

Termeni și condiții generale

Termeni și condiții generale:

Acești termeni și condiții generale descriu drepturile și obligațiile ale Lycamobile SRL și ale clienților săi cu privire la livrarea, performanța și utilizarea produselor și serviciilor.

1.

DEFINIȚII

1.1

Politica de utilizare agreabilă: Politica reglementează utilizarea Produselor și Serviciilor de către un client, indiferent dacă este solicitat sau nu, prin Lycamobile sau operatorul de telecomunicații din orice rețea, care facilitează accesul la servicii. Politica de utilizare agreabilă este descrisă în clauza 5 de mai jos.

1.2

Cont: Contul de telefon mobil înregistrat sau activat de către un client pe care Lycamobile îl utilizează pentru a furniza produse și servicii și care înregistrează utilizarea de către Client a produselor și serviciilor.

1.3

Acord: Acești termeni și condiții generale, Ghidul de utilizare care însoțește cardul SIM și taxele, spezele publicate de către Lycamobile din când în când, inclusiv orice ofertă specială. Acordul începe atunci când un client se înregistrează sau activează un cont, folosește serviciile noastre suplimentare și de reîncărcare sau folosește serviciile noastre, oricare dintre acestea putând fi prima.

1.4

Taxe: tarifele aplicabile pentru utilizarea din când în când a serviciilor, inclusiv taxele de conectare și ofertele speciale. Tarifele actuale sunt disponibile pe www.lycamobile.ro/ro/internationalrates.

Tarifarea convorbirilor se efectuează astfel:

- Pentru apeluri locale primul minut indivizibil, din al doilea minut la secundă (60+1 billing)
- Pentru apeluri internaționale primul minut indivizibil, din al doilea minut la secundă (60+1 billing)
- Pentru apeluri efectuate în roaming apelurile se tarifează prin rotunjire la secundă după primele 30 de secunde (EU 30+1 billing).
- Numărul de caractere per SMS este de 160 caractere inclusiv spațiile. Unele caractere speciale pot fi considerate ca ocupând două sau mai multe caractere obișnuite. Se pot trimite unite două sau mai multe SMS-uri.
- Tarifarea SMS-ului se face la trimiterea sa indiferent dacă este sau nu livrat.
- Tarifarea datelor se face la multipli de 125Kb
- Tarifarea datelor în cazul aplicării suprataxării consumului suplimentar de date excedent pachetului ales sau utilizării rezonabile în SEE și UE se face la kilobyte
- Serviciul de Relații cu Clienții este gratuit și nelimitat – în limitele unei utilizări rezonabile și cu bună credință
- Nu se percep tarife de conectare
- Accesul la numere cu valoare adăugată nu este oferit.

1.5

Client: Orice persoană fizică, o societate sau o asocieră, care înregistrează sau activează un cont al Lycamobile. În acești termeni și condiții generale, Clientul este uneori menționat ca "Dumneavoastră" sau "al Dumneavoastră".

1.6

Departamentul de Relații cu Clienții: Departament al Lycamobile pe care îl puteți contacta pentru orice întrebare privind produsele sau serviciile. Puteți contacta Departamentul de Relații cu Clienții în mai multe moduri:

- ✓ formați 151 dintr-un cont Lycamobile
- ✓ formați +40 377 881276 din orice altă rețea
- ✓ vizitați site-ul www.lycamobile.ro al Lycamobile
- ✓ trimiteți mail la Departamentul de Relații cu Clienții la adresa : cs@lycamobile.ro

1.7

Lycamobile: Lycamobile SRL (societate având numărul de înregistrare 33271235, J40 / 6958/2014), cu sediul social situat în Strada Albești, Nr. 8, Sector 2, București, România 021515. În aceste condiții generale, Lycamobile este uneori menționată ca "noi", sau "al nostru".

1.8

Rețea: Rețelele de telecomunicații folosite de către Lycamobile pentru a furniza Serviciile pentru Dumneavoastră.

1.9

Date personale: Informațiile personale pe care le furnizați către Lycamobile sau pe care Lycamobile le generează, colectează, utilizează, procesează și depozitează despre Dumneavoastră, în același timp cu furnizarea serviciilor, inclusiv, dar fără a se limita doar la numele, adresa, data nașterii, numărul de telefon mobil, înregistrările datelor de apel, inclusiv a datelor de trafic și a datelor de localizare, înregistrări de reîncărcare, detalii card de credit sau card de debit, înregistrări de facturare, înregistrări mesagerie vocală, copii ale e-mailurilor inclusiv adresa de e-mail și înregistrări ale solicitărilor făcute de Dumneavoastră la Departamentul de Relații cu Clienții.

1.10

Politica de Confidențialitate: Politica care descrie modul în care Lycamobile generează, colectează, utilizează procedee și stochează datele personale ale Dumneavoastră. Politica de confidențialitate curentă este disponibilă la www.lycamobile.ro/ro/privacy.

1.11

Produse: card SIM Lycamobile și voucher de reîncărcare Lycamobile, precum și orice alte produse oferite de Lycamobile, inclusiv produse promoționale.

1.12

Servicii de Roaming: servicii de telefonie mobilă pe care le utilizați atunci când călătoriți în afara teritoriului României.

1.13

Servicii: Serviciile de telefonie mobilă pe care vi le oferă Lycamobile, inclusiv apel voce, servicii de mesagerie și de date, mesagerie vocală, afișarea numărului de telefon care vă apelează (CLIP), restricționarea identității apelantului (CLIR), servicii de reîncărcare, serviciile de roaming și serviciile furnizate de către Departamentul de Relații cu Clienții.

1.14

Cartela SIM: cartelă preplătită, pre-activată care vă permite să accesați și să utilizați serviciile prin introducerea cartelei SIM într-un telefon mobil GSM compatibil.

1.15

Servicii de reîncărcare: serviciile pe care le puteți utiliza, pentru a adăuga credit la soldul contului Dumneavoastră, inclusiv Voucher de reîncărcare, reîncărcare Online și reîncărcare automată.

1.16

Voucher de reîncărcare: Un voucher multifuncțional (fie în formă fizică sau electronică), care conține un cod de 11 cifre care vă permite să accesați și să utilizați serviciile de răscumpărarea a valorii nominale a Voucher - ului.

1.17

Ghid de utilizare: Documentația sau ghidul livrate împreună cu cartela SIM, care explică modul în care se pot se accesa și utiliza serviciile.

2.

SERVICIILE

2.1

Lycamobile vă va conecta imediat la Servicii, de îndată ce vă înregistrați sau vă activați contul. Atâta timp cât aveți credit suficient în contul Dumneavoastră, veți putea să continuați să utilizați serviciile, până, fie Lycamobile sau Dumneavoastră, vă decideți să încheiați Acordul în modurile permise în acest Acord.

2.2

Lycamobile vă va oferi Serviciile pentru a folosi Rețeaua sa proprie și Rețelele unuia sau a mai multor operatori de telecomunicații. Ocazional, oricare dintre aceste Rețele poate să fie indisponibilă pentru întreținere, modificări, actualizări, situații de urgență sau pentru a proteja securitatea Rețelei. În aceste momente, Serviciile pot fi temporar indisponibile.

2.3

Telefonia mobilă este o formă de comunicare fără fir și funcționează pe bază de transmitere a frecvențelor radio și de semnal. Transmiterea acestor frecvențe radio și de semnal poate fi afectată de congestionarea Rețelei datorită numărului mare de apeluri sau mesaje, sau de cantitatea de date trimise și primite.

2.4

Transmiterea frecvențelor radio și de semnal poate fi, de asemenea, afectată de amplasarea stațiilor de bază, a obstacolelor, cum ar fi clădiri sau pasaje, și de factori externi, cum ar fi condițiile

geografice sau atmosferice. Serviciile pot fi, de asemenea, afectate de calitatea telefonului mobil GSM ales și folosit de Dumneavoastră.

2.5

Serviciile de roaming fac obiectul contractelor de roaming și a nivelurilor de calitate ale serviciilor care au fost convenite între alți operatori naționali și internaționali de telecomunicații. Lycamobile nu are nici un control asupra contractelor sau a nivelurilor de calitate ale serviciilor convenite între acești operatori de telecomunicații.

2.6

Din motivele descrise mai sus, Lycamobile nu garantează și nu oferă garanții că Serviciile vor fi neîntrerupte sau fără erori (în ceea ce privește disponibilitatea de rețea, calitatea sau acoperirea) în toate locațiile, în orice moment, sau că serviciile vor fi adecvate cerințelor specifice ale Dumneavoastră, sau că serviciile vor fi în deplină siguranță împotriva interceptării neautorizate.

2.7

Lycamobile va depune eforturi pentru a menține la un nivel minim orice întrerupere a Serviciilor; Cu toate acestea Lycamobile nu va fi răspunzătoare pentru orice pierdere, deteriorare sau inconveniente suportate de către Dumneavoastră, ca rezultat al oricărui discontinuități ale serviciilor, pentru motivele descrise în rândurile de mai sus.

2.8

Anumite tipuri de apeluri sau mesaje sunt excluse de la Servicii, cum ar fi anumite servicii cu tarif special. Ne rezervăm dreptul de a restricționa accesul la aceste numere de telefonie și servicii.

2.9

Nu garantăm sau nu ne însușim orice conținut al terțelor părți, pe care îl puteți accesa sau folosi. Utilizarea de către Dumneavoastră a oricărui conținut provenit de la terțe părți este în întregime pe propriul risc al Dumneavoastră. Nu garantăm accesul la conținutul terțelor părți în cazul în care accesați sau descărcați conținutul de pe internet sau încărcați sau transmiteți un conținut folosind aceste Servicii.

2.10

Declarațiile detaliate ale Contului Dumneavoastră, și înregistrarea utilizării de către Dumneavoastră a Serviciilor, inclusiv apelurile și mesajele primite sau efectuate și informații de reîncărcare, nu sunt incluse în aceste Servicii. Puteți accesa aceste informații prin autentificare în contul Dumneavoastră.

2.11

Departamentul de Relații cu Clienții pot furniza detalii privind alți operatori de telefonie mobilă cu care avem aranjamente de transfer din când în când.

3.

CARTELA SIM

3.1

Cartela SIM este folosită prin introducerea ei într-un telefon mobil GSM compatibil. Atunci când Cartela SIM a fost introdusă și v-ați înregistrat sau ați activat contul, veți avea acces și veți putea utiliza Serviciile.

3.2

Asociat Cartelei SIM este codul PIN (număr personal de identificare) și codul PUK (cheie personală de deblocare). Codurile PIN și PUK nu trebuie să fie păstrate niciodată împreună. Veți lua toate măsurile de precauție necesare pentru a păstra secretul codurilor Dumneavoastră PIN și PUK. Veți fi responsabil pentru orice utilizare frauduloasă sau necorespunzătoare a Cartelei SIM sau a contului, care rezultă din divulgarea intenționată sau accidentală a codului PIN sau PUK, sau transferul Cartelei Dumneavoastră SIM către o altă persoană.

3.3

Cartela SIM rămâne în proprietatea exclusivă a lui Lycamobile. Trebuie să păstrați Cartela SIM și să nu pierdeți sau deteriorați Cartela SIM. Lycamobile va înlocui doar o Cartelă SIM, în cazul în care se dovedește a fi defectă din cauza manoperei sau a designului defectuos. Lycamobile vă poate taxa la o înlocuire de Cartelă SIM, în cazul în care Lycamobile crede în mod rezonabil că sunteți responsabil pentru pierderea sau deteriorarea Cartelei SIM originale, sau în cazul în care cineva a furat Cartela Dumneavoastră SIM originală. Este responsabilitatea Dumneavoastră de a informa cu promptitudine Lycamobile despre orice pierdere, deteriorare sau furt a Cartelei Dumneavoastră SIM, sau orice utilizare frauduloasă sau necorespunzătoare a Cartelei SIM.

3.4

Dacă nu utilizați Cartela Dumneavoastră SIM pentru a efectua un apel vocal, sau a trimite un mesaj sau transmiteți date, sau dacă nu achiziționați o reîncărcare, folosind Serviciile de reîncărcare, într-o perioadă de nouăzeci (90) de zile de la data la care v-ați înregistrat sau ați activat contul Dumneavoastră, sau de la ultima utilizare a Serviciilor (indiferent care este ultima dintre acestea), Lycamobile vă va contacta prin SMS sau e-mail prin care veți fi informat că va fi dezactivată cartela Dumneavoastră SIM. Lycamobile vă va oferi apoi o suplimentare de treizeci (30) de zile pentru a efectua un apel vocal, a trimite un mesaj sau date, sau a achiziționa o reîncărcare, folosind Serviciile de reîncărcare.

3.5

Dacă efectuați un apel vocal, trimiteți un mesaj sau transmiteți date, sau achiziționați o reîncărcare, folosind Serviciile de reîncărcare, în cadrul celor treizeci (30) de zile suplimentare, Cartela SIM va rămâne activă. Orice sold creditor anterior din contul Dumneavoastră, va rămâne disponibil pentru Dumneavoastră să-l folosiți, și veți putea accesa și utiliza Serviciile.

3.6

Dacă nu efectuați un apel vocal, trimiteți un mesaj sau transmiteți date, sau achiziționați o reîncărcare, folosind Serviciile de reîncărcare, în cadrul celor treizeci (30) de zile suplimentare, Cartela SIM va fi dezactivată. În cazul în care cartela SIM este dezactivată, numărul Dumneavoastră de telefon specific, va fi realocat către un alt client, nu veți avea posibilitatea de a accesa sau utiliza Serviciile și nu veți avea dreptul la o rambursare a oricărui sold creditor în contul Dumneavoastră.

4.

SERVICII DE REÎNCĂRCARE

4.1

Serviciile sunt servicii preplătite. Vi se solicită să reîncărcați în prealabil, astfel contul Dumneavoastră este creditat. Pe măsură ce taxele sunt generate, vor fi deduse din suma creditată în contul Dumneavoastră. Nici o factură sau o declarație nu va fi emisă pentru Dumneavoastră. Puteți verifica soldul Dumneavoastră de credit din când în când, sunând la Departamentul de Relații cu Clienții.

4.2

Veți plăti pentru Serviciile prin reîncărcarea contului Dumneavoastră utilizând oricare dintre serviciile de reîncărcare disponibile din cadrul Lycamobile. Puteți utiliza Serviciile de reîncărcare, în orice moment după înregistrare sau activare a contului dumneavoastră. Există mai multe moduri în care puteți reîncărca Contul Dumneavoastră:

- ✓ Puteți să achiziționați un Voucher de reîncărcare la orice punct de vânzare afiliat și să activați codul PIN, urmând instrucțiunile de apelare de pe Voucherul de reîncărcare. Puteți activa, de asemenea, codul PIN pentru un Voucher de reîncărcare, achiziționat de la un punct de desfacere participant, cu ajutorul Reîncărcării Online.
- ✓ Puteți înregistra datele Dumneavoastră la Lycamobile, să achiziționați un Voucher de reîncărcare on-line și să activați codul PIN folosind Reîncărcarea Online.
- ✓ Puteți înregistra datele Dumneavoastră la Lycamobile și să vă abonați la "My Lycamobile" și la facilitatea Reîncărcare Automată.
- ✓ Puteți să vă înregistrați datele Dumneavoastră la Lycamobile și apoi să contactați Departamentul de Relații cu Clienții.

4.3

În cazul în care reîncărcați contul Dumneavoastră în termen de o sută douăzeci (120) de zile, de la data în care v-ați înregistrat sau ați activat contul Dumneavoastră, sau de la ultima utilizare a serviciilor (indiferent care este ultima dintre acestea), valoarea creditului de reîncărcare pe care l-ați achiziționat, va fi adăugat la soldul creditului în Contul Dumneavoastră, în momentul reîncărcării de către Dumneavoastră.

4.4

Soldul creditului din contul Dumneavoastră poate fi folosit numai pentru servicii. Nu aveți dreptul să primiți vreun rambursare de numerar pentru vreun sold creditor rămas în contul Dumneavoastră indiferent de moment, inclusiv în cazul în care nu reușiți să utilizați Serviciile iar Cartela SIM a fost dezactivată, sau în cazul în care acest Acord a fost reziliat.

4.5

Nu se plătește Dobândă la nici un sold creditor din contul Dumneavoastră. De fiecare dată când utilizați Serviciile (sau altcineva utilizează telefonul mobil GSM), soldul creditului din contul Dumneavoastră va fi redus pentru apelul vocal efectuat, mesajul sau datele transmise, în funcție de destinație și Taxele curente.

4.6

Pentru evitarea oricărui dubiu, orice Voucher de Reîncărcare expiră la data înscrisă pe voucher (dacă este cazul).

5.

POLITICA DE UTILIZARE AGREABILĂ

5.1

Sunteți de acord să utilizați cartela SIM într-un telefon mobil GSM compatibil, cu scopul de a folosi Serviciile. Lycamobile nu este furnizorul telefonului mobil GSM. Sunteți singurul responsabil pentru orice defect al telefonului mobil GSM, care poate provoca interferențe sau probleme în utilizarea de către Dumneavoastră a Serviciilor.

5.2

Sunteți de acord să nu utilizați Cartela SIM sau Serviciile și de a nu permite unei alte persoane să utilizeze Cartela Dumneavoastră SIM sau a Serviciile:

- ✓ în mod fraudulos sau în legătură cu o infracțiune;
- ✓ în scopul de a face o comunicare nesolicitată sau pentru stocarea și / sau comunicarea oricărui material care este ofensator, abuziv, indecent, defăimător, obscen sau amenințător, o faptă condamnată sau o farsă, sau care este o încălcare a vieții private, o încălcare a drepturilor de autor, sau este ilegal în alt mod,
- ✓ pentru a provoca cu bună știință și în mod deliberat unei alte persoane iritare, inconveniente sau anxietate inutilă,
- ✓ a face sau a trimite orice apel sau un mesaj ilegal, ofensator, abuziv, indecent, defăimător, obscen, de hărțuire sau amenințător oricărui reprezentant al Departamentului de Relații cu Clienții,
- ✓ a transmite un virus sau alt software dăunător, utilizarea Serviciilor într-o manieră care afectează funcționarea sau securitatea Rețelei, sau care poate cauza moarte, vătămări corporale sau pagube materiale,
- ✓ cu echipament care nu este aprobat pentru utilizare în Rețea, inclusiv, dar fără a se limita, a casetelor de SIM, gateway-urilor de SIM, precum și a oricăror alte dispozitive pentru a rula trafic prin intermediul Rețelei.
- ✓ pentru a susține apeluri pentru a apela serviciile de expediere, servicii de apel sau apeluri de transmitere către numerele de telefon care plătesc o cotă de venituri sau de a revinde unei alte persoane sau exploatarea comercială a serviciilor noastre, sau
- ✓ în alt mod decât în conformitate cu condițiile prezentului Acord.

5.3

Serviciile sunt doar pentru uz personal. Uz personal înseamnă că o persoană fizică utilizează serviciile doar pentru un uz privat rezonabil. Utilizarea Serviciilor pentru scopuri de afaceri (inclusiv derularea afacerilor companiilor, grupurilor mari și organizațiilor) nu se încadrează în acest uz personal și este interzisă. Nerespectarea acestei prevederi poate duce la consecințele prevăzute la clauza 5.4.

5.4

Dacă Lycamobile suspectează în mod rezonabil că nu ați reușit să vă conformați oricărei prevederi a clauzelor 5.2 sau 5.3, Lycamobile va avea dreptul de a suspenda, parțial sau în totalitate, accesul la Servicii și / sau de denunța prezentul Acord, fără notificare prealabilă și cu efect imediat.

Dacă Lycamobile încetează acest Acord pentru acest motiv, cartela Dumneavoastră SIM va fi dezactivată. În cazul în care cartela SIM este dezactivată, numărul Dumneavoastră de telefon

specific, va fi realocat către un alt client, nu veți avea posibilitatea de a accesa sau utiliza Serviciile și nu veți avea dreptul la o rambursare a oricărui sold creditor în contul Dumneavoastră.

5.5

La activarea unei cartele SIM, achiziționarea unui voucher de reîncărcare sau la utilizarea Serviciilor de Reîncărcare, vi se poate solicita înregistrarea datelor Dumneavoastră personale de către Lycamobile, cum ar fi numele, adresa, data nașterii, detalii ale cardului de credit sau de debit. Dacă Lycamobile stabilește că datele personale pe care le furnizați sunt false, Lycamobile va avea dreptul de a suspenda, parțial sau în totalitate, accesul la Servicii și / sau a denunța prezentul Acord fără notificare prealabilă și cu efect imediat.

Dacă Lycamobile încetează acest Acord pentru acest motiv, cartela dumneavoastră SIM va fi dezactivată. În cazul în care cartela SIM este dezactivată, numărul Dumneavoastră de telefon specific, va fi realocat către un alt client, nu veți avea posibilitatea de a accesa sau utiliza Serviciile și nu veți avea dreptul la o rambursare a oricărui sold creditor în contul Dumneavoastră.

5.6

Lycamobile își rezervă dreptul, la discreția sa absolută (și fără o notificare prealabilă), pentru a restricționa sau a preveni accesul la anumite site-uri și servicii prin rețeaua sa, inclusiv serviciul Voice over Internet Protocol (VoIP). Dacă se decide limitarea sau să împiedicarea accesului în temeiul prezentului alineat, este posibil să primiți un mesaj care să ateste că site-ul sau serviciul este "nu este disponibil".

6.

PROTECȚIA DATELOR ȘI DATELE PERSONALE

6.1

Lycamobile doar va genera, colecta, folosi, prelucra și stoca datele Dumneavoastră personale, în conformitate cu toate legile și reglementările aplicabile, așa cum au fost modificate din când în când, inclusiv regulile impuse de Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal în baza Legii nr 682 / 2001.

6.2

Lycamobile a implementat măsuri de securitate tehnice și organizatorice adecvate, pentru protejarea datelor dumneavoastră personale împotriva distrugerii accidentale sau ilegale, a pierderii accidentale sau modificării, depozitării neautorizate sau ilicite, a prelucrării, accesării sau dezvăluirii.

6.3

Prin înregistrarea sau activarea unui cont la Lycamobile, sunteți de acord ca Lycamobile să colecteze, prelucreze și partajeze datele cu caracter personal furnizate de către Dumneavoastră sau generate în cursul furnizării serviciilor către Dumneavoastră, inclusiv detaliile apelurilor de voce, mesaje sau date pe care le-ați trimis ("datelor de trafic"), precum și poziția geografică a telefonului Dumneavoastră mobil GSM ("Date ale Locului de amplasare"), cu scopul de:

- ✓ a furniza produse și servicii către Dumneavoastră,
- ✓ a administra contul Dumneavoastră prin Departamentul de Relații cu Clienții,

- ✓ a furniza de informații de service către Dumneavoastră, de exemplu cu privire la defecte de rețea,
- ✓ studii de piață și de a înregistra preferințele Dumneavoastră de marketing direct, și
- ✓ a respecta legile și reglementările aplicabile.

6.4

Pentru ca Lycamobile să poată să-și îndeplinească obligațiile sale în temeiul prezentului Acord, Lycamobile ar putea avea nevoie să divulge datele Dumneavoastră personale către alte societăți, care vor procesa datele Dumneavoastră personale în numele lui Lycamobile. Aceste terțe părți sunt autorizate să utilizeze datele numai în conformitate cu instrucțiunile noastre și cu legislația.

6.5

Lycamobile ar putea, de asemenea, să fie nevoită să transfere datele Dumneavoastră personale către terțe părți, de exemplu, către furnizorii și prestatorii de servicii, aflați în țări din afara României și a Spațiului Economic European (SEE). De exemplu, Lycamobile folosește centre de apeluri și servicii tehnice de la societăți asociate, având sediul în India și Maroc. În cazul în care legislația privind protecția datelor din aceste țări nu oferă același nivel de protecție al datelor ca cea din România, vom lua măsuri pentru a ne asigura că drepturile Dumneavoastră de confidențialitate să fie cel puțin la același nivel, în concordanță cu cerințele legislației din România, inclusiv solicitând de la astfel de părți terțe să ia măsurile necesare de securitate, fapt prevăzut într-un contract între noi, pentru a proteja datele Dumneavoastră personale; și monitorizarea respectării acestor măsuri de securitate pe perioada relației noastre cu aceste societăți asociate.

6.6

Din când în când, Lycamobile poate monitoriza sau înregistra conversațiile cu Departamentul de Relații cu Clienții. Acest lucru poate fi făcut în scopul de control al calității, pentru a îmbunătăți serviciile, pentru a se asigura asupra respectării solicitărilor agențiilor guvernamentale, privind reglementarea sau executarea sau pentru detectarea fraudelor.

6.7

Lycamobile, sub incidența legislației și a reglementărilor în vigoare, vă va oferi o copie a datelor Dumneavoastră personale stocate de către Lycamobile la cerere Dumneavoastră scrisă. Lycamobile poate percepe o taxă de administrare nominală pentru oferirea unei copii a datelor Dumneavoastră personale. Este responsabilitatea Dumneavoastră de a notifica Lycamobile despre orice modificare a oricăror date cu caracter personal, furnizate de Dumneavoastră la Lycamobile. De asemenea, puteți solicita ca orice informație incorectă să fie corectată. În cazul în care este permis de legile și reglementările în vigoare, Lycamobile va șterge Datele cu Caracter Personal, la cererea Dumneavoastră scrisă.

7.

MARKETING DIRECT, SERVICII DE DIRECTOR ȘI AFIȘARE APELANT

7.1

Lycamobile și celelalte societăți Lyca vă pot contacta prin poștă, telefon, e-mail sau SMS, pentru a vă informa despre produsele și serviciile oferite de Lycamobile și alte societăți din cadrul grupului Lyca, inclusiv eventualele oferte și promoții speciale, care v-ar putea interesa. Dacă nu doriți să primiți aceste informații sau să fiți contactat în acest fel, puteți, în orice moment, în mod gratuit, să

renunțați la acest marketing direct, solicitând de la Lycamobile să vă pună numele pe o listă de renunțare. Puteți face această cerere prin contactarea Departamentului de Relații cu Clienții, sau prin trimiterea unui e-mail la unsubscribe@lycamobile.ro

7.2

La cererea Dumneavoastră, Lycamobile sau un terț care acționează în numele nostru va introduce informațiile Dumneavoastră într-un director național sau în alt tip de director. Noi nu suntem obligați să verificăm acuratețea informațiilor pe care le oferiți. Puteți solicita să existe o notă inclusă în director, care indică faptul că nu doriți să primiți apeluri de telemarketing sau mesaje, și că datele Dumneavoastră cu caracter personal nu pot fi transferate în scopuri comerciale. Noi nu vom fi responsabili în cazul în care, în ciuda unei astfel de mențiuni, un terț vă va contacta prin apeluri de telemarketing sau prin mesaje.

7.3

Numărul Dumneavoastră de telefon va fi, în general, afișat fiecărei persoane pe care o apeleți, indiferent dacă numărul Dumneavoastră este înregistrat într-un director sau nu. Ne puteți cere să ascundem numărul Dumneavoastră permanent sau puteți ascunde numărul la fiecare apel în parte. În unele cazuri, afișarea sau ascunderea numărului Dumneavoastră nu poate fi asigurată din motive tehnice, de exemplu, în timpul apelurilor către rețelele terțelor părți, în mesaje SMS, apeluri la numerele de urgență, sau apelurile către Departamentul nostru de Relații cu Clienții.

8.

RĂSPUNDEREA SOCIETĂȚII LYCAMOBILE

8.1

Lycamobile nu acceptă nici o responsabilitate pentru expedierea, performanța și utilizarea Produselor și a Serviciilor, altele decât cele prevăzute de prezentul Acord.

8.2

Lycamobile nu este responsabil pentru prejudiciile sau pierderile sau inconveniențele suportate de către Dumneavoastră și care rezultă din conținutul oricărui apel vocal, mesaj sau date trimise sau primite de către Dumneavoastră.

8.3

Lycamobile nu este responsabil pentru prejudiciile sau pierderile sau inconveniențele suportate de către Dumneavoastră și care rezultă din implicarea unei terțe părți, inclusiv organismele guvernamentale, judiciare sau administrative.

8.4

Lycamobile nu este responsabil pentru nici o daună sau pierdere sau inconvenient suportat de către Dumneavoastră în cazul în care aceste daune sau pierderi sunt indirecte, consecvențiale sau nu au un rezultat previzibil în mod rezonabil al unei încălcări de către noi (inclusiv, dar fără a se limita, la pierderi de profit, pierderi de venituri, reducerea fondului de comerț și / sau oportunități pierdute); nici în cazul în care nu suntem de vină sau în măsura în care ați contribuit la aceste daune sau pierderi; nici pentru vreo daună care rezultă dintr-o simplă neglijență.

8.5

În cazul în care cartela Dumneavoastră SIM este pierdută sau furată, sau credeți că cartela Dumneavoastră SIM este utilizată într-un mod fraudulos sau abuziv de către o altă persoană, trebuie să contactați imediat Departamentul de Relații cu Clienții. Lycamobile va fi apoi în măsură să blocheze utilizarea cartelei SIM. Dacă nu reușiți să contactați imediat Departamentul de Relații cu Clienții, veți fi răspunzător pentru toate cheltuielile legate de utilizarea cardului SIM, până când veți face notificarea către noi, indiferent dacă tarifele sunt suportate de către Dumneavoastră sau altcineva.

8.6

Lycamobile nu este responsabil pentru eșecul nici unui punct de desfacere în a activa în mod corespunzător cartela SIM sau Voucher-ul de reîncărcare sau în procesarea oricărei plăți pe care ați făcut-o. În aceste cazuri, trebuie să contactați magazinul de la care ați obținut cartela SIM sau de unde ați cumpărat Voucher- ul de reîncărcare și să solicitați o rambursare.

8.7

Sunteți informat că este ilegal să operați un telefon mobil în timp ce conduceți un autovehicul, și confirmăm riscul inerent în utilizarea unui telefon mobil în timp ce conduceți un autovehicul. Lycamobile nu este responsabil pentru deteriorările sau pierderile sau inconveniențele suportate de către Dumneavoastră și care rezultă din orice accident cauzat de utilizarea unui telefon mobil în timp ce conduceți un autovehicul.

8.8

Nimic din acest Acord nu va exclude sau limita răspunderea oricăreia dintre părți pentru deces sau vătămare corporală cauzate de neglijența părții respective, răspundere prevăzută de articolele 1357, 1372, 1373, 1375, 1376 și 1531 din Codul Civil., sau consecința unei greșeli intenționate, a fraudelor, a neglijenței grave a acestei Părți, sau a oricărei alte răspunderi care nu poate fi exclusă sau limitată prin legea aplicabilă.

8.9

Răspunderea Lycamobile în cadrul acestui Acord va fi limitată la o sumă maximă totală de 1.000,00 lei per cerere, sau o serie de revendicări legate. Această despăgubire este valabilă pentru orice încălcare (culpabilă și dovedită) a prezentului acord cu excepția situațiilor unde se prevede altă metodă sau sumă.

8.10

Dacă Dumneavoastră suportați orice daună sau pierdere sau inconvenient, trebuie să notificați în scris Departamentul de Relații cu Clienții în cel mai scurt timp posibil, cu privire la pagubă, dar în oricare caz, în cadrul termenului de patru (4) săptămâni de la descoperirea de către Dumneavoastră a faptului generator. Dacă aceste daune, pierderi sau inconveniente nu au fost raportate în scris la Departamentul de Relații cu Clienții în această perioadă de patru (4) săptămâni, atunci acestea nu se compensează. Această perioadă de patru (4) săptămâni nu se va aplica dacă utilizați Serviciile ca un consumator individual (și nu în legătură cu o tranzacție sau afacere), și nu ați fi putut anticipa în mod rezonabil ca nu o să puteți notifica în scris Departamentul de Relații cu Clienții în acest termen. În limita stabilită la punctul 8.9, Lycamobile vă va despăgubi proporțional cu paguba suferită și dovedită, produsă din culpa companiei ori a serviciului.

8.11

Lycamobile nu este responsabil pentru nici o daună sau pierdere sau inconvenient suportat de către Dumneavoastră, și nu va fi obligat să ofere produse sau servicii, ca urmare a unui motiv aflat în afara controlului Lycamobile, inclusiv, dar fără a se limita la evenimente de forță majoră, dezastre naturale, acțiuni colective, război (declarat sau nedeclarat), tulburări civile sau acte de terorism, actele guvernului sau ale autorității locale sau a unui organism de reglementare, sau al oricărui act sau decizie luată de către o instanță competentă. Aceste motive sunt, de asemenea, cunoscute sub numele de "forță majoră".

8.12

Termenul de rezolvare a deranjamentelor este de 96 ore de la sesizarea acestuia în oricare dintre modalitățile de depunere a reclamației, cu excepția situațiilor care sunt în afara controlului Lycamobile sau al furnizorilor săi.

Utilizatorul final poate solicita despăgubiri în termen de maximum 15 zile lucrătoare de la data primirii reclamației validate de către Lycamobile. Acordarea despăgubirii va fi condiționată de existența unei reclamații privind un deranjament valid, respectiv raportarea de către Utilizatorul final a unei întreruperi în furnizarea Serviciilor și atribuită rețelei prin intermediul căreia se furnizează Serviciile, necesitând efectuarea de reparații. În cazul în care Lycamobile confirmă că solicitarea Utilizatorului final este întemeiată, despăgubirea se va acorda prin prelungirea valabilității creditului pentru perioada imposibilității folosirii serviciului și prin restituirea în credit pe cartelă a unei valori de 1 euro pentru fiecare zi de nefuncționare. Soluția acordată reclamației va fi comunicată Utilizatorului final prin intermediul canalului de comunicare indicat de acesta în cuprinsul reclamației. În cazul în care consideră că rezolvarea oferită de Lycamobile este nesatisfăcătoare pe cale amiabilă, Utilizatorul final are posibilitatea de a se adresa ANPC și/sau ANCOM. De asemenea, Utilizatorul final poate apela la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a litigiilor sau se poate adresa instanțelor competente.

În cazul suprasolicitării rețelei sau alte motive de ordin tehnic, operatorul poate limita accesul la rețea și deconecta de la serviciu un procent maxim de 3% din utilizatori. De asemenea limitarea poate să vizeze și durata convorbirii și deconectare temporară de la rețea.

9.

MODIFICĂRI ALE ACORDULUI

9.1

Lycamobile își rezervă dreptul de a modifica acești termeni și condiții, din motive legale sau de reglementare. De asemenea, ar putea fi necesar să schimbăm acești termeni și condiții, ca rezultat al schimbărilor de către furnizorii noștri de rețea sau pentru alte motive tehnice sau comerciale, cum ar fi modificări ale produselor și serviciilor noastre. Este posibil să schimbăm, de asemenea, tarifele noastre sau să introducem noi taxe. Modificările aduse Tarifelor vor fi reflectate în tabelul nostru tarifar.

9.2

În cazul în care o schimbare va fi semnificativ în detrimentul Dumneavoastră, Lycamobile vă va da un preaviz de cel puțin 30 de zile. În cazul în care nu acceptați o schimbare care vă este notificată, ca fiind în mod semnificativ dăunătoare, atunci puteți anula acest Acord sau să încetați să folosiți

Serviciile sau Serviciile de reîncărcare. Dacă utilizați Serviciile sau contul Dumneavoastră de reîncărcare după ce Lycamobile face o schimbare, atunci se consideră că ați acceptat modificarea.

9.3

Orice modificare a Termenilor și condițiilor va fi notificată pe websiteul nostru pentru acces general. Veți primi informații cu privire la acest lucru prin e-mail, poștă sau prin SMS, ori alte mijloace rezonabile, inclusiv printr-un mesaj înregistrat pe numărul de telefon al Departamentului de Relații cu Clienții. Este posibil să fiți anunțat și prin mijloace mass-media.

10.

RECLAMAȚII

10.1

Dacă aveți o plângere sau o întrebare despre produse sau servicii, puteți contacta Departamentul nostru de Relații cu Clienții, în una dintre modalitățile prevăzute în clauza 1.6 din prezentul Acord.

10.2

www.anpc.gov.ro

În cazul în care, la sfârșitul procesului de reclamații, (vezi Procedura de soluționare a reclamațiilor utilizatorilor finali) credeți că plângerea nu a fost pe deplin rezolvată, puteți contacta Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor. Acesta este un organism independent care vă poate ajuta la rezolvarea problemelor sau reclamațiilor dintre noi. Pentru mai multe informații, consultați www.anpc.gov.ro sau Autoritatea Națională pentru administrare și Reglementare în Comunicații (ANCOM) la www.ancom.org.ro.

11.

DISPOZIȚII GENERALE

11.1

Acest Acord reprezintă întreaga înțelegere dintre Lycamobile și Dumneavoastră, în legătură cu Produsele și Serviciile. Acesta are prioritate față de toate acordurile anterioare (scrise și orale), și toate declarațiile sau alte comunicări între Lycamobile și Dumneavoastră. Punctele de vânzare nu sunt autorizate de către noi să modifice prezentul Acord sau să convină asupra oricăror termeni care sunt incompatibili cu acești termeni și condiții generale.

11.2

Nerespectarea sau întârzierea de către oricare parte, Lycamobile sau Clientul, în a pune în aplicare oricare drept, în temeiul prezentului acord, nu împiedică Lycamobile sau Clientul (dacă este cazul) în a lua măsuri suplimentare.

11.3

În cazul în care oricare dintre termenii sau condițiile din prezentul Acord se stabilește că sunt parțial sau în întregime nuli sau inaplicabili de către orice instanță sau organ de jurisdicție competent, sau ca urmare a oricărei legislații, vor fi nuli și neaveniți numai în acest sens. Valabilitatea și aplicabilitatea celorlalți termeni și condiții nu vor fi afectate.

11.4

Lycamobile are dreptul să atribuie toate drepturile și obligațiile sale în temeiul prezentului Acord unei terțe părți. Aveți dreptul să cedați toate drepturile și obligațiile în temeiul prezentului Acord unui terț, prin acordul scris al lui Lycamobile.

11.5

În calitate de consumator de bunuri și servicii, aveți dreptul la anumite drepturi legale. Prevederile prezentului acord nu afectează drepturile Dumneavoastră statutare.

11.6

Acest Acord este guvernat și interpretat în conformitate cu legea română și instanțele din România vor avea jurisdicție exclusivă asupra oricărui litigiu în temeiul prezentului Acord.

11.7

Accesul la numărul unic pentru apeluri de urgență 112

Lycamobile oferă acces nelimitat și GRATUIT la numărul unic pentru apeluri de urgență 112, cu condiția introducerii unei cartele SIM în telefon. Apelul către numărul 112 implică și transmiterea informațiilor de localizare a apelantului.