Termeni și condiții generale pentru utilizarea serviciilor preplătite

Cuprins

Secțiunea 1
Dispoziții specifice tuturor tipurilor de servicii preplătite

1.1. Definiții
1.2. Cartela SIM și eSIM
1.3. Activarea Serviciilor preplătite
1.4. Achitarea contravalorii Creditului preplătite
1.5. Perioada de valabilitate a numărului de telefon și a creditului
1.6. Perioada activă a extraopțiunii
1.7. Obligațiile părților în legătură cu Serviciile preplătite
1.7.1. Obligațiile Enigma-System
1.7.2. Obligațiile Clientului
1.8. Limitare de răspundere
1.9. Tarifele aplicabile Serviciilor suplimentare preplătite și Serviciilor terților
1.10. Comunicări
1.11. Contestarea Serviciilor preplătite
1.12. Frauda
1.13. Suspendarea și/sau restricționarea furnizării Serviciilor preplătite
1.14. Încetarea furnizării Serviciilor preplătite
1.15. Modificarea unilaterală de către Enigma-System a Termenilor și Condițiilor Generale
1.16. Aplicabilitatea Termenilor și Condițiilor pentru utilizarea serviciilor preplătite
1.17. Inaplicabilitatea unor clauze ale Termenilor și Condițiilor pentru utilizarea Serviciilor preplătite
1.18. Politica de utilizare rezonabilă a Serviciilor Roaming SEE
1.19. Clauze finale

Secțiunea 2
Dispoziții specifice tipurilor de servicii preplătite

2.1. Serviciul de voce
2.1.1. Definiții
2.1.2. Cartela SIM, eSIM și numărul de telefon
2.1.3. Alte Clauze

2.2. Serviciile de date mobile
2.2.1. Definiții
2.2.2. Cartela SIM, eSIM și numărul de telefon
2.2.3. Utilizarea Serviciilor de date
2.2.4. Calitatea Serviciilor
2.2.5. Securitatea
2.2.6. Alte clauze

Secțiunea 3
Politica Enigma-System privind prelucrarea datelor cu caracter personal
(Politica de confidențialitate)

3.1. Obținerea datelor personale
3.2. Temeiurile și scopurile prelucrării de date personale
3.3. Drepturile clientului în ceea ce privește prelucrarea datelor personale
3.4. Prelucrarea datelor personale de către terți
3.5. Măsuri de siguranță adecvate
3.6. Registrul abonaților

Secțiunea 1

Dispoziții specifice tuturor tipurilor de servicii preplătite

1.1. Definiții
Termenii scriși cu majusculă vor avea înțelesul care le este atribuit mai jos:

Activarea: data de la care Clientul are acces la Serviciile contractate.

Bonus: valoare acordată Clientului de către Enigma-System conform ofertei comerciale, în baza Creditului preplătite achiziționat de Client sau a Serviciilor preplătite utilizate de acesta. Această valoare se adaugă Creditului preplătite.

Cartela SIM: suportul fizic care, introdus într-un terminal/echipament omologat, asigură autentificarea în Rețeaua Enigma-System și accesul Clientului la Serviciile preplătite după Activare și permite identificarea și facturarea corectă a Clientului în Rețeaua Enigma-System. Cartela SIM, precum și toate informațiile stocate în format electronic pe aceasta, sunt și rămân proprietatea Enigma-System, Clientul având drept de folosință a acesteia în vederea prestării de servicii de comunicații electronice.

Cartela eSIM: chipset integrat pe placa de bază a terminalului încă din procesul de fabricație, care se comportă similar cu o cartelă SIM fizică, cu diferența că chipset-ul eSIM stochează informațiile de autentificare în urma unui proces de programare de la distanță a acestuia. Toate informațiile stocate în format electronic pe eSIM (chipset-ul integrat pe placa de bază a terminalului) sunt și rămân proprietatea Enigma-System, Clientul având drept de folosință a Cartelei eSIM în vederea prestării de servicii de comunicații electronice.

Creditul preplătite inițial: creditul preplătit obținut de Client cu ocazia activării unei Cartelei SIM sau Cartele eSIM, exprimat în beneficii incluse și valabile pe o anumită perioadă de timp.

Creditul preplătit: valoarea în limitele căreia Clientul poate beneficia de Serviciile preplătite conform Planului tarifar ales și care include fără a se limita la creditul preplătite inițial, precum și orice alt Credit preplătit obținut ca urmare a reîncărcării sau prin alte metode indicate de Enigma-System.

Clientul: deținătorul Cartelei SIM sau eSIM ce are înscrise în format electronic datele de identificare specifice furnizorului de servicii Enigma-System, client ce are calitatea de abonat în accepțiunea prevederilor Art. 4 din OUG nr. 111/2011.

Contul preplătit: cuprinde informații referitoare la datele de identificare ale Clientului și ale Cartelei SIM sau eSIM pe care o utilizează, Creditul preplătit disponibil și utilizat de Client, precum și perioada activă a serviciilor deja achiziționate.

Deranjament al Serviciului de voce/date: o întrerupere a Serviciului cauzată de nefuncționarea a cel puțin 5 stații de bază adiacente.

Frauda Clientului: orice acțiune sau inacțiune a Clientului (i) care constituie o încălcare sau o tentativă de încălcare a obligațiilor sale contractuale sau legale, cu intenția de a produce fie Enigma-System, fie unui terț, un prejudiciu de orice natură sau de a obține un folos necuvenit pentru sine sau pentru altul sau (ii) care are drept consecință producerea unui asemenea prejudiciu sau obținerea unui asemenea avantaj.

Materiale informative: materiale tipărite care oferă informații despre Serviciile preplătite publicate de Enigma-System și reactualizate la anumite intervale de timp, distribuite împreună cu Cartela SIM preplătită.

Indicatorii Obiectivi: parametrii utilizați de Enigma-System în vederea constatării unei utilizări abuzive sau anormale a Serviciului de Roaming la nivel de cartelă SIM sau eSIM. Pot consta în:

- Volumul traficului de Voce sau al traficului de Date efectuat în SEE mai mare decat volumul traficului de Voce sau al traficului de Date efectuat pe Teritoriul României sau în alte state în afara celor membre SEE și
- Perioada de prezență a Clientului în SEE mai mare decât perioada de prezență pe Teritoriul României sau al altor state în afara celor membre SEE; în scopul determinării acestui Indicator Obiectiv, ziua în care Clientul se înregistrează în Rețeaua Enigma-System este considerată zi de prezență pe Teritoriul României; sau
- Perioada de lungă inactivitate a unei Cartele SIM, sau eSIM asociată cu utilizarea preponderentă în statele membre ale SEE, sau
- Achiziționarea și utilizarea subsecventă a mai multor Cartele SIM sau eSIM de către același Client pentru Serviciile de Roaming în statele membre ale SEE.

Minut în Rețea: minut inițiat în interiorul Rețelei Enigma-System și terminat către numere aparținând Rețelei Enigma-System, incluzând și numerele portate în Rețeaua Enigma-System.

Minut național: minut care se poate utiliza către orice destinație fixă sau mobilă de pe teritoriul României, adică minut inițiat în interiorul Rețelei Enigma-System și terminat în rețelele altor operatori naționali de comunicații electronice fixe sau mobile.

Minut internațional: minut inițiat în interiorul Rețelei Enigma-System și care se poate utiliza în cadrul apelurilor către alte destinații fixe sau mobile din rețelele altor operatori internaționali de comunicații electronice.

Enigma-System: societatea comercială Enigma-System.net S.R.L., persoană juridică de drept român, cu sediul în Șoseaua Nordului nr. 62B, sector 1, 014104 București, România, înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. J2020010978407, Cod Unic de Înregistrare 43001026, cu Cod de înregistrare în scopuri de TVA RO 43001026, capital social subscris și vărsat 5500 Lei, cont bancar RO98BACX0000004069299000 deschis în RON la UniCredit Bank, respectiv cont bancar RO71BACX0000004069299001 deschis în EUR la UniCredit Bank titulară a Certificatului-Tip cu nr. e-SC-4458 din 29.04.2026 emis de ANCOM.

Parola: șir de caractere, alocat fiecărui Client, în scopul protejării informațiilor referitoare la Client și folosirii de către acesta, în siguranță, a Serviciilor furnizate de Enigma-System. Clientul își asumă întreaga răspundere pentru păstrarea în siguranță a Parolei și utilizarea acesteia. Parola se poate modifica doar la solicitarea Clientului, singurul în măsură să o cunoască.

Pachet de Servicii cu acces Roaming SEE: oferta comercială a Enigma-System ce oferă Clientului posibilitatea de a utiliza, cu respectarea politicii de utilizare rezonabilă a Serviciilor de Roaming SEE, resursele incluse (minute, SMS-uri, GBytes de trafic date mobile) pentru comunicații în Roaming originate și terminate în rețelele operatorilor din SEE.

Aceste pachete sunt supuse Regulamentului UE nr. 531/2012 și Regulamentului de aplicare nr. 2016/2286. După consumarea resurselor incluse în Pachet, tarifele de roaming pentru Serviciul de Roaming SEE sunt cel mult egale cu tarifele naționale aferente Pachetului deținut, în condițiile ofertei comerciale, la care Enigma-System are dreptul de a aplica o suprataxă în conformitate cu Art.1.18 lit.c) din TCG.

SEE reprezintă Spațiul Economic European compus în acest moment din statele membre ale Uniunii Europene, Islanda, Lichtenstein și Norvegia.

Plan tarifar: opțiuni de stabilire a Tarifelor pentru Serviciile preplătite și Serviciile incluse preplătite descrise în oferta comercială.

Perioada de valabilitate a creditului: Creditul preplătit în limita căruia Clientull beneficiază de Serviciile preplătite și care începe de la data activării Cartelei SIM sau eSIM, fiind valabil pe o perioadă nedeterminată.

Perioada activă a unei extraopțiuni: perioada în care Clientul beneficiază sau poate beneficia de Serviciile preplătite și care constă în perioada calendaristică dintre momentul achiziționării unei Extraopțiuni și ultima zi de valabilitate a acesteia, perioadă stabilită de Enigma-System prin ofertele comerciale existente la momentul respectiv.

Reîncărcare: realimentarea Creditului preplătit prin oricare dintre metodele comunicate de Enigma-System prin oferta comercială și care presupun plata în avans a valorii în limitele căreia Clientul poate beneficia de Serviciile preplătite conform Planului tarifar ales.

Rețeaua Enigma-System: rețeaua de comunicații electronice, proprietatea Enigma-System, prin intermediul căreia se furnizează Serviciile oferite de Enigma-System.

Serviciile terților: servicii oferite de terți de care Clientul poate beneficia la discreția sa prin intermediul Enigma-System și în legătură cu care Enigma-System acționează ca intermediar.

Servicii preplătite: reprezintă Serviciul de Voce și SMS, respectiv Serviciul de transfer de date și acces la internet mobil furnizate de Enigma-System, de care Clientul beneficiază prin plata Tarifului, pe întreaga durată a Perioadei de valabilitate a extraopțiunii ce include beneficii de voce, SMS și acces la date mobile/internet.

Servicii de bază: serviciile disponibile automat și gratuit în momentul activării unei Cartele SIM sau eSIM, ce constă în:

- posibilitatea de inițiere apeluri de voce în rețeaua Enigma-System, respectiv de inițiere SMS-uri în rețeaua Enigma-System,
- posibilitatea de primire apeluri de voce și respectiv SMS-uri din orice rețea fixă sau mobilă, națională sau internațională,

- accesarea **de pe telefonul mobil** a website-ului www.enigma-system.net (în vederea satisfacerii nevoii de informare a Clientului și achiziționării de către acesta de noi produse sau servicii comercializate de Enigma-System), precum accesarea **de pe telefonul mobil sau de pe alte terminale de tip desktop** a altor website-uri deținute de persoane persoane juridice de drept privat sau instituții publice cu care Enigma-System are semnate acorduri în vederea accesării lor gratuite de către utilizatorii Enigma-System.

Servicii suplimentare: servicii oferite de Enigma-System, pe lângă Serviciile de bază, activate automat sau la solicitarea Clientului și furnizate în scopul sporirii confortului și satisfacției Clientului în ceea ce privește Serviciile preplătite, servicii a căror utilizare presupune totuși costuri suplimentare din partea Clientului.

Serviciul Roaming: serviciul suplimentar care oferă Clientului posibilitatea de a beneficia de Serviciile preplătite prin intermediul unei alte rețele mobile, numai în condițiile acordului comercial încheiat între Enigma-System și operatorul acelei rețele, atunci când Clientul nu se află în aria de acoperire geografică a Rețelei Enigma-System. Serviciul se poate activa/dezactiva la solicitarea Clientului, cu excepția Pachetelor de Servicii care nu permit activarea acestui Serviciu.

Serviciul Roaming SEE: Serviciul Roaming oferit în statele membre SEE, în conformitate cu dispozițiile Regulamentelor UE nr. 531/2012 și Regulamentului de aplicare nr. 2016/2286.

Serviciul Roaming în restul lumii: Serviciul Roaming disponibil în orice alt stat în afara celor membre SEE.

Tarif: suma percepută Clientului de către Enigma-System pentru furnizarea unui anumit tip de serviciu. Tarifele sunt publicate pe pagina oficială www.enigma-system.net și în materialele publicitare dedicate ofertelor comerciale. Suplimentar acestor medii de informare, Clientul poate lua cunoștință de acestea și prin solicitare de informații Serviciului Clienți sau în orice magazin Enigma-System.

Tarife administrative: tarife percepute de către Enigma-System pentru prestarea unor servicii suplimentare, altele decât serviciile de comunicații electronice (cu titlu de exemplu: tariful pentru schimbarea cartelei SIM sau eSIM, tariful pentru alegerea unui număr preferențial, tarif pentru alocarea unui număr care se reține ușor, etc.) și care pot fi consultate pe www.enigma-system.net sau prin solicitare de informații Serviciului Clienți sau în orice magazin Enigma-System.

Termen de remediere a Deranjamentelor Serviciului de date/voce: intervalul de timp, calculat în ore, cuprins între momentul recepționării de către Enigma-System a unei reclamații privind un Deranjament validat și momentul în care serviciul a fost repus în funcțiune.

Teritoriu: teritoriul României.

Viteza maximă estimată de transfer al datelor pentru serviciul de acces la internet mobil: rata de transmitere a datelor pe care Clientul o poate experimenta în condiții reale. Este specificată separat, pe tip de tehnologie de rețea.

Viteza promovată de transfer al datelor pentru serviciul de acces la internet mobil: rata de transmitere a datelor pe care Enigma-System o utilizează în informările cu scop comercial, respectiv în promovarea ofertelor comerciale. Viteza promovată de transfer al datelor este egală cu viteza maximă estimată.

1.2. Cartela SIM și eSIM

Cartela SIM necesară în vederea accesării Serviciilor preplătite, precum și toate datele introduse și stocate de Client pe Cartela SIM sunt și rămân proprietatea Enigma-System. Costul inițial de 11 Lei (TVA inclusă) reprezintă o taxă de închiriere a cartelei SIM pe o perioadă inițială de 10 ani, aceasta fiind și perioada de bună funcționare a cartelei SIM fizice pusă la dispoziție de Enigma-System.

Datele de identificare tehnică a Cartelei SIM sau eSIM sunt proprietatea Enigma-System, iar orice tentativă de copiere a acestora de către Client este interzisă și se sancționează conform legii. Pe durata prestării Serviciilor preplătite, din motive de securitate sau pentru îmbunătățirea Serviciilor preplătite, Enigma-System poate solicita Clientului restituirea Cartelei SIM, procedând la înlocuirea gratuită a acesteia. În cazul în care Clientul solicită înlocuirea unei Cartele SIM deoarece prezintă defecte de fabricație, aceasta va fi înlocuită gratuit. Înlocuirile Cartelelor SIM efectuate în orice alte condiții pot fi taxate cu un tarif administrativ egal cu taxa inițială de 11 Lei (TVA inclusă). Enigma-System nu răspunde în niciun fel pentru utilizarea Creditului preplătite în cazul furtului sau pierderii Cartelei SIM.

1.3. Activarea Serviciilor preplătite

Achiziționarea serviciilor preplătite de la Enigma-System conferă Clientului dreptul de a solicita activarea Serviciilor preplătite și respectv obligația Enigma-System de a asigura accesul Clientului la Serviciile preplătite în condițiile specificate în prezentul document intitulat **Termeni și condiții generale pentru utilizarea serviciilor preplătite**.

În cazul optării pentru utilizare a serviciilor Enigma-System prin intermediul Cartelelor SIM, activarea Serviciilor preplătite are loc după introducerea Cartelei SIM în terminalul mobil (telefon / tabletă / modem / router) și respectiv pornirea terminalului, operație realizată fie în aria de acoperire a servicilor Enigma-System, fie în cadrul existenței unei conexiuni la internet prin Wi-Fi.

În cazul optării pentru utilizare a serviciilor Enigma-System prin intermediul eSIM, activarea Serviciilor preplătite are loc după efectuarea plății necesare achitării contravalorii serviciului de parametrizare de la distanță a chipsetului eSIM din telefonul clientului, operație realizată fie în aria de acoperire a servicilor Enigma-System, fie în cadrul existenței unei conexiuni la internet prin Wi-Fi.

Fiecărei Cartele SIM sau eSIM i se atribuie un număr de telefon, care se va comunica Clientului în momentul introducerii Cartelei SIM în telefon sau în momentul Activării. Numărul de telefon atribuit (asignat) Clientului poate fi schimbat de către Enigma-System din rațiuni impuse de autoritățile competente și/sau din considerente tehnice, cu notificarea Clientului cu cel puțin 30 (treizeci) de zile calendaristice înainte de operarea unei astfel de modificări, dacă legea nu impune stabilirea unui alt termen. Modificarea numărului de telefon în condițiile prevăzute în prezentul paragraf nu atrage răspunderea Enigma-System.

Clientul poate beneficia de Bonusuri acordate de către Enigma-System conform ofertei comerciale. De asemenea, începând cu data Activării, Clientul poate beneficia de Servicii de bază și/sau de Servicii suplimentare, corespunzător ofertei comerciale. Planul tarifar al Clientului poate fi modificat de Enigma-System fără preaviz sau notificare, în caz de fraudă sau tentativă de fraudă a Clientului.

Clientul are acces nerestricționat la serviciile de urgență - prin apel la numărul unic 112, iar informația de localizare este transmisă în conformitate cu prevederile legale.

1.4. Achitarea contravalorii Creditului preplătit

Achitarea contravalorii Creditului preplătit poate fi făcută în numerar sau prin intermediul cardului bancar. Enigma-System nu percepe tarife diferite în funcție de modalitatea de plată. Efectuarea plății de către Client prin virament bancar nu este acceptată de către Enigma-System.

Orice sumă plătită în contul Clientului cu titlul de contravaloare Credit preplătit nu va face obiectul rambursării de către Enigma-System, cu excepția cazului în care clientul alege să-și porteze numărul de telefon în altă rețea mobilă și totodată solicită în mod expres rambursarea creditului existent la momentul portării către un cont bancar din România.

1.5. Perioada de valabilitate a numărului de telefon și a creditului

Perioada de valabilitate a numărului de telefon este de 1 an (365 de zile) de la ultimul apel de voce primit sau efectuat, sau de la ultimul SMS primit sau recepționat, sau de la ultima conectare la internet (exceptând cazul accesării website-ului www.enigma-system.net care nu se consideră a fi conectare la internet). Clientul se obligă să folosească numărul sau numerele de telefon asignate pentru a utiliza serviciile de voce și SMS de la Enigma-System cel puțin o dată pe an, ținând cont că numerele de telefon reprezintă o resursă limitată, iar Enigma-System are la rândul ei obligația de a asigura o maximizare a utilizării eficiente a resursei limitate în raport cu cererea existentă.

Clientul poate extinde perioada de valabilitate inițială a numărului de telefon în cazul neutilizării serviciilor pe o perioadă mai mare de 1 an, prin plata unor taxe specifice, conform ofertei comerciale disponibile la momentul solicitării serviciilor.

Perioada de valabilitate a creditului reîncărcat este nelimitată, pentru Utilizatorii Enigma-System neexistând riscul de pierdere a creditul deja reîncărcat.

În cazul în care clientul alege să-și porteze numărul de telefon în altă rețea mobilă, creditul preplătit nu se pierde și continuă să fie valabil pe perioadă nelimitată. Cu acest credit - în funcție de valoarea disponibilă în cont și respectiv în funcție și de valoarea serviciilor sau produselor ce se intenționează a fi achiziționate - Clientul poate face cumpărături pe website-ul propriu www.enigma-system.net având posibilitatea de a plăti o eventuală diferență cu cardul sau cu numerar.

1.6. Perioada activă a extraopțiunii

Perioada activă a extraopțiunii se calculează începând cu data activării extraopțiunii pentru care Clientul a solicitat activarea și până la data limită stabilită de Enigma-System prin oferta comercială.

La expirarea Perioadei active a extraopțiunii, accesul Clientului la Serviciile suplimentare va fi restricționat. Totuși, Clientul nu va pierde nici eventualul credit disponibil pe cont și nici numărul de telefon.

1.7. Obligațiile părților în legătură cu Serviciile preplătite

1.7.1. Obligațiile Enigma-System

(1) Enigma-System depune toate eforturile rezonabile pentru a asigura calitatea optimă a Serviciilor preplătite furnizate.

(2) Enigma-System nu poate fi considerată răspunzătoare pentru încălcarea de către Client sau de oricare altă persoană, a reglementărilor aplicabile în ceea ce privește modul de utilizare a

Serviciilor preplătite, scopul utilizării acestora sau conținutul transmis, stocat, expus sau care face, în orice mod, obiectul unei operațiuni efectuate cu sprijinul sau prin intermediul Serviciilor preplătite.

(3) Calitatea Serviciilor preplătite poate fi afectată de anumiți factori aflați în afara controlului Enigma-System. Astfel, Enigma-System nu răspunde de pierderile sau distrugerile, de orice natură, cauzate Clientului prin lipsa de acces la Serviciile preplătite sau furnizarea de Servicii preplătite de calitate necorespunzătoare cauzate de factori în afara controlului Enigma-System (de exemplu: acțiunea unor terțe persoane, folosirea unor echipamente necorespunzătoare din punct de vedere tehnic etc.).

(4) Enigma-System răspunde exclusiv pentru Serviciile sale și, prin urmare, nu răspunde pentru serviciile oferite de terțe părți, care fac uz, în orice formă, de Serviciile sale. Pentru evitarea oricărei neînțelegeri, Enigma-System nu răspunde pentru prejudiciile, de orice natură, suferite de Clientul în legătură cu Serviciile terților. Enigma-System nu răspunde pentru niciun prejudiciu indirect sau viitor suferit de Client incluzând, dar fără a se limita la, prejudicii rezultate din folosirea necorespunzătoare a serviciilor și/sau echipamentelor de comunicații, prejudicii rezultate din nefuncționarea serviciului, pierderi de profit sau beneficii nerealizate, etc.

(5) Enigma-System nu răspunde pentru terțe persoane care beneficiază de Servicii în absența unui contract încheiat între Enigma-System și această terță persoană.

(6) Enigma-System pune la dispoziția Clienților informații utile referitoare la Serviciile preplătite și la modul de utilizare a acestora prin intermediul broșurilor și al altor documente care pot fi solicitate Enigma-System, precum și prin website-ul www.enigma-system.net sau Serviciul Clienți, Broșurii de tarife și servicii preplătite ca parte a Termenilor și condițiilor de utilizare pentruserviciile preplătite. Informațiile la care se face referire în prezentul articol sunt valabile începând cu data aducerii lor la cunoștința publicului, cu excepția situației în care se menționează expres o altă dată.

(7) Enigma-System garantează următorii parametri de calitate a Serviciilor sale:

- Rata apelurilor de voce întrerupte în timpul convorbirii, pe parcursul unei luni: **< 1%**
- Procentul din întreaga suprafață a țării acoperit de serviciul de voce prin stații de bază 4G / LTE aflate în trafic comercial (acoperire outdoor): **urmează a fi stabilit**

În cazul nerespectării acestor parametri, Enigma-System oferă despăgubiri ca urmare a reclamației Clientului și după analizarea în prealabil a tuturor circumstanțelor existente care justifică acordarea de despăgubiri.

Aceste despăgubiri se calculează proporțional cu valoarea opțiunii active și durata pe care Serviciul nu a funcționat. Despăgubirile se acordă prin creditarea contului preplătit al Clientului și prin prelungirea perioadei active a opțiunii.

În cazul în care Clientul este nemulțumit de despăgubirile acordate de către Enigma-System, acesta se poate adresa atât ANCOM, cât și instanțelor de judecată competente în vederea recuperării prejudiciului suferit.

1.7.2. Obligațiile Clientului

(1) Enigma-System oferă Clientului posibilitatea de a proteja accesul la Datele sale personale, pentru anumite Servicii, prin utilizarea Parolei, iar Clientull este singurul răspunzător pentru acțiunile și inacțiunile sale care au drept consecință accesul terților la Parola Clientului.

(2) Clientull este singurul răspunzător pentru acțiunile și inacțiunile sale care au drept consecință încălcarea oricăror reglementări referitoare la condițiile de accesare și/sau utilizare a Serviciilor, inclusiv în ceea ce privește serviciile care - conform reglementărilor în vigoare - nu este permis a fi accesate de către toate categoriile de consumatori.

(3) Clientull se obligă să utilizeze Serviciile preplătite în conformitate cu prevederile legale aplicabile, cu cele existente în Termeni și Condiții pentru utilizarea Serviciilor preplătite și cu instrucțiunile de utilizare furnizate de Enigma-System, să se abțină de la orice acțiuni și să evite orice inacțiuni care pot aduce atingere imaginii, numelui, mărcilor sau oricăror altor drepturi ale Enigma-System.

(4) Clientul este unicul răspunzător pentru orice încălcare a reglementărilor aplicabile în ceea ce privește modul de utilizare a Serviciilor preplătite, scopul utilizării acestora sau conținutul transmis, stocat, expus sau care face, în orice mod, obiectul unei operațiuni efectuate cu sprijinul sau prin intermediul Serviciilor preplătite.

(5) Clientull poartă întreaga răspundere privind utilizarea Cartelei SIM indiferent de utilizatorul final al acestuia și indiferent de tipul terminalului folosit împreună cu Cartela SIM.

(6) Clientul se obligă să nu expedieze mesaje scrise, să nu inițieze apeluri sau să utilizeze date mobile, manual sau cu ajutorul unor sisteme automate, în scop promoțional sau de prezentare a serviciilor/produselor sale, indiferent de natura acestora, ca activitate de cercetare de piață, sau în orice alte scopuri care sunt contrare utilizării pentru nevoi proprii a serviciilor furnizate de către Enigma-System. Orice utilizare a Serviciilor Enigma-System în alte scopuri decât efectuarea și primirea de apeluri / SMS-uri / apeluri-video directe între utilizatorii finali este strict interzisă. De asemenea utilizarea Serviciilor Enigma-System cu echipamente care permit generarea automată și/sau rutarea masivă de apeluri / SMS-uri / apeluri-video este strict interzisă.

Următoarele situații de utilizare a Serviciilor Enigma-System nu vor fi considerate ca fiind pentru nevoi proprii:

- Transmiterea unui număr mare de apeluri / SMS-uri / apeluri-video către mai multe numere într-o perioadă scurtă de timp în condițiile unei disproporții (mai mare decât 5:1) între numărul de apeluri / SMS-uri / apeluri-video transmise și primite, sau
- Transmiterea de apeluri / SMS-uri / apeluri-video simultane către același număr sau către mai multe numere, sau
- Transmiterea de apeluri / SMS-uri / apeluri-video generate pe perioada unei zile către mai mult de 200 de destinatari distincți.

1.8. Limitare de răspundere

Enigma-System depune toate eforturile rezonabile pentru a asigura calitatea optimă a Serviciilor preplătite furnizate și răspunde pentru furnizarea Serviciilor preplătite conform TCG și pentru conformitatea Serviciilor preplătite cu legea română.

Enigma-System nu răspunde pentru următoarele:

a) Nefuncționarea Rețelei sau funcționarea necorespunzătoare a Rețelei din motive în afara controlului Enigma-System;
b) Funcționarea necorespunzătoare a Rețelei în zonele în care aceasta se află în dezvoltare sau în situațiile în care Enigma-System face lucrări de îmbunătățire a Rețelei;
c) Prejudiciile de orice natură determinate de utilizarea unor terminale sau a altor echipamente care nu permit, din punct de vedere tehnic, accesul la Serviciile preplătite

sau de absența unor terminale sau a altor echipamente necesare pentru accesarea Serviciilor preplătite;

d) Prejudiciile de orice natură determinate de utilizarea necorespunzătoare a terminalelor și echipamentelor;
e) Prejudiciile de orice natură determinate de utilizarea necorespunzătoare a Serviciilor preplătite de către Clientull;
f) Prejudiciile de orice natură determinate de utilizarea echipamentelor și terminalelor care la data achiziționării de către Clientull nu au fost prezentate de Enigma-System ca fiind proprietatea sa;
g) Prejudicii indirecte sau viitoare, oricare ar fi situația;
h) Serviciile terților accesibile Clientului prin intermediul Enigma-System;
i) Calitatea serviciilor altor furnizori de servicii de comunicații electronice accesibile Clientului prin intermediul Serviciilor preplătite furnizate de Enigma-System, incluzând, dar fără a se limita la partenerii de Roaming și orice alți terți implicați în prestarea Serviciilor de Roaming;
j) Indisponibilitatea rețelei radio ca urmare a apariției unor interferențe în banda de 5200 MHz - interferențe ce nu pot fi controlate de Enigma-System – și care pot duce până la pierderea temporară a conexiunii mobile, chiar și în timpul efectuării unui apel la numărul unic de urgență 112;
k) Imposibilitatea efectuării apelurilor către numărul unic de urgență 112 ca urmare a indisponibilității legăturii de interconectare cu Orange Romania Communications SA (fostul Romtelecom SA), aceasta fiind unica metodă legală de transmitere a apelurilor către Sistemul Național Unic pentru Apeluri de Urgență (SNUAU).

1.9. Tarifele aplicabile Serviciilor suplimentare și Serviciilor terților

(1) Tarifele percepute de Enigma-System pentru furnizarea Serviciilor suplimentare preplătite solicitate de Clientul și modul de calcul al acestora sunt prevăzute în ofertele comerciale emise de Enigma-System și fac parte integrantă din Termeni și Condiții aplicabile Serviciilor preplătite. Clientul poate oricând să consulte aceste tarife pe pagina www.enigma-system.net sau prin solicitare de informații Serviciului Clienți sau în orice magazin Enigma-System.

(2) Tarifele Serviciilor terților sunt cele prevăzute în materialele emise de terți.

1.10. Comunicări

(1) Clientull este de acord ca datele sale de trafic (durata, destinația, costul convorbirilor și data efectuării acestora) să fie prelucrate de Enigma-System în scopuri legate de furnizarea serviciilor de comunicații electronice, pe toată perioada utilizării Serviciilor preplătite. Refuzul Clientului față de prelucrarea acestor date de către Enigma-System echivalează cu imposibilitatea furnizării serviciilor de comunicații electronice.

(2) Enigma-System nu solicită clienților săi prin e-mail, mesaje scrise, scrisori, apeluri telefonice sau prin oricare alte modalități informații despre conturi bancare, parole personale sau coduri de reîncărcare. Aceste informații sunt strict confidențiale și nu trebuie comunicate. Prin comunicarea lor unor terțe persoane, de către Client, acesta își asumă întreaga responsabilitate.

1.11. Contestarea Serviciilor preplătite

(1) Clientul poate adresa o reclamație scrisă, în termen de 30 de zile calendaristice de la data producerii evenimentului contestat, indicând în mod obligatoriu Creditul preplătit contestat și/sau Serviciile preplătite contestate, precum și adresa la care Enigma-System va trimite Clientului

răspunsul la reclamație. Enigma-System va transmite Clientului răspunsul motivat la reclamația formulată în termen de maxim 30 de zile calendaristice de la data primirii reclamației.

(2) În cazul în care reclamația se dovedește întemeiată, Enigma-System va lua măsuri corective și/sau va restitui, după caz, valoarea prejudiciului suferit de Client, în contul său de preplătit (de exemplu: credit, bonusuri, mesaje scrise, etc.).

(3) Despăgubirile expres prevăzute în prezenții Termeni și Condiții sunt singurele despăgubiri la care Clientul este îndreptățit.

(4) Orice litigiu decurgând din sau în legătură cu prezenții Termeni și Condiții și care nu s-a soluționat pe cale amiabilă, va fi înaintat spre soluționare Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații, în conformitate cu prevederile OUG nr. 111/2011 și ale Deciziei ANCOM nr. 480/2010, sau instanțelor de judecată din București.

1.12. Frauda

Enigma-System are dreptul de a retrage creditul și/sau de a suspenda pe termen nelimitat și/sau de a înceta furnizarea Serviciilor preplătite Clientului atunci când Creditul preplătit al Clientului este rezultatul fraudei altui Client.

Enigma-System are dreptul de a suspenda furnizarea Serviciilor preplătite în cazul Clienților care întreprind acțiuni ce afectează negativ interesele altor clienți Enigma-System și împotriva cărora Enigma-System primește reclamații.

Suspendarea se va face pe toată perioada investigației. În cazul în care reclamațiile împotriva acestor Clienți se dovedesc a fi fondate, Enigma-System are dreptul de a înceta furnizarea Serviciilor preplătite către acești Clienți.

1.13. Suspendarea și/sau restricționarea furnizării Serviciilor preplătite

Enigma-System poate suspenda sau restricționa accesul Clientului la Serviciile preplătite imediat, fără preaviz sau altă formalitate și fără drept la despăgubiri, în următoarele situații: (i) Clientul a încălcat prevederile specificate în Termenii și Condițiile pentru utilizarea Serviciilor preplătite; (ii) în caz de Fraudă a Clientului; (iii) în orice alt caz în care acțiunile sau inacțiunile Clientului pot determina un risc pentru Enigma-System; (iv) în cazul în care Creditul preplătit al Clientului este rezultatul fraudei altui client; (v) în orice alte cazuri prevăzute expres în Termenii și Condițiile pentru utilizarea Serviciilor preplătite sau prevăzute în lege.

Suspendarea parțială la solicitarea Clientului a furnizării unor Servicii preplătite (voce, SMS, date mobile) nu este posibilă, cu excepția situațiilor prevăzute expres în oferta comercială.

Suspendarea furnizării Serviciilor conduce la imposibilitatea de utilizare de către Client a resurselor de comunicații alocate conform reîncărcărilor efectuate, opțiunilor activate sau creditului disponibil în cont.

1.14. Încetarea furnizării Serviciilor preplătite

Furnizarea Serviciilor preplătite poate înceta la inițiativa Enigma-System, fără punere în întârziere, fără preaviz, fără intervenția instanței judecătorești și fără îndeplinirea vreunei alte formalități la o dată decisă de către Enigma-System în următoarele situații: (i) în cazul în care Clientull desfășoară activitate de redirecționare cu titlu oneros a traficului generat de către un terț; (ii) în cazul în care Clientul prin acțiunile sau inacțiunile sale aduce atingere imaginii,

numelui, mărcilor sau oricăror altor drepturi ale Enigma-System; (iii) în cazul închirierii și/sau vânzării către terți a Serviciului preplătite contractat; (iv) în cazul în care Clientul utilizează Serviciile furnizate de către Enigma-System pentru a furniza la rândul său servicii de comunicații electronice, constând în, dar fără a se limita la: transferarea în Rețeaua Enigma-System a apelurilor/mesajelor scrise generate în alte rețele, transferarea apelurilor/mesajelor scrise – indiferent de originea lor – către alte rețele, revânzarea Serviciilor Enigma-System către terți, inclusiv revânzările organizate ale Serviciilor către persoane care nu își au reședința obișnuită și nici nu au legături stabile care presupun prezența lor frecventă și semnificativă în Teritoriu; în cazul în care, în dauna Enigma-System, Clientul generează trafic artificial în Rețeaua Enigma-System sau către alte rețele; în cazul în care Clientul utilizează serviciile furnizate de Enigma-System pentru testarea echipamentelor; în cazul în care Clientul utilizează Serviciile Enigma-System pentru comunicații altele decât cele între utilizatori finali; în orice altă situație de Fraudă a Clientului; (v) în cazul în care Clientul efectuează orice fel de acțiuni care afectează funcționalitatea la capacitate optimă a rețelei Enigma-System, putând periclita în acest mod calitatea Serviciilor oferite de către Enigma-System; (vi) în alte cazuri prevăzute prin Termenii și Condițiile pentru utilizarea Serviciilor preplătite. În toate aceste cazuri, Clientull va datora Enigma-System despăgubiri în valoare egală cu valoarea prejudiciului cauzat.

1.15. Modificarea unilaterală, de către Enigma-System, a Termenilor și Condițiilor Generale

Enigma-System își rezervă dreptul de a modifica oricare dintre prevederile Termenilor și Condițiilor Generale pentru utilizarea Serviciilor preplătite, inclusiv condițiile ofertei comerciale, cu un preaviz de 30 de zile calendaristice înainte ca modificarea să devină efectivă.

1.16. Aplicabilitatea Termenilor și Condițiilor pentru utilizarea serviciilor preplătite

Termenii și condițiile sunt aplicabile până la pierderea numărului de telefon ca urmare a neutilizării lui. La această dată, accesul Clientului la Serviciile preplătite va fi parțial restricționat, , iar Cartela SIM sau eSIM va deveni utilizabilă doar pentru accesul la internet și pentru a apela serviciul de Relații cu Clienții, respectiv numărul 112.

1.17. Inaplicabilitatea unor clauze ale Termenilor și Condițiilor pentru utilizarea Serviciilor preplătite

În cazul în care orice prevedere a Termenilor și Condițiilor pentru utilizarea Serviciilor preplătite este sau devine ilegală, nulă sau inaplicabilă, aceasta nu va afecta legalitatea, validitatea sau aplicabilitatea oricărei alte prevederi a Termenilor și Condițiilor pentru utilizarea Serviciilor preplătite care, prin urmare, va rămâne în întregime legală, valabilă și înlocuită. În măsura permisă de lege, orice prevedere ilegală, nulă sau inaplicabilă va fi înlocuită cu o prevedere valabilă, care va implementa scopul comercial și economic al prevederii ilegale, nule sau inaplicabile.

1.18. Politica de utilizare rezonabilă a Serviciilor Roaming SEE

a) Scopul Politicii de utilizare rezonabilă este acela de a detecta și de a preveni utilizarea abuzivă sau anormală a Serviciilor Roaming de către Clienți, cum ar fi, de exemplu, utilizarea acestor Servicii de către Clienți într-un stat membru al SEE în alte scopuri decât pentru călătoriile periodice. Enigma-System este îndreptățită să cunoască locul de reședință al Clientului în vederea aplicării corecte și a colectării cotei legale de TVA.

În acest scop, Enigma-System va urmări, pe perioade de minim 3 luni pe fiecare Cartelă SIM sau eSIM așa numiții Indicatorii Obiectivi. În cazul în care Enigma-System constată îndeplinirea

Indicatorilor Obiectivi, aceasta va fi îndreptățită să considere că se află în prezența unei utilizări abuzive sau anormale a Serviciilor de Roaming de către Client și va putea proceda la:

- Avertizarea Clientului, prin orice mijloace de comunicare accesibile, cu privire la încălcarea condițiilor Politicii de utilizare rezonabilă astfel încât acesta să își modifice comportamentul de utilizare a Serviciilor de Roaming SEE în vederea evitării atingerii Indicatorilor Obiectivi;
- Dacă în termen de maxim 10 zile de la data avertizării Clientul nu își modifică comportamentul astfel încât Indicatorii Obiectivi să nu mai fie îndepliniți, Enigma-System este îndreptățită să aplice o suprataxă la valoarea Serviciilor de Roaming SEE pe toată durata utilizării abuzive sau anormale, în conformitate cu Art.18 lit. c).

b) Enigma-System își rezervă dreptul de a limita consumul Serviciilor de Date în Roaming SEE în conformitate cu prevederile Art. 4 din Regulamentul nr. 2016/2286. Limita se aplică pentru consumul resurselor de Date oferite de Pachetul de Servicii (inclusiv bonusurile din oferta comercială sau orice alte beneficii). După depășirea acestei limite Enigma-System poate aplica o suprataxă în conformitate cu prevederile lit. c). Limita de consum se va modifica în funcție de tariful reglementat al serviciilor de date de gros.

c) Valoarea suprataxei specificate la lit. a) și b) nu va depăși tariful reglementat al serviciilor de gros respective, conform prevederilor Regulamentului 531/2012, cu modificările ulterioare. Valoarea suprataxei aplicabile poate suferi modificări în funcție de valoarea tarifului reglementat al serviciilor de gros.

Reclamațiile Clienților în legătură cu Politica de utilizare rezonabilă a Serviciilor de Roaming SEE se vor soluționa în conformitate cu prevederile Art. 1.11 din TCG.

Politica de utilizare rezonabilă nu se aplică utilizării Serviciilor de Roaming în restul lumii.

1.19. Clauze finale

(1) Enigma-System a implementat un set de proceduri interne de lucru și de sisteme informatice menite să prevină, monitorizeze, detecteze și să izoleze categoriile de incidente de securitate ce ar putea afecta infrastructura proprie de rețea, funcționarea serviciilor oferite sau confidențialitatea datelor tranzacționate de clienți. În acest sens, Enigma-System aplică un set de bune practici, colaborând cu furnizori de echipamente și servicii de securitate a rețelei, operatori de telecomunicații, organisme internaționale în domeniu și autorități ale statului român în vederea actualizării acestora în raport cu noile alerte de securitate sau vulnerabilități apărute.

Enigma-System identifică, clasifică, filtrează sau izolează incidentele de securitate și le notifică autorităților competente și clienților impactați în conformitate cu dispozițiile legale în vigoare. În cazul apariției unui

incident ce impactează securitatea și integritatea rețelei proprii de telecomunicații sau a serviciilor oferite, Enigma-System va aplica un set de proceduri operaționale în vederea eliminării impactului acestor incidente în cel mai scurt timp posibil. Lista de acțiuni și de proceduri ce pot fi întreprinse cuprinde (fără a se limita numai la acestea):

Identificarea corectă a cauzei incidentului și a impactului acestuia la nivelul rețelelor de telecomunicații și a serviciilor oferite

Clasificarea incidentelor în funcție de gravitatea consecințelor generate asupra serviciilor clienților

Implementarea tuturor măsurilor necesare pentru tratarea vulnerabilităților de securitate ce pot genera incidente

Reducerea impactului asupra clienților prin utilizarea tuturor mecanismelor de protecție și a rezervelor de capacitate tehnologică existente în rețea

Rezolvarea incidentului prin aplicarea măsurilor corective

Analiză de risc și continuitate și ajustarea procedurilor, a regulilor de proiectare și arhitectura de rețea, în vederea minimizării apariției acestor situații.

Fiecare domeniu de tehnologie implicat în livrarea unui serviciu către clienții finali are implementată propria politică de gestionare a resurselor disponibile și de prioritizare a unor categorii de trafic în raport cu cerințele specifice impuse de categoria de aplicații care o utilizează. Dimensionarea fiecărui domeniu de tehnologie în parte se face luând în calcul capacitatea maximă necesară susținerii unui profil de trafic normal, evaluat pe baza unui interval de observație de un an pentru eliminarea efectului sezonier, la care se adaugă o margine de capacitate de rezervă, disponibilă pentru utilizare în cazul unor evenimente speciale (creșteri neprevizionate ale traficului peste o anumită valoare într-un interval extrem de scurt de timp, apariția unor defecțiuni ce au condus la rerutarea traficului și la suplimentarea capacității necesare pe un anumit segment).

Enigma-System asigură suplimentarea resurselor și redimensionarea de capacitate în caz de necesitate, astfel încât impactul la nivelul serviciilor oferite clienților finali să nu fie sesizabil.

Enigma-System monitorizează permanent gradul de încărcare a rețelei în scopul livrării unei experiențe optime de utilizare a serviciilor către clienții finali. În cadrul procesului de dimensionare a capacității tehnice și al nivelului calitativ oferite de rețea, Enigma-System respectă metodologia implementată, privitor la regulile de dimensionare specifice tehnologiilor impactate, standardele existente în industrie, precum și analiza rezultatelor obținute de către clienții finali în planurile de îmbunătățire și de evoluție ale arhitecturii rețelei.

(2) Enigma-System respectă prevederile Regulamentului 2120/2015 al Parlamentului European și al Consiliului (Regulamentul) referitoare la internetul deschis și acordă clienților săi posibilitatea de a accesa și distribui informații și conținut, de a utiliza și de a pune la dispoziție aplicații și servicii și de a utiliza echipamente terminale la alegere, indiferent de locația utilizatorului final sau a furnizorului, ori de locația, originea ori destinația informațiilor, conținutului sau aplicațiilor oferite prin intermediul Servicilor de Date.

(3) Enigma-System nu blochează, nu încetinește, nu modifică, nu restricționează, nu interferează cu, nu degradează sau nu discriminează conținut, aplicații sau servicii specifice ori categorii specific ale acestora decât în situațiile excepționale prevăzute în Regulament și prezentate mai jos, iar în aceste situații excepționale numai dacă este necesar și numai pentru atâta timp cât este necesar:

a) pentru a respecta dreptul Uniunii sau legislația națională conformă cu dreptul Uniunii, sub incidența cărora intră Enigma-System, sau măsurile conforme cu dreptul Uniunii, menite să pună în aplicare acte legislative ale Uniunii sau legislația națională, inclusiv hotărârile judecătorești sau ale autorităților publice învestite cu competențe în materie;

b) pentru a menține integritatea și securitatea Rețelei Enigma-System, ale serviciilor furnizate prin intermediul acestei Rețele și ale echipamentelor terminale ale utilizatorilor finali. În cazul atacurilor sau amenințărilor, cum ar fi, dar fără a se limita la atacuri DoS/DDoS, falsificarea

adreselor IP pentru a mima elemente de Rețea sau pentru a permite comunicarea neautorizată, accesul neautorizat la elementele de Rețea sau la echipamentele terminale conectate la Rețea, distribuirea de software malițios sau viruși, Enigma-System poate aplica măsuri temporare de protecție la nivel de rețea, constând în:

Filtrarea, limitarea sau chiar blocarea traficului de la sau către adresele IP sau plajele de adrese IP care sunt sursele unui atac sau unei amenințări sau care sunt surse bine cunoscute ale unor astfel de atacuri sau amenințări;

Blocarea adreselor de IP sau a Serviciilor de Date în cazul unor comportamente suspecte (de ex.: comunicare neautorizată cu elementele Rețelei, falsificare de adrese etc.);

Blocarea anumitor porturi care constituie o amenințare la securitatea și integritatea Rețelei.

În situația prezentată la litera a) de mai sus, Clientul nu va avea acces la site-urile, aplicațiile, conținutul sau serviciile care fac obiectul actelor legislative menționate.

Aplicarea măsurilor de la litera b) de mai sus va avea loc numai pe durata atacului sau a amenințării. Accesul la conținutul, aplicațiile sau serviciile găzduite de adresele IP care fac obiectul acestor măsuri poate fi blocat. Conținutul, serviciile sau aplicațiile care utilizează porturile care prezintă o amenințare la securitatea sau integritatea Rețelei Enigma-System pot deveni indisponibile în aceasta perioadă.

(4) Ofertele comerciale Enigma-System sunt parte integrantă a Termenilor și Condițiilor pentru utilizarea Serviciilor preplătite.

(5) Legea română este legea aplicabilă raporturilor juridice dintre părți.

(6) Serviciul de relații Clienți Enigma-System poate fi contactat la numărul 0800123123 sau pe web la www.enigma-system.net

Secțiunea 2

Dispoziții specifice tipurilor de servicii preplătite

2.1. Serviciul de voce

2.1.1. Definiții

Următorii termeni scriși cu majuscule vor avea înțelesul care le este atribuit mai jos:

Serviciul de voce: Serviciul de bază prin care Enigma-System asigură Clientului posibilitatea inițierii și/sau primirii de apeluri naționale și/sau internaționale și transportul direct și în timp real al vocii prin intermediul Rețelei Enigma-System, până la un alt utilizator conectat la Rețeaua Enigma-System sau până la punctul de interconectare cu o altă rețea de comunicații electronice.

2.1.2. Cartela SIM și numărul de telefon

(1) Cartela SIM este protejată de un cod PIN (Personal Identification Number – Număr de Identificare Personal) care va fi folosit de Clientull conform instrucțiunilor din ghidul de folosire a

telefonului. Clientull este singurul răspunzător pentru dezvăluirea codului PIN unor terțe persoane.

(2) Activarea Serviciului de voce are loc la data activării Cartelei SIM.

(3) Numărul de telefon atribuit Clientului poate fi schimbat de către Enigma-System din rațiuni impuse de autoritățile competente, cu notificarea Clientului cu cel puțin 30 (treizeci) de zile calendaristice înainte de operarea unei astfel de modificări, dacă legea nu impune respectarea unui alt termen. Modificarea numărului de telefon în condițiile prevăzute în prezentul paragraf nu dă Clientului dreptul la despăgubiri.

2.1.3. Alte Clauze

Enigma-System avertizează Clientul în legătură cu posibilitatea apariției interferențelor cu anumite echipamente (de exemplu, echipamente medicale). Enigma-System nu va răspunde pentru eventualele prejudicii suferite de Client în astfel de cazuri.

Termenul de remediere a Deranjamentelor Serviciului de Voce este de 24 de ore, cu excepția situațiilor în care termenul nu poate fi respectat din cauze neimputabile Enigma-System. De exemplu: condiții meteo nefavorabile, orice cauze care conduc la imposibilitatea de acces la echipamentele Enigma-System etc. În cazul nerespectării de către Enigma-System a termenului de remediere a Deranjamentelor, Clientul poate solicita despăgubiri. Aceste despăgubiri se calculează proporțional cu valoarea opțiunii pentru Serviciul de Voce și durata pe care Serviciul de Voce nu a funcționat. Despăgubirile pot fi solicitate într-un termen de maxim 30 de zile calendaristice de la data apariției Deranjamentului și se acordă prin creditarea Clientului și prelungirea perioadei active a cartelei.

În Rețeaua 4G Enigma-System, conform standardelor ITU, Serviciul de Voce va fi prioritizat față de serviciul de acces la internet pentru a asigura parametrii de calitate necesari pentru funcționarea acestui Serviciu. Lărgimea de bandă necesară pentru traficul VoLTE și semnalizarea aferentă este mică (128 kbps) și nu va afecta Serviciile de Date.

2.2. Serviciile de date mobile

2.2.1. Definiții

Serviciul de transmisiuni de date mobile reprezintă Serviciul de bază prin care Enigma-System asigură Clientului posibilitatea transmisiunii și recepționării de date (incluzând accesul la Internet) utilizând anumite protocoale și tehnologii.

2.2.2. Cartela SIM și numărul de telefon

Activarea Serviciului de date are loc la data activării Cartelei SIM. Prevederile Art. 2.1.2. din Secțiunea 2.1. Dispoziții specifice Serviciului de Voce se aplică în mod corespunzător.

2.2.3. Utilizarea Serviciilor de date

Expedierea și afișarea de mesaje și informații:

(1) Clientul se obligă să nu expedieze mesaje (incluzând date, informații, text, muzică, sunet, imagini, grafice, materiale video, programe sau alte materiale) care nu au fost solicitate sau să afișeze mesaje de tip pachete de reclame comerciale sau anunțuri de informații (denumite în

continuare „Spam”), Clientul fiind singurul răspunzător pentru expedierea sau afișarea unor astfel de mesaje.

(2) Clientul se obligă să nu utilizeze Rețeaua Enigma-System și Serviciile de date mobile într-un mod care afectează negativ interesele legitime ale Enigma-System sau ale unei terțe persoane prin intermediul unor acțiuni precum următoarele: (a) expedierea de mesaje electronice sau faxuri care hărțuiesc sau deranjează pe ceilalți utilizatori, prin conținutul lor calomnios, prin care se defăimează sau se dezvăluie informații personale ale vreunui terț, (b) continuarea expedierii de mesaje electronice către un adresant care a indicat că nu dorește să mai primească asemenea mesaje, (c) expedierea de mesaje electronice care conțin informații contrafăcute în titlul de listing („packet header”) TCP/IP, (d) expedierea de mesaje electronice răuvoitoare, inclusiv, dar fără a se limita la, mesaje de tip „mailbombing”, (e) expedierea de mesaje electronice într-o manieră care încalcă politicile de utilizare ale altui furnizor de servicii pe Internet, (f) utilizarea unei căsuțe de e-mail exclusiv ca loc de stocare a datelor, (g) expedierea sau afișarea de mesaje care conțin viruși și/sau „cai troieni”, mesaje ilegale sau expedierea sau afișarea de mesaje indecente, obscene sau pornografice, cu încălcarea prevederilor legale în vigoare, (h) expedierea sau afișarea de mesaje electronice de la o adresă de e-mail „fantomă” sau inexistentă sau sub o identificare falsă, (i) expedierea sau afișarea de mesaje care sunt destinate sau folosite pentru a hărțui terțe persoane, (j) expedierea sau afișarea de mesaje care violează dreptul de proprietate intelectuală sau industrială al Enigma-System, al unui terț sau de mesaje conținând informații pentru care Clientul sau Utilizatorul nu are dreptul legal de transmitere sau difuzare în orice condiții, conform oricărei legi române sau străine aplicabile etc.

2.2.4. Calitatea Serviciilor

(1) În funcție de tehnologia radio utilizată, Viteza maximă estimată de transfer al datelor poate fi:

	Viteza maximă estimată	
	Download (Mbps)	**Upload (Mbps)**
LTE Advanced	150	45

(2) Viteza maximă estimată a fost determinată de Enigma-System ca valoare maximă a tuturor vitezelor măsurate într-un set de măsurători în condițiile de mai jos:

Astfel, măsurătorile s-au realizat:

- În condiții de exterior, în locuri degajate de obstacole (evitându-se zone cu clădiri înalte apropiate);
- La intervale orare diferite;
- Cu un terminal ce are capabilități compatibile cu standardul de cumulare a capacității pe mai multe frecvențe (carrier aggregation);
- Cu un terminal mobil în vizibilitate directă cu echipamentul radio/ antena la o distanță maximă de 150-200m;

În cazul utilizării tehnologiei 4G / LTE:

- Cu un terminal care a dispus de numărul maxim de PRB-uri ce pot fi alocate sesiunii de test și
- Cu un terminal care a dispus de un nivel de putere al semnalului (RSRP) > -85dBm și un nivel de calitate a semnalului: (RSRQ) > -3,5;

(3) Vitezele maxime estimate pot fi afectate de mai mulți factori, precum:

a) Perturbări ale semnalelor radio electrice cauzate de surse radio electrice externe, de diferite obstacole (clădiri, poduri, tuneluri, construcții metalice, geografia solului, pereții clădirii în care se efectuează măsurătorile etc.);
b) Lucrări temporare de mentenanță, dezvoltare, modificare sau extindere a rețelelor de telecomunicații;
c) Utilizarea unui terminal care nu are specificații tehnice care să îi permită să atingă viteza maximă estimată conform capabilităților tehnice ale rețelei (spre exemplu, procesor cu performanțe slabe, memorie insuficientă etc.);
d) Utilizarea unor servere proxy sau aplicații VPN pe durata efectuării testelor;
e) Utilizarea programelor antivirus;
f) Limitări datorate sistemului de operare - anumite erori ale sistemului de operare al terminalului mobil cu care sunt efectuate măsurătorile pot afecta viteza de transfer și pot determina obținerea unor rezultate eronate; testele trebuie efectuate de pe terminale mobile cu sisteme de operare actualizate la zi;
g) Versiunea browser-ului utilizat - ultimele versiuni de browser-e conțin opțiuni dedicate pentru facilitarea unor viteze de transfer cât mai bune (de ex. suportul pentru un număr de thread-uri care rulează în paralel pentru transferul de date);
h) Spectrul și tehnologiile radio disponibile în zona în care se realizează măsurătorile;
i) Nivelul de putere a semnalului și nivelul de calitate a semnalului; Disponibilitatea resurselor celulei în momentul realizării măsurătorilor;
j) Intervalele orare în care se realizează măsurătorile (în timpul sau în afara orelor de vârf);
k) Existența unui trafic pe fundal/în paralel în timpul efectuării măsurătorilor;
l) Existența unor aplicații care rulează în background.

(4) Măsurarea de către Clienți a vitezelor de transfer al datelor pentru se realizează cu respectarea cumulativă a următoarelor condiții:

- Toate măsurătorile trebuie realizate cu aceeași cartelă SIM și același terminal;
- Terminalul utilizat trebuie să aibă software-ul actualizat la ultima versiune disponibilă pentru respectivul terminal;
- Terminalul trebuie să aibă specificații tehnice ce îi permit să atingă viteza maximă estimată conform capabilităților tehnice ale rețelei: CAT6 (LTE Advanced), CAT4 (LTE);
- Este necesară dezactivarea opțiunii de partajare a conexiunii la Internet (Mobile Hotspot/Mobile Tethering);
- Este necesară închiderea tuturor programelor sau aplicațiilor care generează trafic de date (filesharing, streaming, browsing de orice fel, messaging etc.).
- Măsurătorile se vor efectua în zone în care tehnologia aferentă vitezei măsurate este disponibilă
- În realizarea măsurătorilor, Clienții vor evita spațiile aglomerate (spre exemplu competiții sportive, manifestații, concerte etc.);
- Măsurătorile se vor realiza în momente în care nu sunt condiții meteorologice nefavorabile (spre exemplu: vânt puternic, furtună, ninsoare etc.);
- Măsurătorile se vor realiza numai dacă indicatorul grafic al puterii de semnal, afișat pe ecranul terminalului, indică valoarea maximă.

(5) În plus față de condițiile de la alin. (4), Clienții sunt obligați să efectueze măsurătorile vitezei de transfer al datelor numai prin intermediul aplicației Netograf, care se poate descărca din magazinul Google Play (Android) sau magazinul Apple Store (iOS). Clientul trebuie să dețină sau să creeze cont pe aplicația Netograf și trebuie să fie conectat și autentificat în momentul realizării măsurătorilor.

(6) Aplicația Netograf, pusă la dispoziție de ANCOM, dedicată terminalelor mobile detectează și afișează o serie de factori ce pot afecta o măsurătoare, în următoarele condiții:

- Există mai puțin de 200 Mbytes memorie RAM liberă; Gradul de încărcare a bateriei este sub 20%;
- Traficul de fundal depășește 1% din viteza măsurată; Dacă nivelul semnalului radio este sub o anumită valoare:
- În cazul 4G / LTE: nivel de putere al semnalului (RSRP) ≤ -95dBm și un nivel de calitate a semnalului: (RSRQ) ≤ -10

(7) Măsurătorile vitezelor de transfer al datelor sunt considerate relevante în sensul prezentului contract dacă sunt îndeplinite cumulativ următoarele condiții:

- Au fost respectate condițiile de realizare a măsurătorilor mai sus menționate
- Au fost efectuate măsurători cel puțin 5 zile (dintre care, cel puțin o zi de weekend) în decursul a maximum 30 zile consecutive,
- Au fost realizate minimum 6 măsurători pe zi, dintre care cel puțin o măsurătoare din fiecare zi în intervalul orar 23:00-07:00.
- Măsurătorile se efectuează la intervale de minimum o oră distanță între ele.

(8) În cazul constatării unor diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate, Clienții care au calitatea de consumatori au dreptul la despăgubiri. Se consideră o diferență importantă, permanentă sau care se repetă la intervale regulate cazul în care cel puțin jumătate dintre măsurătorile relevante, efectuate conform alin. 4, 5 și 7 din prezentul articol sunt sub valorile de mai jos:

	Download	**Upload**
LTE Advanced	14,2 Mbps	4,75 Mbps

(9) Valorile parametrilor aferenți indicatorilor de calitate tehnici pentru furnizarea Serviciului de Date și procedura privind măsurarea indicatorilor de calitate tehnici prevăzuți în anexa Deciziei ANCOM nr. 1112/2017 privind stabilirea indicatorilor de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet și publicarea parametrilor aferenți sunt disponibile la adresa de internet www.enigma-system.net

(10) În cazul ofertelor care includ un volum specificat de date, după consumarea volumului inclus, Clientul va putea utiliza în continuare Serviciile de Date mobile și/sau de Internet fix, pentru care va fi obligat la plata tarifului specificat în Contract.

(11) Clienții care au calitatea de consumatori pot solicita despăgubiri în termen de maximum 30 de zile de la data ultimei măsurători relevante. În acest scop Clienții vor transmite Enigma-System, atașat reclamației, în scris, prin mijloacele specificate în Procedura de soluționare a reclamațiilor, următoarele documente/date:

- Export-ul măsurătorilor efectuate în intervalul reclamat, descărcat din contul de utilizator Netograf în format csv sau pdf;
- Capturi de ecran care să arate că indicatorul grafic al puterii de semnal afișat pe ecranul terminalului indică valoarea maximă în momentul efectuării măsurătorilor;
- Datele de identificare ale Clientului;
- Viteza de transfer reclamată, conform tehnologiei în care s-au făcut măsurătorile.

(12) Despăgubirile se calculează proporțional cu valoarea Creditului preplătite perceput pentru furnizarea serviciului de acces la internet mobil și durata pe care s-au manifestat diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate. Perioada de calcul a despăgubirilor cuprinde perioada în care au fost efectuate măsurătorile. Sumele aferente

despăgubirilor vor fi acordate sub forma de Credit preplătite în termen de 30 de zile de la data primirii unei reclamații valide complete.

2.2.5. Securitatea

(1) Clientul se obligă să nu încalce sau să încerce să încalce securitatea Rețelei Enigma-System și a Serviciilor, inclusiv, dar fără a se limita la:

(a) accesarea de date care nu sunt destinate Clientului sau pătrunderea într-un server sau cont pe care Clientul nu are permisiunea să îl acceseze, (b) încercarea de a scana sau proba vulnerabilitatea unui sistem sau a unei rețele sau de a încălca securitatea acestuia/acesteia sau măsurile de autentificare fără a fi autorizat în mod corespunzător,

(c) încercarea de a interfera cu, de a întrerupe sau a face inutilizabil Serviciul unui alt utilizator, gazdă sau rețea, inclusiv, fără a se limita la, mijloace de supraîncărcare, „flooding", „mailbombing" sau „spaming", adică trimiterea de cantități mari de e-mailuri sau altfel de informații către o adresă de e-mail individuală sau către un alt utilizator al Serviciului, (d) contrafacerea oricărui „header" TCP/IP sau a oricărei părți din informația cuprinsă în aceasta odată cu expedierea prin e-mail sau către un grup Usenet sau declanșarea oricărei acțiuni în vederea obținerii de servicii la care Utilizatorul nu are dreptul.

(2) Pentru protejarea Rețelei Enigma-System, a resurselor Enigma-System, precum și a celorlalți Clienți, în cazul unor atacuri de tip

„Denial-of-Service" având ca țintă adrese de Internet, Enigma-System își rezervă dreptul de a lua măsurile ce se impun pentru minimizarea efectelor unor astfel de incidente. Măsurile pot include, fără a se limita la, blocarea temporară în întreaga Rețea Enigma-System a adreselor sau claselor de adrese supuse atacului.

(3) Enigma-System își rezervă dreptul de a șterge orice informație pe care Clientul a introdus-o în sistemul său și care poate cauza căderea sau funcționarea necorespunzătoare a Rețelei Enigma-System. Enigma-System va notifica Clientul în cel mai scurt termen posibil și îi va oferi explicațiile necesare în legătură cu exercitarea acestui drept. Clientul răspunde pentru protecția sistemului său informatic și pentru integritatea datelor introduse în sistemul Enigma-System.

2.2.6. Alte clauze

Enigma-System avertizează Clientul în legătură cu posibilitatea apariției interferențelor cu anumite echipamente (de exemplu, echipamente medicale). Enigma-System nu va răspunde pentru eventualele prejudicii suferite de Client în astfel de cazuri.

Secțiunea 3

Politica Enigma-System privind prelucrarea datelor cu caracter personal (Politica de confidențialitate)

Enigma-System nu prelucrează datele cu caracter personal, tocmai pentru a asigura un maxim de securitate în ce privește serviciile oferite.

Clientul poate transmite solicitări legate de orice aspecte privind confidențialitatea pe adresa dedicată în atenția Responsabilului cu Protecția Datelor Enigma-System dpo@enigma-system.net sau folosind orice alte modalități de contact utilizate în relația cu clienții.

Toate mesajele vor primi răspuns conform prevederilor legale. Cu toate acestea, Clientul trebuie să aibă în vedere că, din motive tehnice, pentru a pune în aplicare solicitările sau opțiunile sale, este posibil să fie necesare câteva zile, timp în care Enigma-System va continua să prelucreze datele personale ale Clientului pe baza opțiunilor anterior exprimate. În anumite cazuri excepționale, opțiunile Clientului vor putea fi implementate doar în legătură cu campaniile promoționale viitoare.

3.1. Datele de trafic și de localizare

Cu privire la datele de trafic și de localizare prelucrate de către furnizorii de rețele publice de comunicații electronice ori furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului - Enigma-System, fiind atât furnizor de rețele cât și furnizor de servicii - aceste date sunt prelucrate cu respectarea prevederilor Legii nr. 506/2004 și sunt folosite strict în scopul prestării serviciilor de comunicații electronice, incluzând necesitatea facturării contravalorii acestei servicii.

Aceste date de trafic și de localizare vor fi șterse ori transformate în date anonime, imediat ce nu mai sunt necesare la transmiterea unei comunicări sau la facturarea unor servicii.

În conformitate cu prevederile Art. 9 alin. (1) lit. a) din Legea nr. 506/2004, Enigma-System poate deroga temporar de la prevederile referitoare la oferirea posibilității de ascundere a identității liniei apelante, în urma cererii unui Client privind depistarea sursei unor apeluri abuzive; în acest caz datele care permit identificarea abonatului apelant vor fi păstrate și vor fi puse la dispoziția Clientului de către Enigma-System, în condițiile legii.

În funcție de opțiunile manifestate pe parcursul utilizării Serviciilor preplătite, Clientul poate furniza: **datele sale de contact** (cum ar fi numele, prenumele, adresa poștală, numărul de telefon și altele - furnizate de bună voie atunci când optează pentru publicarea datelor sale în registrul abonaților), precum și **detalii legate de trafic și geo-locație, respectiv vocea** (atunci când apelează Serviciul Clienți) sau **imaginea sa** (atunci când intră în magazinele Enigma-System).

Clientul este informat cu privire la înregistrarea convorbirilor telefonice cu reprezentanții Enigma-System de la serviciul de call-center ”Serviciul Clienți” în scopul identificării nevoilor clienților și îmbunătățirii serviciilor oferite de Enigma-System. Clientul este informat în acest sens la momentul solicitării unei convorbiri cu un operator al Serviciului Clienți Enigma-System și are posibilitatea de a refuza continuarea convorbirii prin închiderea apelului.

Enigma-System nu solicită și nu colectează cu bună știință date cu caracter personal ale copiilor cu vârsta mai mică de 16 ani atunci când oferă și prestează servicii specifice societății informaționale (cu excepția cazului în care este obținut în prealabil acordul explicit al părintelui sau custodelui) sau cu vârsta mai mică de 14 în restul situațiilor.

3.2. Drepturile clientului în ceea ce privește prelucrarea datelor personale

Clientul are drepturi specifice în ceea ce privește protecția datelor, iar Enigma-System asigură un mediu care facilitează exercitarea acestora (dreptul de acces, de rectificare, de opoziție, de ștergere, de primire a datelor personale sau de depunere a unei reclamații).

Enigma-System poate comunica datele Clientului unor autorități publice în cazul în care i se impune acest lucru prin lege sau în cazul în care consideră, de bună credință, că respectiva divulgare este necesară în mod rezonabil pentru derularea corespunzătoare a proceselor juridice, investigațiilor sau pentru a răspunde la orice reclamații.

3.3. Măsuri de siguranță adecvate

Enigma-System a aplicat măsuri de siguranță adecvate pentru a garanta siguranța datelor personale ale Clientului și a implementat și durate specifice pentru ca datele personale să fie păstrate strict atât cât este necesar pentru îndeplinirea scopului declarat.

Securitatea datelor: pentru a garanta siguranța datelor personale, Enigma-System a implementat o serie de măsuri de securitate care sunt în conformitate cu standardele industriale general acceptate în acest sens. Aceste mijloace de protecție nu acoperă acele date personale pe care Clientul alege să le comunice în spații publice online sau offline.

Păstrarea datelor: Enigma-System va păstra datele personale atâta timp cât este necesar pentru scopul declarat, luând în considerare nevoia de a răspunde la întrebări sau de a rezolva probleme, de a oferi servicii noi sau îmbunătățite și de a respecta cerințele legale aplicabile. Prin urmare, Enigma-System poate păstra datele personale pentru o perioadă rezonabilă de timp după ultima interacțiune a Clientului cu Enigma-System (conform legislației aplicabile sau cât este necesar pentru a răspunde unei reclamații sau a ne apăra în cazul unei litigiu).

Atunci când datele personale ale Clientului nu mai sunt necesare scopului pentru care au fost colectate sau care a fost agreat și nici nu există vreo obligație legală de păstrare, Enigma-System le va distruge sau șterge într-un mod ireversibil.

3.4. Registrul abonaților

Clientul are posibilitatea de a solicita, iar Enigma-System are obligația legală de a introduce datele Clientului în Registrul Abonaților.

Serviciile de informații privind abonații și registrele abonaților permit aflarea de către orice persoană a numărului sau, după caz, a numerelor de telefon ale utilizatorilor serviciilor de telefonie destinate publicului.

Astfel, datele cu caracter personal ale Clientului – numele persoanei /denumirea societății, adresa de domiciliu/sediul și numărul/numerele de telefon din Rețeaua Enigma-System– vor fi incluse în registrul abonaților ținut în formă electronică și pot fi transferate către toți furnizorii de servicii de informații privind abonații și de registre ale abonaților cărți de telefon tipărite și online), de la care Enigma-System a primit o solicitare în acest sens. Aceste date vor fi introduse în registrele abonaților doar în cazul în care Clientul și-a manifestat opțiunea expresă în acest sens și a furnizat datele personale către Enigma-System. Clientul are dreptul de a verifica, rectifica și de a elimina datele sale personale din registrele abonaților și din serviciile de informații privind abonați printr-o cerere scrisă adresată Enigma-System.

Prezentul document va intra în vigoare începând cu data de 19 Octombrie 2026.