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

3.5. Utilizatorul este obligat să informeze imediat COSMOTE, telefonic și/sau în scris, despre pierderea, furtul sau deteriorarea Cartei preplătite și să solicite restricționarea. În toate cazurile, Utilizatorul este responsabil pentru apelurile și Serviciile inițiate de pe Cartela preplătită până în momentul în care aceasta este restricționată. În cazul în care Utilizatorul nu anunță COSMOTE despre Cartela preplătită pierdută sau furată sau nu cere restricționarea

Cartelei preplătite, Utilizatorul va fi responsabil pentru consecințele rezultate din folosirea Cartelei preplătite pierdute sau furate.

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

3.7. Inlocuirea Cartelei în afara termenului prevazut mai sus sau în cazul pierderii, furtului sau deteriorării, va fi tarifată de către COSMOTE conform politicii comerciale în vigoare la momentul respectiv.

4. NUMĂRUL DE TELEFON

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

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

4.3. In cazuri excepționale (cum ar fi rațiuni impuse de autoritățile competente și/sau de funcționarea Serviciilor), COSMOTE poate schimba Numărul de telefon, notificând Utilizatorul cu cel puțin 30 de zile în prealabil. Modificarea Numărului de telefon nu-i conferă Utilizatorului dreptul la despăgubiri.

4.4. In cazul în care Utilizatorul deține un Număr de telefon portat în Rețeaua COSMOTE, schimbarea Numărului de telefon, se va face numai către un Număr de telefon aparținând COSMOTE.

5. ECHIPAMENTUL TERMINAL DE TELECOMUNICAȚII

5.1. Serviciile COSMOTE preplătite sunt furnizate exclusiv prin intermediul Cartelei preplătite. 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 preplătite.

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

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 poate refuza conectarea la Rețeaua și Serviciile COSMOTE.

5.5. Utilizatorul se obligă să achite toate costurile suportate de COSMOTE (daune, plăți ale terților, costuri ale reparațiilor, etc.) ca o consecință a încălcării de către Utilizator a prevederilor prezentului articol.

6. VALABILITATEA CARTEI PREPLĂTITE

6.1. Perioada activă a Creditului inițial se calculează conform ofertei comerciale a COSMOTE, începând din momentul activării și până la împlinirea oricăruia dintre următoarele termene: (i) data epuizării Creditului sau (ii) data limită de valabilitate stabilită de COSMOTE.

6.2. În cazul unei Reîncărcări a Cartei preplătite, Utilizatorul beneficiază de o nouă Perioadă activă în care poate utiliza Serviciile preplătite.

6.3. La expirarea Perioadei de grație, accesul de către Utilizator la Serviciile preplătite va fi complet restricționat iar Utilizatorul va pierde dreptul de a mai folosi Numărul de telefon sau Creditul rămas, Cartela preplătită devenind neutilizabilă.

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 Rețeaua COSMOTE și cauzate culpei/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. 2.2. 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 preplătit neprestat, după analizarea tuturor circumstanțelor. Despăgubirea se va acorda prin acordarea unui Credit care se va adăuga la cel existent sau a unor Servicii gratuite (minute, SMS, MMS, etc), în funcție de Serviciul preplătit neprestat.

7.5. Prin derogare de la articolul 2.1. de mai sus, dacă activarea în Rețeaua COSMOTE 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 îndreptățit 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 părți pentru daune, pierderi de profit, câștiguri 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

neadekvată 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 Rețeaua și Serviciile sale preplătite în cele mai bune condiții tehnice posibile, în conformitate cu autorizațiile și licențele sale. Calitatea și disponibilitatea Serviciilor COSMOTE preplătite pot fi afectate de factori ce nu depind de COSMOTE, cum ar fi: tipul echipamentului folosit, obstrucționări fizice locale, lucrări temporare, condiții atmosferice, interferențe radio și funcționarea defectuoasă a altor rețele de telecomunicații la care COSMOTE este interconectat.

8.2. COSMOTE va pune la dispoziția 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 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 înștiințare prin SMS sau apel, dacă acest lucru este posibil.

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

8.5 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.

8.6. COSMOTE este obligat să analizeze reclamațiile și cererile Utilizatorului și să le răspundă în termen de cel mult 30 de zile de la data înregistrării lor.

9. RĂSPUNDEREA UTILIZATORULUI

9.1. Utilizatorul este obligat să folosească Rețeaua COSMOTE și Serviciile preplătite în calitatea sa de utilizator final și să nu vândă sau să transfere către terțe persoane, sub orice altă formă, contra unor sume de bani sau cu titlu gratuit, Serviciile preplătite COSMOTE.

9.2. Utilizatorul nu trebuie să dezvăluie codurile (PIN sau PUK) și seria SIM către nici o terță persoană și nici să dezvăluie Parola sa.

9.3. Utilizatorul nu poate folosi și/sau permite vreunei terțe persoane să folosească Serviciile preplătite COSMOTE pentru scopuri imorale sau ilegale.

9.4. Utilizatorul nu va folosi în mod abuziv Serviciile preplătite incluzând, fără limitare, în vederea șicanării altor clienți COSMOTE sau ai altor operatori parteneri COSMOTE, a angajaților COSMOTE, inclusiv prin Serviciul Relații cu Clienții, sau a unor terțe persoane, precum și în vederea inducerii în eroare a altor clienți COSMOTE sau ai altor operatori parteneri COSMOTE prin transmiterea de mesaje cu un conținut fals (promisiune de câștiguri, participări la concursuri, etc) sau prin transmiterea de mesaje de tip "spam" sau mesaje nesolicitate.

10. SERVICII DE CONȚINUT

10.1. COSMOTE furnizează Utilizatorului, prin echipamentul său compatibil, acces la Serviciile de Conținut ale COSMOTE sau ale oricărei terțe părți.

10.2. Serviciile de Conținut sunt furnizate "așa cum sunt" și nu sunt permise modificări sau alte intervenții ale Utilizatorului.

10.3. Utilizatorul accepta și consimte ca va folosi în mod legal și util Serviciile de Conținut. În consecință, Utilizatorul agreează să nu folosească Serviciile de Conținut pentru: (i) a produce daune minorilor; (ii) a transmite sau a dobândi acces asupra unui conținut care să lezeze drepturile vreunei terțe persoane sau care să ofenseze personalitatea vreunei terțe persoane, sau să hărțuiască în orice mod drepturile individuale sau sociale ale unei persoane, sau care este împotriva legii; (iii) a induce în eroare vreo persoană cu privire la originea conținutului Serviciilor de Conținut; (iv) a produce daune în orice mod imaginii sau reputației COSMOTE sau oricărei terțe persoane; (v) a produce pagube Rețelei COSMOTE; (vi) a proceda în orice mod la promovarea de publicitate nesolicitată sau neautorizată sau mesaje electronice nesolicitate; (vii) a dezvalui informații despre datele cu caracter personal ale oricărei persoane fără să fi dobândit dreptul de a o face, conform prevederilor legale.

10.4. COSMOTE încearcă să ofere un nivel înalt de siguranță în utilizarea Serviciilor de Conținut, cât și informații exacte, precise, complete, de încredere, actuale și valabile. Cu toate acestea, COSMOTE nu este responsabil și nu dă vreo garanție cu privire la siguranța și conținutul Serviciilor de Conținut. Utilizatorul este responsabil pentru prejudiciile ce îi pot fi cauzate prin folosirea oricărei informații însușite prin intermediul Serviciilor de Conținut, inclusiv luarea oricărei decizii bazată pe corectitudinea, deplinătatea, validitatea și/sau folosirea Serviciilor de Conținut.

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

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

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

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

10.9. Informații despre folosirea Serviciilor de Conținut sunt disponibile pe site-ul www.cosmote.ro.

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

11. TARIFELE SERVICIILOR PREPLĂTITE

11.1. Tarifele percepute de COSMOTE pentru furnizarea Serviciilor preplătite sunt cele comunicate prin oferta comercială comunicată pentru pachetul ales de fiecare Utilizator în parte.

11.2. Tarifele pentru serviciile oferite de terțe persoane prin intermediul Rețelei COSMOTE sunt cele comunicate de respectivele terțe persoane.

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

11.4. COSMOTE va putea modifica tarifele Serviciilor sale în orice moment, cu respectarea legislației în vigoare, 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.

11.5. În cazul unei cereri de portare a unui Utilizator în Rețeaua COSMOTE, COSMOTE poate solicita Utilizatorului, la data activării, o taxă pentru portarea Numărului de telefon, reprezentând cheltuielile cu operațiunile necesare procesului de portare.

12. SUSPENDAREA/ INCETAREA SERVICIILOR

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

(i) în caz de Frauda a Utilizatorului și/sau în cazul în care COSMOTE constată, în urma unor investigații, că valoarea Creditului este rezultatul unei Fraude comise cu prejudicierea unui alt client COSMOTE;

(ii) în cazul în care Utilizatorul folosește în mod abuziv Serviciile COSMOTE preplătite incluzând, fără limitare, șicanarea/agresarea în orice fel a altor clienți COSMOTE sau ai altor operatori parteneri COSMOTE, a angajaților COSMOTE, inclusiv prin Serviciul Relații cu Clienții, sau a unor terțe persoane;

(iii) în cazul încercării de către Utilizator de a induce în eroare alți clienți COSMOTE sau ai altor operatori parteneri COSMOTE prin apelarea sau transmiterea de mesaje cu un conținut fals (promisiune de câștiguri, participări la concursuri, etc) sau prin transmiterea de mesaje de tip "spam" sau mesaje nesolicitate;

(iv) în cazul folosirii numerelor cu tarif special având ca scop generarea de venituri ilicite pentru Utilizator;

(v) în cazul în care Utilizatorul, prin acțiunile sau inacțiunile sale, aduce atingere imaginii, numelui, mărcilor sau oricăror alte drepturi ale COSMOTE;

(vi) în cazul în care Utilizatorul folosește echipamente neautorizate de către autoritățile de reglementare competente sau care nu sunt compatibile cu Rețeaua COSMOTE;

(vii) în cazul în care Utilizatorul închiriază sau oferă posibilitatea unor terțe părți de a folosi serviciile preplătite, cu titlu oneros sau gratuit;

(viii) în cazul în care Utilizatorul folosește Serviciile COSMOTE în scop de comercializare;

(ix) în cazul în care Utilizatorul folosește cartelele SIM/Serviciile COSMOTE în alte scopuri decât cele pentru care au fost oferite Utilizatorului în calitate de utilizator final, în vederea intermediarii și/sau transferului de date și/sau convorbiri telefonice, incluzând, fără limitare, transferuri de apeluri naționale/internaționale în Rețeaua COSMOTE și/sau în alte rețele;

(x) în cazul în care Utilizatorul redirecționează cu titlu oneros, prin intermediul Serviciilor COSMOTE, traficul generat de către un terț precum și pentru ascunderea și/sau modificarea identității apelantului în aceste scopuri;

(xi) în orice alt caz în care acțiunile sau inacțiunile Utilizatorului pot determina un risc pentru COSMOTE;

(xii) Utilizatorul și-a încălcat oricare alte obligații cu privire la condițiile de folosire a Serviciilor preplătite.

13. CLAUZE - NULITATE

În cazul în care oricare din prevederile prezente este declarată nulă și/sau inaplicabilă, celelalte prevederi cu privire la utilizarea Serviciilor preplătite rămân în vigoare.

14. FORȚA MAJORĂ

14.1. COSMOTE nu este răspunzător față de Utilizator pentru neîndeplinirea oricărei obligații în caz de forță majoră 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.

14.2. Caz de forță majoră 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, tulburari civile, greve sau alte acțiuni în câmpul muncii, legi, regulamente, decizii sau directive, catastrofe naturale, cutremur, incendiu, explozie, tulburări solare sau meteorologice, urgente publice sau orice altă întâmplare, care este dincolo de controlul său.

15. MODIFICĂRI ALE SERVICIILOR

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

15.2. De asemenea, COSMOTE își rezervă dreptul de a modifica în mod unilateral Serviciile preplătite sau tarifele acestora, informând Utilizatorul despre modificările aduse cu cel puțin 30 de zile înainte de data la care acestea vor intra în vigoare.

15.3. COSMOTE va notifica modificarea Serviciilor sau a tarifelor prin orice mijloc prin care se poate considera, în mod rezonabil, ca aceasta notificare ajunge la cunoștința publicului (de ex.: SMS, anunțuri radio, TV, pagina web).

16. DATE CU CARACTER PERSONAL

16.1. Prevederile prezentului capitol sunt aplicabile exclusiv situațiilor în care Utilizatorul a ales să-și personalizeze Cartela preplatită, oferind COSMOTE datele sale de identificare.

16.2. Datele cu caracter personal, incluzând codul numeric personal, vor fi prelucrate de COSMOTE în scopuri legate de oferirea Serviciilor preplătite, în cadrul relației dintre COSMOTE și autoritățile competente să solicite astfel de date sau în cadrul relației cu alți furnizori de comunicații electronice în scopul realizării unui interes legitim al COSMOTE. În cazul în care aceste operațiuni sunt realizate de către terțe părți, datele cu caracter personal vor putea fi comunicate acestora în vederea îndeplinirii obiectivelor amintite.

16.3. Datele cu caracter personal vor putea fi prelucrate de COSMOTE în scop de marketing numai dacă Utilizatorul și-a exprimat consimțământul în acest sens și cu respectarea drepturilor Utilizatorului prevăzute de lege. Utilizatorul își va putea retrage oricând consimțământul pentru utilizarea datelor sale personale în scop promoțional, printr-o cerere scrisă și comunicată COSMOTE.

16.4. În conformitate cu legislația în vigoare, Utilizatorul beneficiază de următoarele drepturi: dreptul de informare, dreptul de acces la datele sale, dreptul de intervenție asupra datelor, dreptul de opoziție, dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale precum și dreptul de a se adresa justiției.

16.5. Utilizatorul va fi notificat de către COSMOTE în cazul în care datele sale cu caracter personal vor fi transmise unor terțe persoane, în scopurile menționate mai sus.

17. PREVEDERI FINALE

17.1. Pentru orice reclamație, Utilizatorul se va adresa Serviciului Relații cu Clienții al COSMOTE. În vederea protejării intereselor Utilizatorului și COSMOTE, Utilizatorul este de acord ca operatorul COSMOTE să înregistreze orice convorbire telefonică între Utilizator și Serviciul de Relații cu Clienții al COSMOTE, aceste înregistrări fiind agreate de către părți ca mijloace de probă ale relațiilor dintre părți și putând fi astfel utilizate, dacă este cazul, în fața instanțelor competente/terțe părți, pentru dovedirea raporturilor juridice născute între COSMOTE și Utilizator ca urmare a respectivelor convorbiri telefonice.

17.2. 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.

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

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