

FORM-RCS-RDS-COM-VZ-REZ-205 Ed 1 rev 8 Conditii generale pentru furnizarea serviciilor de comunicatii electronice integrate RCS & RDS

I. Conditii generale pentru furnizarea serviciilor de comunicatii electronice

I. Obiectul Contractului

I.1. Potrivit optiunii Beneficiarului, exprimate in termenul de valabilitate a ofertei RCS & RDS, obiectul Contractului este constituit din furnizarea, de catre RCS & RDS, catre Beneficiar, a serviciilor de comunicatii electronice specificate la pct.I.2, de mai jos, precum si vanzarea sau predarea echipamentelor de comunicatii, dupa caz, potrivit solicitarii Beneficiarului, in conditiile si termenii din contract, in schimbul platii de catre Beneficiar a tarifulor lunare practicate de RCS & RDS, astfel cum acestea vor putea fi modificate pe parcursul furnizarii serviciilor, precum si a pretului echipamentelor, dupa caz.

In virtutea faptului ca Abonatul a incheiat contractul pentru o durata minima initiala de 12 (douasprezece) sau de 24 (douazecisipatru) de luni, potrivit ofertei promotionale a RCS & RDS, aceasta din urma poate vinde sau preda Abonatului, pentru a beneficia de serviciile de comunicatii electronice care fac obiectul contractului, un telefon mobil sau fix, cartela (sim) aferenta, un modem mobil de date, alte echipamente de telecomunicatii, dupa caz, in schimbul platii unei chirii sau cu pret promotional, daca nu se prevede altfel in Contract. In cazul incetarii contractului inainte de expirarea Duratei minime initiale, Abonatul isi asuma obligatia sa achite Operatorului potrivit art.5.5.2 din cuprinsul conditiilor generale contravaloarea tuturor promotiilor, reducerilor, subventiilor etc. de care a beneficiat in baza contractului, toate acestea fiind acordate Abonatului de catre Operator sub conditia mentinerii in vigoare a contractului pentru intreaga durata minima initiala de 12 (douasprezece) sau 24 (douazecisipatru) de luni, dupa caz.

I.2. RCS & RDS va furniza, potrivit optiunii si solicitarii Beneficiarului, exprimate conform lit.C din Contract, urmatoarele servicii de comunicatii electronice:

I.2.1. serviciul Digi TV Cablu, respectiv instalarea unui circuit pentru furnizarea serviciului de retransmitere a programelor audiovizuale prin cablu la locatia Beneficiarului, precum si furnizarea pachetului solicitat de catre Beneficiar, incepand cu data instalarii/schimbării pachetului, dupa caz;
 I.2.2. serviciul Digi Net, respectiv asigurarea accesului la Internet in locatia Beneficiarului prin intermediul retelei de comunicatii electronice operata de RCS & RDS, precum si asigurarea mediului global pentru serviciile Internet (obtinerea si administrarea de adrese si clase de adrese IP).

I.2.3. serviciul Digi Net Mobil, respectiv asigurarea accesului la Internet prin intermediul retelelor de comunicatii electronice 3G sau 4G operate de catre RCS & RDS.

I.2.4. serviciul Digi Tel, respectiv asigurarea accesului la serviciile de initiere a apelurilor proprii si de receptionare a apelurilor telefonice si a mesajelor facsimile locale, interjudetene si internationale in si din retelele publice de telefonie fixa sau mobila cu care RCS & RDS are contracte de interconectare in vigoare pentru servicii de telefonie fixa, prin intermediul liniei de telefonie conectate la retelele de comunicatii electronice operate de RCS & RDS.

I.2.5. serviciul Digi Mobil, respective asigurarea accesului la serviciile de initiere a apelurilor proprii si de receptionare a apelurilor telefonice, nationale si internationale, in si din retelele publice de telefonie fixa sau mobila cu care RCS & RDS are contracte de interconectare in vigoare pentru servicii de telefonie mobila, prin intermediul unei linii mobile de telefonie activate in retea de telefonie mobila 3G sau 4G operate de RCS & RDS.

I.2.6. serviciul Digi TV Satelit respectiv furnizarea, prin intermediul tehnologiei DTH („Direct To Home”), de programe audiovizuale sau a altor servicii similare la locatia Beneficiarului, conform ofertei in vigoare a Operatorului si optiunii Abonatului, in conditiile prezentului contract, incepand cu data instalarii/schimbării pachetului de programe si/sau servicii, dupa caz.

I.3. Serviciul Digi TV Cablu, serviciul Digi Net si serviciul Digi Tel vor fi denumite generic in cuprinsul prezentului contract si servicii fixe de comunicatii electronice.

I.4. Termenii si conditiile de furnizare a serviciilor care fac obiectul prezentului contract sunt prevazute atat in cuprinsul prezentelor conditii generale, cat si in cuprinsul conditiilor/clauzelor specifice fiecarui serviciu.

I.5. Furnizarea serviciilor ce formeaza obiectul contractului, in conditiile contractuale si potrivit legislatiei aplicabile, este conditionata de plata contravalorii tarifului lunar aferent fiecarui serviciu contractat, a tarifulor altor servicii prestate, a apelurilor realizate prin utilizarea serviciilor de telefonie fixa si/sau mobila, care depasesc sau nu intra in continutul ofertei RCS & RDS, precum si a contravalorii oricaror servicii aditionale, inclusiv contravaloarea serviciilor speciale tip Pay-per-view (PPV) in termenii stabilite prin Conditii Generale si conform tarifulor specifice fiecarui program/eveniment comunicate beneficiarilor de catre reprezentantii RCS & RDS odata cu lansarea fiecarei comenzi in parte, tarife publicate si pe site-ul www.digiromania.ro

Prin servicii PPV se inteleg evenimente sau programe audiovizuale receptionate de catre Beneficiar in baza unor comenzi individuale, prin achitarea unui tarif distinct de contravaloarea abonamentului lunar al serviciului de retransmitere prin cablu si/sau satelit a programelor audiovizuale.

I.6. Furnizarea serviciilor asociate (servicii de telefonie mobila, telefonie fixa, acces internet mobil) pentru care Abonatul beneficiaza de reduceri, discounturi, bonusuri conform ofertei RCS & RDS in vigoare, este conditionata de mentinerea in vigoare si achitarea in termen a serviciilor principale.

2. Durata Contractului

2.1. In functie de optiunea Abonatului Contractul se incheie: 2.1.1 pentru o durata initiala minima de 12 (douasprezece) sau 24 (douazecisipatru) luni, denumita „Durata Initiala” care incepe sa curga de la data punerii in functiune a serviciilor contractate. Durata Initiala a contractului se prelungeste de drept cu perioada de timp in care a fost suspendata furnizarea oricarui serviciu la cerere sau din motive imputabile Beneficiarului sau

2.1.2. pe durata nedeterminata.

2.2. Dupa expirarea Duratei Initiale, daca niciuna din parti nu si-a manifestat intentia de a nu

prelungi contractul printr-o notificare scrisa transmisa cu cel putin 30 de zile inainte de data scadenta, durata acestuia se prelungeste pe perioada nedeterminata.

2.3. In cazul incetarii contractului inainte de expirarea Duratei Initiale minime (cu exceptia cazurilor prevazute la art 3.10. si 12.3.) Contractul se va considera ca a fost incheiat pe durata nedeterminata, antrenand pe cale de consecinta in sarcina Beneficiarului obligatia de a achita pentru toata perioada de derulare a contractului contravaloarea tuturor taxelor si tarifulor promotionale la nivelul corespunzator celor aplicabile contractului incheiat pe durata nedeterminata.

3. Tarife si modalitati de plata

3.1. In functie de serviciile pentru care Beneficiarul a optat potrivit lit. C din Contract, tarifele aferente serviciilor contractate, ale serviciilor de telefonie si contravaloarea taxelor si tarifulor aferente serviciilor conexe valabile la data semnarii prezentului contract, se regasesc in Contract.

3.2. Pentru serviciile de telefonie fixa si de telefonie mobila abonamentul, tarifele serviciilor neincluse in abonament si cele aditionale, precum si traficul aferent anumitor tipuri de abonamente pentru serviciul mobil de acces Internet, sunt stabilite in Euro si sunt in valoare neta (TVA inclus). Tarifele in vigoare la data semnarii contractului pentru o parte a destinatiilor si serviciilor furnizate de RCS & RDS sunt redatate in Contract. Lista completa si actualizata a tarifulor este disponibila la sediile RCS & RDS, la adresa Internet www.digiromania.ro sau pot fi solicitate informatii prin apelarea telefonica a Serviciului Relatii Clienti. Beneficiarul avand obligatia sa verifice inainte de initierea apelului tariful practicat de RCS & RDS pentru destinatia pe care doreste sa o apeleze cu respectarea clauzelor prezentelor conditii generale si clauzelor specifice serviciilor de telefonie.

3.3. RCS & RDS va factura lunar Beneficiarului contravaloarea fiecarui serviciu, contravaloarea traficului Digi Net Mobil (daca abonamentul pentru care a optat Beneficiarul nu are trafic nelimitat), precum si contravaloarea apelurilor initiate de Beneficiar si a serviciilor aditionale prestate in luna/perioada anterioara. Facturarea, de catre RCS & RDS, si plata, de catre Beneficiar, a contravalorii serviciilor, se vor face in Lei, la cursul BNR valabil in ziua emiterii facturii. Pentru serviciile de telefonie (fixa si mobila) va fi emisa o anexa a facturii continand lista apelurilor, care poate fi detaliata partial (pe destinatii) sau total (pe numere apelate). Stabilirea duratei apelului se face la intervale de cate un minut. Tarifele pentru anexa detaliata la factura sunt stabilite Contract sau se pot consulta la adresa de Internet www.digiromania.ro.

3.4. Facturile si anexele facturilor vor fi transmise Beneficiarului prin posta la adresa indicata de acesta sau prin posta electronica la adresa de e-mail comunicata la incheierea contractului sau pe parcursul executarii acestuia, Beneficiarul recunoscand ca valoarea facturata a serviciilor care fac obiectul contractului au caracter cert, lichid si exigibil. Daca Beneficiarul pretinde ca nu a primit factura si/sau anexele facturii, acesta nu este exonerat de la plata contravalorii serviciilor prestate de RCS & RDS, putand fi eliberata Beneficiarului, la cerere, o copie de pe factura si/sau de pe anexele facturii, contra cost. Totodata Beneficiarul se va informa cu privire la valoarea sumelor facturate prin accesarea contului disponibil la adresa de Internet www.digiromania.ro.

3.5. Beneficiarul se obliga sa achite contravaloarea serviciilor contractate aferente fiecarei luni pana la sfarsitul lunii respective („Termenul de plata”), contravaloarea apelurilor si mesajelor taxabile ale Beneficiarului, contravaloarea traficului Digi Net Mobil (daca abonamentul pentru care a optat Beneficiarul nu are trafic nelimitat), precum si contravaloarea serviciilor aditionale prestate in luna/perioada anterioara si acolo unde este cazul, a materialelor utilizate la instalarea serviciilor. Plata se va face in numerar, prin punctele de incasare ale RCS & RDS indicate la adresa www.digiromania.ro ori prin transfer bancar in contul indicat de RCS & RDS. Plata efectuata de catre Beneficiar se va imputa mai intai asupra penalitatilor, dobanzilor si cheltuielilor iar apoi asupra contravalorii facturii, in ordinea cronologica a scadentei acestora, incepand cu datoria cea mai veche.

3.6. In cazul neplatii contravalorii facturii pana la expirarea Termenului de plata, RCS & RDS poate percepe, incepand cu cea de-a zecea zi a lunii urmatoare, penalitati de 0,2% pe zi de intarziere, calculate asupra cuantumului facturii neachitate, iar serviciile furnizate Beneficiarului vor putea fi suspendate dupa expirarea Termenului de plata, pana la achitarea integrala a obligatiilor fata de RCS & RDS. In cazul devalorizarii leului in raport cu EURO cu mai mult de 2% fata de cursul din data facturarii, RCS & RDS poate include diferenta de curs valutar in factura din luna urmatoare. Totalul penalitatilor de intarziere datorate de Beneficiar poate depasi cuantumul sumei asupra careia sunt calculate. Pe perioada suspendarii serviciilor de catre RCS & RDS ca urmare a neefectuării platii de catre Beneficiar, RCS & RDS poate pretinde, iar Beneficiarul are obligatia sa achite contravaloarea tarifulor lunare aferente serviciilor contractate.

3.7. Daca Beneficiarul nu a efectuat plata, in termen, contractul poate fi considerat, in functie de propria apreciere a RCS & RDS, ca fiind reziliat de drept potrivit pct.5, fara sa fie necesara punerea in intarziere a Beneficiarului, fara posibilitatea acordarii vreunui termen si fara interventia instantei. Reconectarea la retea si/sau reluarea furnizării serviciilor se vor face la cererea Beneficiarului, in termen de cinci zile de la plata tuturor restantelor si taxelor aferente, la valoarea acestora de la data platii.

3.8. Atat in momentul contractarii oricarui serviciu, cat si oricand in cursul derularii contractului, pentru garantarea indeplinirii de catre Beneficiar a obligatiilor asumate, RCS & RDS va putea cere Beneficiarului, iar acesta din urma se obliga sa plateasca societatii RCS & RDS o suma de bani in numerar sau prin virament bancar, cu titlu de garantie ori cu titlu de avans sau de depozit pentru oricare sau pentru toate serviciile care fac obiectul contractului.

Constituirea garantiei sau plata avansului ori a depozitului pot fi cerute in oricare dintre urmatoarele situatii: (i) cand Beneficiarul nu preda toate documentele solicitate de RCS & RDS pentru incheierea contractului; (ii) cand exista datorii ale Beneficiarului catre RCS & RDS sau catre

terti in baza oricarui contract al Beneficiarului incheiat cu RCS & RDS sau cu terti, indiferent daca acel contract este in vigoare sau nu; (iii) cand Beneficiarul nu are solvabilitatea necesara pentru a face fata obligatiilor ce deriva din acest contract sau din alte contracte; (iv) cand Beneficiarul intarzie sa-si indeplineasca obligatiile fata de RCS & RDS sau fata de terti; (v) cand exista riscul de Frauda, cand nu este utilizat sau cand exista indicii de utilizare ilicita a oricarui serviciu; (vi) cand exista diferente semnificative intre media consumului lunar si consumul realizat intr-o perioada, (vii) in cazul suspendarii/dezactivarii oricarui serviciu (viii) in cazul incalcarii de catre Beneficiar a prezentului Contract; (ix) in cazul in care Beneficiarul solicita furnizarea anumitor Servicii suplimentare aferente serviciului de telefonie mobila. Enumerarea de mai sus este exemplificativa si nu impiedica RCS & RDS sa stabileasca si alte cazuri/situatii similare ce justifica adoptarea masurilor prevazute in aceasta clauza. Daca se solicita constituirea garantiei la incheierea contractului, Beneficiarul se obliga sa achite garantia inainte de perfectarea contractului, iar in cazul solicitarii constituirii garantiei sau a platii avansului ori a depozitului pe perioada derularii contractului, Beneficiarul se obliga sa plateasca suma ceruta de RCS & RDS in termen de 1 (una) zi de la data cererii. Daca Beneficiarul nu achita suma ceruta de catre RCS & RDS, RCS & RDS va putea suspenda imediat furnizarea oricarui sau a tuturor serviciilor oferite Beneficiarului inclusiv in baza altor contracte.

3.9. Beneficiarul poate contesta, in scris, sumele facturate in termen de cel mult 30 (treizeci) de zile de la data primirii fiecarei facturi, fara a fi exonerat de la achitarea integrala a facturii pana la expirarea termenului de plata, urmand ca eventualele diferente sa fie corectate pe factura urmatoarea emisa de RCS & RDS. Pentru evitarea oricarui dubiu, termenul de 30 de zile din prezenta clauza nu afecteaza aplicabilitatea prevederilor contractuale privind solutionarea litigiilor inasa nerespectarea acestuia atrage incidenta dispozitiilor contractuale privind suspendarea furnizarii serviciilor.

3.10. Preturile, tarifele si abonamentele pentru serviciile furnizate vor putea fi actualizate si modificate pe parcursul derularii contractului. RCS & RDS va face publice modificarile contravalorii abonamentului, tarifulor sau serviciilor furnizate si va informa Beneficiarul printr-o notificare trimisa prin posta, curier, fax, e-mail, sms, prin comunicarea pe factura cu cel putin 30 de zile inainte de operarea modificarii. Beneficiarul are dreptul de a renunta la serviciul pentru care a operat modificarea tarifului, respectiv de a denunta unilateral contractul cu privire la serviciul al carui tarif a fost modificat daca nu este de acord cu modificarile propuse, fara a plati nicio despagubire, avand obligatia restituirii bunurilor date in custodie, chirie sau a caror contravaloare nu a fost achitata integral.

Dreptul de a renunta la serviciul pentru care a operat modificarea nu va fi exercitat intr-un mod excesiv si nerezonabil, contrar bunei credinte.

In plus, Beneficiarul poate obtine informatii actualizate privind preturile, tarifele si/sau abonamentele serviciilor de comunicatii electronice si a serviciilor de intretinere si reparatii si prin intermediul oricarui program transmis de catre RCS & RDS, prin intermediul adresei internet www.digiromania.ro, prin intermediul canalului propriu de televiziune sau prin orice alt mijloc de comunicare.

3.11. Actualizarile si/sau modificarile de tarife datorate modificarilor legislative, cum ar fi modificarea taxei pe valoarea adaugata (TVA), modificarea sau introducerea altor taxe aplicabile serviciilor de comunicatii electronice furnizate, vor intra in vigoare prin efectul legii, in termenele stabilite de catre actele normative care le reglementeaza.

4. Drepturile si obligatiile partilor

4.1. Drepturile si obligatiile RCS & RDS:

4.1.1. RCS & RDS va instala intr-un termen de maximum 90 de zile de la semnarea contractului -daca nu se prevede un alt termen in cuprinsul clauzelor specifice sau intr-un alt termen agreeat cu Beneficiarul - un circuit exterior de la rețeaua de comunicatii electronice operata de catre RCS & RDS pana la echipamentele Beneficiarului in vederea furnizarii serviciilor fixe de comunicatii care formeaza obiectul contractului, in functie de infrastructura specifica si tipul imobilului.

RCS & RDS sau orice subcontractor autorizat va asigura instalarea unui circuit exterior din cutia de distributie exterioara si pana in locuinta Beneficiarului, circuit care include cablu, accesorii, dispozitive de conectica sau alte materiale, Beneficiarul suportand contravaloarea tuturor materialelor utilizate in baza procesului verbal de instalare.

Toate materialele utilizate vor fi evidentiate prin intermediul facturii lunare emise de catre RCS & RDS si vor fi achitate odata cu aceasta sau vor putea fi achitate prin numerar la momentul instalarii.

Termenul de instalare se extinde cu perioada in care Beneficiarul nu poate fi contactat, nu este disponibil, nu asigura accesul pentru instalare si nu are obtinute autorizatiile necesare.

De asemenea, daca instalarea oricarui serviciu nu s-a putut realiza din culpa RCS & RDS in termenul maxim de 90 zile de la semnarea contractului, instalarea se va face intr-un termen extins de maximum 90 zile de la expirarea termenului initial, daca Beneficiarul nu a renuntat la furnizarea serviciului a carui instalare nu s-a putut realiza in termenul initial de instalare sau daca Beneficiarul nu a denuntat unilateral contractul.

4.1.2. RCS & RDS va asigura supervizarea serviciilor de comunicatii electronice furnizate in baza prezentului contract, asigurand operarea rețelelor sale publice de comunicatii electronice 24 de ore pe zi, 7 zile pe saptamana, 365 de zile pe an, astfel incat rețelele de comunicatii electronice operate sa functioneze in parametrii stabiliti prin actele normative care reglementeaza aceasta activitate. Lucrarile de revizie, intretinere si reparatie a rețelelor publice de comunicatii ale RCS & RDS vor fi asigurate pe propria cheltuiala, daca aceste lucrari nu sunt imputabile Beneficiarului sau unor terti, situatie in care acestia au obligatia sa suporte costul lucrarilor. Costurile pentru intretinerea si reparatia instalatiei interioare individuale a Beneficiarului vor fi suportate de acesta.

4.1.3. RCS & RDS nu va fi responsabil pentru nicio intrerupere rezultata din cauze ce exced

controlului sau si nici pentru pagubele pe care Beneficiarul le-ar putea suferi din aceste cauze.

4.1.4. In cazul nefunctionarii oricarui serviciu, RCS & RDS va remedia eventualele defectiuni reclamate de catre client la Departamentul Relatii Clienti in cel mult 48 ore. Interventia si remediarea defectiunilor sunt conditionate de achitarea de catre Beneficiar a tuturor obligatiilor prevazute in prezentul contract sau in alte contracte incheiate intre Beneficiar si RCS & RDS. Termenul de remediere a eventualelor defectiuni reclamate de catre Beneficiar poate fi depasit, daca defectiunile reclamate sunt generate de oricare dintre urmatoarele cauze: (a) inoperabilitatea rețelelor terestre nationale si internationale care asigura furnizarea unuia sau mai multor servicii ce formeaza obiectul prezentului contract; (b) intreruperii accidentale sau programate a alimentarii cu energie electrica sau in cazul variatiilor mari ale energiei electrice sau in cazul disfunctionalitatii ori avarierii echipamentelor furnizorului de energie electrica sau ale altor furnizori ai RCS & RDS; (c) interferentelor cu alte sisteme de comunicatii electronice, bruiajelor etc. indiferent daca astfel de comunicatii sunt autorizate ori neautorizate sau in cazul afectarii calitatii comunicatiilor electronice datorita conditiilor atmosferice sau unor intreruperi ale legaturilor cu alte rețele de comunicatii, precum si in cazul cand calitatea semnalului receptionat este sub limita parametrilor tehnici stabiliti potrivit standardelor in vigoare; (d) Distrugerilor, degradarilor, furturilor sau oricaror altor interventii neautorizate ale Beneficiarului sau ale altor persoane asupra rețelei, echipamentelor sau componentelor oricarei rețele de comunicatii a RCS & RDS si in mod special datorita racordarilor frauduloase, racordarii de catre Beneficiar a unor echipamente necorespunzatoare, a unui numar mai mare de receptoare/echipamente decat cel declarat si/sau pentru care instalatia interioara nu este realizata de catre RCS & RDS; (e) neasigurarea accesului RCS & RDS in locatia Beneficiarului, la instalatia individuala a acestuia sau la rețeaua de comunicatii situata in partile comune ale imobilelor care au astfel de spatii; (f) modificarea acordurilor internationale, a legislatiei nationale sau a in cazul unor decizii ale autoritatilor statului cu implicatii asupra furnizarii oricarui serviciu care face obiectul contractului; (g) utilizarii de catre Beneficiar a unor programe, echipamente, aparate sau componente necorespunzatoare sau incompatibile cu serviciile furnizate de RCS & RDS; (h) cazurilor fortuite sau de forta majora, precum si/sau in cazul altor situatii asemanatoare generate de cauze obiective. Neindeplinirea culpabila a obligatiei de remediere a defectiunilor, da dreptul Beneficiarului sa solicite reducerea proportionala a abonamentului, pentru perioada care depaseste termenul contractual de remediere.

4.1.5. Buna functionare a serviciilor furnizate este conditionata de utilizarea de catre Beneficiar a echipamentelor recomandate de RCS & RDS. Vor putea fi utilizate alte echipamente numai cu acordul scris al RCS & RDS.

4.1.6. RCS & RDS va asigura serviciul de dispecerat. Beneficiarului i se va solicita acordul ca reclamatile formulate sa fie inregistrate.

4.1.7. RCS & RDS nu poate fi obligat sa asigure furnizarea unuia sau mai multor servicii, daca nu este posibil sau convenabila furnizarea din punct de vedere tehnic, comercial, juridic sau daca ar contraveni legislatiei. Totodata RCS & RDS isi rezerva dreptul sa refuze incheierea oricarui contract si sa refuze furnizarea oricarui serviciu, daca Beneficiarul ori persoanele care locuiesc la aceeași adresa cu Beneficiarul au datorii catre RCS & RDS inclusiv daca acestea rezulta din alte contracte sau din orice alte raporturi juridice.

4.1.8. RCS & RDS este exonerat de orice raspundere juridica pentru prejudicii cauzate Beneficiarului de fenomene naturale (cutremure, trasnete, inundatii, alunecari de teren, etc.), care au avut drept consecinta distrugerea sau nefunctionarea in parametrii proiectati a rețelelor RCS & RDS ori a rețelei interioare a Beneficiarului, precum si in situatia distrugerii, din aceste cauze, a unor aparate ori a altor bunuri apartinand Beneficiarului sau unor terte persoane. In cazul producerii unor distrugereri de acest gen, pierderile sunt suportate de partea care le-a suferit.

4.1.9. In conformitatea cu prevederile Deciziei ANCOM nr. 1112/2017 la adresa www.digiromania.ro - procedura indicatori calitate - sunt disponibile valorile parametrilor aferenti indicatorilor de calitate administrativi pentru furnizarea serviciului de acces la internet precum si procedura de masurare a acestor parametri.

4.2. Drepturile si obligatiile Beneficiarului:

4.2.1. Beneficiarul isi va executa drepturile si isi va exercita obligatiile din prezentul contract cu buna credinta, in acord cu ordinea publica si bunele moravuri.

4.2.2. Beneficiarul intelege in mod explicit faptul ca RCS & RDS este singurul indreptatit sa execute lucrari de instalare, intretinere, reparatii si orice alte interventii asupra rețelelor de comunicatii operate pentru a le mentine in parametri de functionare.

In vederea furnizarii serviciilor de comunicatii electronice RCS & RDS va instala si intretine in cadrul sau in proximitatea locuintei Beneficiarului unul sau mai multe echipamente specifice proprietatea RCS & RDS prin care asigura accesul la rețeaua RCS & RDS si la rețeaua globala de comunicatii electronice. Beneficiarul este de acord cu instalarea acestui echipament si se angajeaza sa asigure alimentarea acestuia la rețeaua de energie electrica pe durata de valabilitate a contractului incheiat cu RCS & RDS pentru furnizarea serviciilor de comunicatii electronice prin intermediul echipamentului terminal. In cazul in care, din orice motiv, Beneficiarul intrerupe alimentarea cu energie electrica a echipamentului, in timpul duratei contractuale, RCS & RDS este exonerat de orice raspundere in ceea ce priveste furnizarea serviciilor catre Beneficiar.

4.2.3. RCS & RDS va putea reconfigura si reamplasa echipamentele instalate ori de cate ori este necesar, in functie de solicitarile utilizatorilor, de optimizarea infrastructurii sau de evolutia tehnologiilor de furnizare.

Pentru imobilele multifamiliale cu un numar redus de apartamente (de regula pana in 15) unde serviciile sunt furnizate printr-o rețea de acces de tip optic prin intermediul tehnologiei FTTH, in cazul in care Beneficiarul este primul abonat al serviciilor RCS & RDS furnizate in acel imobil iar echipamentul tip ONT va fi instalat in locuinta sa si nu in partile comune ale imobilului, Beneficiarului ii va fi asigurat echipamentul tip ONT cu acordarea chiriei promotionale conform ofertei RCS & RDS

in vigoare sub conditia asigurarii RCS & RDS a posibilitatii de a conecta si alti utilizatori din imobil sau din vecinatate la serviciile furnizate in masura in care exista solicitari pentru furnizarea serviciilor RCS & RDS, tinand cont de faptul ca echipamentul ONT este destinat furnizarii de servicii de comunicatii electronice catre mai multi utilizatori.

In situatia in care Abonatul nu doreste sau refuza ulterior reamplasarea echipamentului tip ONT in partile comune ale imobilului in scopul furnizarii serviciilor de comunicatii si catre alti utilizatori, Abonatul va putea beneficia in continuare de serviciile de comunicatii electronice furnizate prin intermediul echipamentului tip ONT instalat in locuinta sa prin achizitionarea echipamentului la tariful precizat in contract sau in procesul verbal de predare-primire, contravaloarea echipamentului urmand sa fie evidentiata in factura lunara si achitata in mod corespunzator potrivit scadentei acesteia.

4.2.4. Beneficiarul va anunta dispeceratul RCS & RDS imediat ce constata aparitia unei defectiuni a rețelei, pierderea sau sustragerea unui bun apartinand RCS & RDS si aflat in custodia Beneficiarului.

4.2.5. In vederea remedierii defectiunilor Beneficiarul va asigura accesul RCS&RS la instalatia interioara individuala din locuinta, precum si la rețeaua de comunicatii situata in partile comune ale imobilului in care este situata locuinta Beneficiarului. In cazul reviziilor si verificarilor planificate ale rețelei interioare, RCS & RDS va solicita acordul Beneficiarului in vederea asigurarii accesului in locuinta acestuia. Prin prezentul contract, Beneficiarul isi exprima in mod neechivoc acordul irevocabil pentru efectuarea tuturor lucrarilor de instalare a cablurilor, echipamentelor de comunicatii electronice si materialelor accesorii ale rețelei in, pe deasupra sau sub imobil si anexe sale, inclusiv in partile comune ale imobilului in care este amplasata locuinta Beneficiarului; de asemenea Beneficiarul isi asuma in mod expres obligatia de a obtine orice acord, aprobare sau autorizatie de bransament necesare pentru instalarea cablurilor, echipamentelor de comunicatii si a materialelor accesorii in locatia unde sunt furnizate serviciile.

Prin prezentul contract, Beneficiarul isi exprima in mod neechivoc acordul irevocabil pentru efectuarea tuturor lucrarilor de instalare a cablurilor, echipamentelor de comunicatii electronice si materialelor accesorii ale rețelei in, pe deasupra sau sub imobil si anexe sale, inclusiv in partile comune ale imobilului in care este amplasata locuinta Beneficiarului; de asemenea, pentru asigurarea serviciilor Digi Net de acces la Internet de tip gigabit (viteza de descarcare a datelor de peste 100 Mbps) fie prin furnizarea unui serviciu nou fie prin modificarea serviciului Digi Net existent, Beneficiarul isi exprima in mod expres acordul irevocabil pentru instalarea unui circuit circuit exterior din cutia de distributie exterioara si pana in locuinta Beneficiarului (circuit care include cablu, accesorii, dispozitive de conectica) si pentru instalarea si functionarea in locuinta individuala a unui echipament tip ONT sau similar.

In acest scop Beneficiarul va asigura RCS & RDS sau oricarui subcontractor autorizat intregul suportul necesar pentru efectuarea lucrarilor de instalare sau de modificare a circuitului exterior, a instalatiei interioare din locuinta si a echipamentelor, in functie de tipul acestuia si particularitatile imobilului.

De asemenea Beneficiarul isi asuma in mod expres obligatia de a obtine orice acord, aprobare sau autorizatie de bransament necesare pentru instalarea cablurilor, echipamentelor de comunicatii si a materialelor accesorii in locatia unde sunt furnizate serviciile.

4.2.6. In cazul oricaror solicitari de prestare a unor servicii care nu fac obiectului acestui contract, precum si in cazul distrugerii, degradarii sau interventiei neautorizate asupra rețelei de catre Beneficiar, in cazul unor reclamatii nefondate sau pentru interventii ale RCS & RDS datorate culpei Beneficiarului, acesta din urma se obliga sa plateasca societatii RCS & RDS, contravaloarea serviciilor prestate, inclusiv manopera, a materialelor utilizate si a cheltuielilor de deplasare, pe baza unui deviz de lucrari.

4.2.7. Beneficiarul se obliga ca, la data vanzarii (instrainarii) imobilului unde este furnizat serviciul de comunicatii sau in cazul mutarii la o alta adresa sa notifice in scris in prealabil pe RCS & RDS; de asemenea Beneficiarul se obliga fie sa solicite transferul contractului la noua sa adresa, fie sa solicite rezilierea prezentului contract incheiat cu RCS & RDS cu privire la furnizarea serviciilor de comunicatii electronice. In cazul solicitarii transferului de contract Beneficiarul va plati orice eventuala taxa de transfer, precum si costul lucrarilor de conectare a noii locatii la rețeaua RCS & RDS, care isi rezerva dreptul sa refuze transferul contractului, daca acesta este prea oneros sau nu este posibil ori nu se justifica din punct de vedere comercial, tehnic, economic, juridic etc.

4.2.8. Beneficiarul se obliga sa obtina pe propria cheltuiala orice autorizatii, avize sau alte aprobări necesare pentru instalarea, bransarea locuintei acestuia la rețeaua de comunicatii electronice a RCS & RDS si/sau pentru furnizarea serviciilor ce formeaza obiectul prezentului contract.

4.2.9. Beneficiarul se obliga sa utilizeze orice bun si/sau orice serviciu care face obiectul prezentului contract exclusiv in interes personal si totodata se obliga sa utilizeze bunurile si serviciile fixe de comunicatii electronice si serviciul Digi TV Satelit exclusiv in locatia indicata pentru instalarea serviciilor, nefiind admisa comercializarea sau transmiterea in orice mod a oricarui bun sau serviciu catre terti. Totodata Beneficiarul se obliga sa nu utilizeze in afara sistemului, sa nu copieze si sa nu dezvalui tertilor nicio aplicatie software si/sau know-how implementate de RCS & RDS. Beneficiarul va fi responsabil pentru toate daunele si reclamiile rezultate din incalcarea acestei prevederi.

4.2.10. Beneficiarul se obliga ca, pe intreaga perioada de valabilitate a contractului, sa nu faca nici un act de dispozitie, sa nu inchirieze si sa nu transmita folosinta sau orice alt drept asupra cartelei sim, asupra echipamentelor sau altor bunuri predate, si aflate in proprietatea RCS & RDS sau asupra serviciilor si se obliga sa utilizeze bunurile si serviciile ca un „bun proprietar”; sa nu foloseasca in mod abuziv serviciile sau bunurile primite, sa nu deterioreze si sa nu intervina in interiorul acestora sau asupra sigiliilor aplicate. Beneficiarul se obliga sa suporte orice risc de genul distrugerii, furtului, pieririi oricaror bunuri primite de la RCS & RDS (inclusiv a cartelei sim) si

va despagubi RCS & RDS in conditiile art.5.5 de mai jos.

4.2.11. Beneficiarul se obliga sa nu elimine deseurile de echipamente electrice si electronice ca deseuri municipale nesortate si sa colecteze in mod selective aceste deseuri. Beneficiarul are un rol determinant in procesul de reutilizare, reciclare si a altor forme de recuperare, avand drept scop incurajarea colectarii selective a deseurilor echipamentelor electrice si electronice pentru reducerea nocivitatii asupra mediului si sanatatii umane.

4.2.12. Beneficiarul se poate adresa Autoritatii Nationale pentru Administrare si Reglementare in Comunicatii (ANCOM) in vederea solutionarii litigiilor ocazionate de aplicarea OUG nr.III/2011 si in legatura cu clauzele privind exercitarea drepturilor conferite prin acest act normativ si prevazute in Contract ori in legatura cu executarea acestor clauze si care nu au fost solutionate pe cale amiabila cu RCS & RDS. Litigiul va fi inaintat in forma scrisa la sediul ANCOM din Bucuresti, Str. Delea Noua nr.2, sector 3. Website: www.ancom.org.ro, telefon: 0372.845.454, fax: 0372.845.402.

5. Incetarea contractului

5.1. Contractul poate inceta prin acordul de vointa al partilor, in termenul de valabilitate, fara plata de daune, daca au fost achitate integral obligatiile.

5.2. In functie de propria apreciere, RCS & RDS poate considera prezentul contract ca fiind reziliat de drept fie in privinta tuturor serviciilor furnizate, fie in privinta anumitor servicii care fac obiectul contractului, fara a fi necesara punerea in intarziere a Beneficiarului, fara posibilitatea acordarii vreunui termen, fara interventia instantei si fara necesitatea indeplinirii vreunei formalitati, daca:

a) Beneficiarul nu plateste orice abonament lunar si/sau orice alte tarife aferente serviciilor furnizate si penalitatile de intarziere (daca este cazul) in termen de cel mult 20 (douazeci) de zile de la expirarea Termenului de plata prevazut la pct. 3.5;

b) Beneficiarul incalca oricare dintre obligatiile prevazute la art.3 si/sau la art.4.2 din conditiile generale si/sau cele ale art.1.2. din clauzele specifice serviciului de telefonie fixa ori obligatiile prevazute la art.3 din clauzele specifice serviciului de telefonie mobila si nu se conformeaza in termen de 2 (doua) zile notificarii transmise de RCS & RDS;

c) Beneficiarul prejudiciaza securitatea sistemului sau incearca in mod repetat (cu sau fara succes) furnizarea sau obtinerea de informatii care nu au un caracter public, indiferent daca acestea sunt din rețelele RCS & RDS sau apartin altor rețele interconectate cu orice rețeaua operata de RCS & RDS sau daca Beneficiarul comite folosind serviciile RCS & RDS acte sau fapte de natura penala, contravenționala sau care contravin ordinii publice ori bunelor moravuri;

d) Daca, la data incheierii contractului, Beneficiarul a prezentat acte sau informatii false, incorecte ori incomplete, sau daca nu a informat RCS & RDS despre modificarile survenite ulterior in legatura cu actele sau informatiile prezentate, inclusiv cu privire la reprezentantii legali;

e) Beneficiarul este actionat in judecata pentru credite scadente;

f) Daca Beneficiarul a optat pentru vreun serviciu pe care RCS & RDS nu il poate furniza datorita lipsei infrastructurii necesare la locatia Beneficiarului sau daca RCS & RDS este in imposibilitate obiectiva de a mai furniza serviciul catre Beneficiar.

g) Daca Beneficiarul a realizat o fraudă prin incalcarea clauzelor contractuale prevazute in cuprinsul prezentelor conditii generale sau in cuprinsul conditiilor specifice ori prin incalcarea dispozitiilor legale in vigoare;

h) Daca orice serviciu furnizat de RCS & RDS nu este utilizat exclusiv in interesul personal al Beneficiarului sau daca orice serviciu RCS & RDS face obiectul oricarei tranzactii (cesiune, revanzare, transmitere cu titlu gratuit sau orice tranzactie realizata in fapt sau in drept cu orice serviciu RCS & RDS), precum si in cazul oricarei utilizari frauduloase a oricarui serviciu RCS & RDS.

5.3. In cazul in care pentru o perioada de 2 (doua) luni consecutive, se dovedeste ca serviciile furnizate de RCS & RDS nu intrunesc cerintele legale in vigoare stabilite de autoritatea de reglementare din domeniu, Beneficiarul poate rezilia unilateral contractul cu privire la serviciul care nu respecta cerintele reglementate.

5.4. Oricare parte va putea denunta in mod unilateral prezentul contract, dupa expirarea Duratei Initale sau in cazul in care Contractul a fost incheiat pe perioada nedeterminata si daca au fost indeplinite obligatiile asumate pana la momentul cand urmeaza sa inceteze contractul, cu notificarea scrisa a celeilalte parti, transmisa printr-un mijloc care sa asigure dovada comunicarii cu cel putin 30 (treizeci) de zile inainte de data la care doreste incetarea contractului.

Denuntarea unilaterală a contractului de catre Beneficiar (indiferent daca este formulata inainte sau dupa expirarea Duratei Initale) va avea loc in urmatoarele conditii:

Beneficiarul va putea solicita incetarea contractului intr-unul din punctele de prezenta RCS & RDS prin completarea unei cereri scrise oricand in cursul lunii curente, incetarea contractului urmand sa intre in vigoare incepand cu data de 1 a lunii urmatoare. Atunci cand este cazul, intrarea in vigoare este conditiei de achitarea sumelor restante si/sau a despagubirilor prevazute la art.5.5.2 din prezentul contract. Beneficiarul avand totodata obligatia de a achita contravaloarea serviciilor care vor fi furnizate pana la incetarea contractului.

In cazul in care Beneficiarului i-au fost predate in custodie sau chirie echipamente pentru receptionarea serviciilor de comunicatii electronice acesta are obligatia predarii acestor echipamente pana cel mai tarziu in data de 7 a lunii urmatoare solicitarii denuntarii contractului.

5.5. In cazul incetarii Contractului din orice motiv (reziliere, denuntare unilaterală, anulare, portarea partiala sau totala intervenita inainte de expirarea Duratei Initale etc.) precum si in caz de fraudă ori daca Abonatul a pierdut, deteriorat sau i s-a furat telefonul mobil si/sau cartela sim si/sau echipamentele DTH si/sau smartcardul si/sau modemul de cablu sau de date si/sau telefonul fix, Abonatul se obliga sa achite catre RCS & RDS, in mod neconditionat urmatoarele sume:

5.5.1. Daca nu restituie pana cel mai tarziu in data de 7 a lunii urmatoare solicitarii denuntarii contractului bunurile primite in chirie in stare de functionare, respectiv in aceeasi stare in care le-a primit, cu uzura normala pentru perioada de utilizare, Abonatul se obliga sa achite catre RCS & RDS, in mod neconditionat, toate sumele restante si/sau penalitatile de intarziere aferente, precum si

cu titlu de clauza penală, echivalentul în lei al sumei de (i) 40 EUR/80EUR, pentru nerestituirea fiecărui telefon mobil sau orice alta sumă înscrisă în procesul verbal de predare primire, stabilită în funcție de tipul telefonului mobil; (ii) suma de 5 LEI pentru nerestituirea fiecărei cartele sim, indiferent dacă aceasta este aferentă unui telefon mobil, unui telefon fix sau unui modem de date; (iii) 20 EUR pentru nerestituirea fiecărui Smartcard; (iv) 60 EUR pentru nerestituirea celorlalte echipamente DTH ori accesoriilor acestora; (v) 40 EUR pentru nerestituirea fiecărui modem de cablu; (vi) 10 EUR pentru nerestituirea fiecărui telefon fix conectat la rețeaua de telefonie fixă (vii) 40 EUR pentru nerestituirea fiecărui telefon fix conectat prin undă radio la rețeaua de telefonie. (viii) 55 EUR pentru nerestituirea fiecărui modem de date sau gateway predat pentru furnizarea serviciului Digi Net Mobil (ix) 250 EUR pentru orice echipament DNT (x) 60 EUR pentru orice decodor SD(xi) 100 EUR pentru orice decodor HD(xii) orice alta sumă înscrisă în orice proces-verbal de predare-primire în baza căruia a fost predat Beneficiarului orice echipament sau orice alt bun de RCS & RDS. În cazul încălcării obligației de plată a oricărei clauze penale mai sus menționate, Abonatul se obligă să achite Operatorului, penalități de 0,5% pentru fiecare zi de întârziere calculate până la achitarea integrală a sumelor menționate, toate sumele cuprinse în prezenta clauza fiind creanțe certe, lichide și exigibile la momentul intervenției oricărei cauze care declanșează obligativitatea plății oricăreia sau a tuturor clauzelor penale.

5.5.2. Exceptând cazurile prevăzute la art.3.10 și 12.3 și cazurile în care contractul este încheiat pe perioadă nedeterminată, în cazul denunțării unilaterale a unui serviciu sau în cazul denunțării unilaterale a contractului de către Beneficiar sau în cazul rezilierii contractului înainte de expirarea Duratei Initale precum și în cazul încetării contractului ca urmare a portării parțiale sau totale intervenite înainte de expirarea Duratei Initale, Beneficiarul se obligă să achite Operatorului potrivit dispozițiilor legale aplicabile, cu titlu de justă despăgubire, o sumă care va include contravaloarea: (i) serviciilor oferite cu titlu de promoție, inclusiv contravaloarea tuturor apelurilor către orice rețele pe care Beneficiarul le-a efectuat cu titlu gratuit sub condiție sau la tarife mai mici decât cele valabile pentru contractul încheiat pe perioadă nedeterminată, (ii) a serviciilor de instalare, (iii) a serviciilor de activare, (iv) a activităților de service pentru defecțiuni imputabile Beneficiarului, (v) a dreptului de utilizare a echipamentelor predate Beneficiarului pentru a avea acces la serviciile contractate, precum și (vi) contravaloarea oricărui reduceri, subvenții sau promoții oferite de către Operator în cadrul Duratei Initale, inclusiv diferența dintre pretul de listă al telefonului mobil și pretul promoțional la care acesta a fost achiziționat precum și diferența dintre tarifele valabile pentru contractul încheiat pe perioadă nedeterminată și tarifele promoționale în conformitate cu prevederile din Contract, toate serviciile enumerate la pct.(i) – (vi) de mai sus fiind furnizate Beneficiarului la tarife promoționale sub condiția menținerii în vigoare și a efectuării plății contravalorii serviciilor contractate de către Beneficiar pe întreaga Durată Initală a contractului, excepție făcând culpa gravă, dovedită a Operatorului.

Operatorul este totodată îndreptățit să solicite Beneficiarului plata oricărui altor despăgubiri care să acopere întregul prejudiciu suferit, dacă se dovedește că valoarea acestuia este mai mare decât valoarea despăgubirii mai-sus menționate.

5.6. De asemenea Abonatul va avea obligația de plată a apelurilor inițiate și a serviciilor adiționale prestate în perioada contractuală pentru care nu s-au emis facturi, inclusiv contravaloarea traficului Digi Net Mobil (dacă tipul de abonament pentru care a optat Beneficiarul nu are trafic nelimitat) până la momentul încetării Contractului.

5.7. În cazul în care Beneficiarului îi sunt predate la momentul încheierii contractului echipamente prin intermediul cărora utilizează servicii de comunicații asociate serviciilor principale (servicii de telefonie mobilă, telefonie fixă, acces internet mobil, etc) la care se acordă reduceri, discounturi, bonusuri conform ofertei RCS & RDS în vigoare iar ulterior Beneficiarul refuză - indiferent de motiv - instalarea serviciilor principale în baza cărora beneficiază și de serviciile asociate, Beneficiarul își exprimă în mod expres acordul pentru:

- prezentarea într-un termen de 7 zile lucrătoare de la momentul refuzării instalării serviciilor într-un punct de prezență RCS & RDS în vederea modificării serviciului asociat pentru care i-a fost predat echipamentul într-un serviciu principal, pentru care va avea obligația achitării tarifelor lunare de utilizare, conform ofertei RCS & RDS în vigoare sau asocierii la un serviciu principal existent, dacă acest lucru este posibil, conform serviciilor contractate de către Beneficiar și ofertei RCS & RDS în vigoare;

sau, în măsura în care nu își manifestă voința în acest sens:

- renunțarea la serviciul/serviciile asociat(e) în cadrul termenului mai-sus menționat, cu obligația returnării echipamentelor prin intermediul cărora utilizează serviciile de comunicații asociate și achitării tuturor sumelor datorate cu titlu de justă despăgubire conform prezentului contract (contravaloarea taxei de activare, a reducerilor, subvențiilor, promoțiilor, etc)

În cazul în care la expirarea termenului de mai sus Beneficiarul nu optează pentru modificarea sau denunțarea serviciilor asociate potrivit condițiilor arătate, RCS & RDS va suspenda furnizarea serviciilor asociate și va denunța serviciile asociate de drept, fără a fi necesară punerea în întârziere a Beneficiarului, fără posibilitatea acordării vreunui termen, fără intervenția instanței și fără necesitatea îndeplinirii vreunei formalități, cu obligația în sarcina Beneficiarului de a achita sumele datorate cu titlu de justă despăgubire conform prezentului contract, inclusiv contravaloarea echipamentelor predate spre utilizare.

5.8. Prin excepție, în situația în care Beneficiarul a achiziționat serviciul prin încheierea contractului la distanță sau în afara spațiilor comerciale, Beneficiarul poate denunța unilateral serviciul într-un termen de 14 zile de la încheierea contractului, fără plată vreunor penalități sau despăgubiri. Beneficiarul va achita contravaloarea serviciilor utilizate pentru perioada dintre data activării și data renunțării și acolo unde este cazul, returnarea echipamentelor primite în custodie/chirie.

6. Confidențialitatea

6.1. Partile nu pot dezvalui terților informații conținute de acest Contract fără consimțământul

prelabil al celeilalte parti.

6.2. Nici o parte nu o poate opri pe cealalta sa furnizeze informatii cerute in baza unor solicitari din partea autoritatilor oficiale sau potrivit dispozitiilor legale aplicabile.

7. Notificari

7.1. Exceptand cazurile reglementate expres in alt mod, toate notificarile si comunicarile vor fi facute in scris si trimise prin posta la adresele mentionate in Contract. RCS & RDS poate transmite notificari Beneficiarului inclusiv prin curier, fax, e-mail, sms, prin intermediul oricarui program transmis de catre RCS & RDS, pop-up in browser-ul computerului (mesaj instantaneu receptionat la accesarea unei pagini web), prin publicari intr-un cotidian cu aparitia la nivel national, prin propria pagina de internet sau prin orice alt mijloc de comunicare.

8. Forta majora

8.1. Forta majora si situatiile asimilate acesteia exonereaza de raspundere partea care o invoca si dovedeste in conditiile legii.

9. Limite de responsabilitate

9.1. RCS & RDS nu este in niciun fel raspunzator pentru pierderile (directe sau indirecte), pierderea unor ocazii sau oportunitati de afaceri sau pentru beneficiile nerealizate, de catre Beneficiar sau de catre tertii cu care Beneficiarul se afla in orice raporturi juridice, ca urmare a nefunctionarii sau a functionarii necorespunzatoare a oricarui serviciu ce face obiectul prezentului contract, serviciile care fac obiectul acestui contract fiind furnizate exclusiv pentru beneficiul personal al Abonatului, serviciile RCS & RDS neputand face obiectul niciunei tranzactii a Beneficiarului cu tertii.

9.2. Beneficiarul este singurul raspunzator pentru orice pierderi, costuri, prejudicii rezultate direct sau indirect din propriile actiuni sau inactiuni, cum ar fi, dar fara a se limita la, incalcarea sau ignorarea de catre acesta a oricarui dintre termenii sau conditiile de furnizare a serviciilor, folosirea necorespunzatoare a serviciilor sau a echipamentelor de comunicatii electronice. In cazul intervenirii oricareia dintre situatiile nelimitativ prevazute in prezenta clauza, RCS & RDS poate intreprinde toate demersurile contractuale si legale necesare in vederea protejarii propriilor sale interese legitime sau intereselor legitime ale abonatilor ori tertilor, fara a fi in vreun fel raspunzator in acest sens.

9.3. In cazul nerespectarii oricaror clauze contractuale de catre RCS & RDS, valoarea maxima a despagubirilor acordate Beneficiarului la cererea acestuia este limitata la valoarea unui abonament lunar si va fi stabilita proportional cu perioadele de nefunctionare a serviciului sau va fi stabilita cel mult la contravaloarea unui abonament lunar pentru alte situatii.

10. Legea aplicabila

10.1. Toate aspectele care nu sunt reglementate in acest Contract vor fi guvernate de legislatia romana in vigoare.

10.2. In cazul in care modificarea dispozitiilor legale in acest domeniu atrage dupa sine anularea uneia sau mai multor prevederi din prezentul contract, celelalte prevederi raman in vigoare.

11. Solutionarea litigiilor

11.1. Orice litigiu legat de executarea, interpretarea sau incetarea prezentului contract va fi rezolvat, in principal, pe cale amiabila. Daca o astfel de rezolvare nu este posibila litigiul va fi solutionat de instantele judecatoresti competente.

12. Alte clauze

12.1. RCS & RDS isi rezerva dreptul de a modifica termenii si conditiile prezentului contract in conformitate cu prevederile legale in vigoare, inclusiv introducerea sau modificarea contravaloarii oricarui abonament si/sau a tarifelor altor servicii conexe, in cazul (a) modificarii pachetului sau a serviciilor furnizate; (b) modificarii preturilor/tarifelor de catre furnizorii societatii RCS & RDS pentru materiale/servicii necesare prestarii serviciilor ce formeaza obiectul prezentului contract; (c) unor modificari in legislatia statelor in care sunt rezidenti furnizorii societatii RCS & RDS sau rezultate din acordurile internationale; (d) majorarii sau aparitiei unor noi taxe, impozite, remuneratii, tarife sau a oricaror altor costuri; (e) majorarea chiriilor sau a altor costuri suportate de RCS & RDS; (f) fluctuatiilor cursului de schimb al leului fata de alte valute si ale raporturilor de schimb intre principalele valute cotate pe pietele financiare; (g) modificarii preturilor/tarifelor ca urmare a inflatiei; (h) alte situatii asemanatoare.

12.2. RCS & RDS va informa Beneficiarul printr-o notificare scrisa care poate fi trimisa prin posta, curier, fax, e-mail, sms sau prin comunicarea pe factura, cu cel putin 30 de zile inainte de operarea modificarii.

Informatii actualizate cu privire la tariful aferent fiecărei destinații pot fi obținute de către Beneficiar prin consultarea listei actualizate a tarifelor disponibilă la sediile RCS & RDS, la adresa Internet www.digiromania.ro sau pot fi solicitate informații prin apelarea telefonică a Serviciului Relații Clienti Beneficiarul având obligația să verifice, înainte de inițierea apelului, tariful practicat de RCS & RDS pentru destinația pe care dorește să o apeleze.

Beneficiarul este de acord ca RCS & RDS nu se poate obliga să furnizeze serviciile care fac obiectul acestui contract în condițiile existente la încheierea contractului decât în măsura menținerii condițiilor economice și financiare naționale și internaționale.

12.3. Dacă Beneficiarul nu este de acord cu modificarea serviciului pentru care a operat modificarea sau cu modificarea contractului, are posibilitatea de a denunța serviciul/contractul, în termen de 30 de zile de la notificarea sa cu privire la modificările propuse, altfel acestea se considera acceptate tacit. Beneficiarul având totodată obligația restituirii bunurilor date în custodie, chirie sau a caror contravaloare nu a fost achitata integral.

12.4. RCS & RDS poate cesiona drepturile sau contractul către orice tert, urmând ca cesiunea să fie opozabilă Beneficiarului după notificarea acestuia.

12.5. Succesorii legali ai partilor se subroga în drepturile și obligațiile stabilite prin prezentul Contract.

12.6. Beneficiarul autorizează și este de acord ca RCS & RDS să prelucreze datele cu caracter

personal în posesia cărora a intrat în baza prezentului contract, inclusiv în scopul înscrierii în cartea de telefon, furnizării unor informații și oricărui comunicări comerciale prin curier, posta, e-mail, SMS, telefon, fax sau alte mijloace.

12.7. Orice solicitare a Beneficiarului referitoare la modificarea pachetului de servicii, a abonamentului, a beneficiarului sau a altor informații privind Beneficiarul trebuie realizată personal sau prin mandat ar împuternicit printr-o procură, respectiv prin completarea unui formular tipizat sau prin semnarea unui act adițional, oricând în cursul lunii curente, urmând ca modificările să intre în vigoare începând cu data de întâi a lunii următoare.

Beneficiarul își exprimă acordul pentru achiziționarea de noi servicii sau echipamente prin intermediul serviciului de relații cu clienții, a aplicației Contul Meu Digi, poștei electronice, etc.

12.8. Beneficiarul are dreptul să solicite, o singură dată într-o perioadă de 12 (douăsprezece) luni consecutive, în baza unei cereri scrise, suspendarea serviciilor Digi Cablu, Digi Net sau Digi TV Satelit pentru o perioadă determinată de timp, care nu poate fi mai mică de o lună calendaristică și mai mare de 3 (trei) luni, dacă toate obligațiile de plată către RCS & RDS sunt achitate la zi. Pe durata suspendării serviciilor subșista obligația de plată a chiriei pentru echipamentele predate Beneficiarului în scopul utilizării serviciilor furnizate de către RCS & RDS. Beneficiarul nu poate solicita suspendarea serviciului Digi Cablu dacă are contractat și un abonament tip Digi Net CableLink decât dacă solicită suspendarea concomitentă a serviciului Digi Cablu și Digi Net CableLink. Deconectarea se va efectua, începând cu prima zi a lunii următoare celei în care s-a înregistrat cererea, iar reconectarea, după expirarea perioadei de suspendare, după plata taxei de reconectare în cazul serviciului Digi Cablu. Dacă RCS & RDS va constata că, în perioada de suspendare a efectelor contractului, Beneficiarul este conectat la rețeaua de comunicații RCS & RDS, Beneficiarul se obligă să achite, cu titlu de clauză penală, o sumă echivalentă cu dublul contravalorii tarifului serviciilor contractate aferente lunilor scurse între data deconectării de către RCS & RDS și data constatării recăderii frauduloase.

12.9. Prezentul contract reprezintă voința părților și înlocuiește orice alte înțelegeri anterioare, verbale sau scrise, dintre acestea, cu privire oricare dintre serviciile care formează obiectul prezentului contract, exceptând cazul când furnizarea serviciilor este făcută la alte locații sau părțile convin altfel.

12.10. De oferta promoțională curentă nu pot beneficia persoanele care se află în una dintre următoarele situații: (i) dacă prin acest contract este preschimbă orice alt contract al Beneficiarului sau al persoanelor care locuiesc împreună cu Beneficiarul în baza cărui este deja instalat unul sau mai multe servicii RCS & RDS (ii) dacă există un contract încheiat pentru furnizarea oricărui serviciu de RCS & RDS la aceeași adresă unde sunt furnizate servicii în baza acestui contract pentru care nu sunt achitate facturile la scadența pe perioada acordării de scutiri sau reduceri de la plata contravalorii serviciilor în baza acestui contract sau (iii) dacă există un contract încheiat pentru furnizarea oricărui serviciu de RCS & RDS la aceeași adresă unde sunt furnizate servicii în baza acestui contract pentru se solicita încetarea pe perioada acordării de scutiri sau reduceri de la plata contravalorii serviciilor contractate în baza acestui contract. În perioada în care Abonatul beneficiază de oferta promoțională în vigoare nu poate solicita modificarea pachetelor contractate în sensul achiziționării unui pachet cu o valoare inferioară celui deja contractat pentru pachetele la care Abonatul i-au fost acordate beneficii, reduceri, subvenții sub orice formă, în conformitate cu prevederile Contractului.

Gratuitățile și orice reduceri se acordă cu titlu promoțional în virtutea faptului că Beneficiarul a încheiat contractul pentru o durată minimă inițială de 12 (douăsprezece) sau de 24 (douăzecișipatru) de luni, în conformitate cu prevederile mai-sus menționate, Beneficiarul având obligația de a achita integral contravaloarea apelurilor și mesajelor taxabile, contravaloarea traficului Digi Net Mobil (dacă abonamentul pentru care a optat Beneficiarul nu are trafic nelimitat), precum și contravaloarea serviciilor adiționale prestate în luna/perioada anterioară. În cazul încetării contractului înainte de expirarea Duratei minime inițiale, Abonatul își asumă obligația să achite Operatorului contravaloarea tuturor promoțiilor, inclusiv contravaloarea apelurilor în rețeaua RCS & RDS sau în orice alte rețele efectuate cu titlu gratuit, a reducerilor, subvențiilor etc. (potrivit prevederilor art.5.5.2 din cuprinsul condițiilor generale) de care Abonatul a beneficiat în baza contractului, toate acestea fiind acordate Abonatului de către Operator sub condiția menținerii în vigoare a contractului pentru o durată minimă inițială de 12 (douăsprezece) sau de 24 (douăzecișipatru) de luni.

12.11 Beneficiarul serviciului de telefonie fixă sau mobilă poate apela gratuit numărul de urgență 112. În cazul apelării serviciului de urgență 112 este transmisă administratorului sistemului național unic pentru apeluri de urgență informația de localizare a apelantului, în conformitate cu prevederile legale privind organizarea și funcționarea sistemului național unic pentru apeluri de urgență.

12.12. În scopul limitării expediției de mesaje nesolicitate (SPAM) prin utilizarea rețelei de comunicații electronice RCS & RDS, protejării împotriva atacurilor cibernetice (de tip Dos sau DDos), accesului neautorizat la elementele de rețea sau la echipamentele terminale conectate la rețea, protejării rețelei de comunicații electronice RCS & RDS, răspândirii de software malițios sau virusi, RCS & RDS poate aplica următoarele măsuri: filtrarea, limitarea sau chiar blocarea traficului prin porturile 25, 53, 123, 135-139, 161, 445 și 1900 și/sau filtrarea traficului aferent serviciului mobil de acces la internet.

Lista actualizată a porturilor supuse măsurilor descrise în prezenta clauză, precum și informații suplimentare cu privire la aceste măsuri vor putea fi consultate de către Beneficiarul prin accesarea website-ului www.digiromania.ro, secțiunea Securitate sau prin apelarea Serviciului de Relații cu Clienții.

Măsurile destinate protejării Beneficiarilor serviciilor RCS & RDS, nu afectează accesul la serviciile de webmail oferite de un alt furnizor, adresele de e-mail tip Yahoo Mail sau Gmail funcționând fără

întrerupere și nefiind necesară modificarea configurației serviciului de e-mail.

12.13 Metodologia de determinare a vitezei maxime de transfer al datelor și vitezei de transfer al datelor disponibilă în mod normal pentru serviciul Digi Net. Condiții prealabile necesare pentru obținerea vitezelor.

Viteza maximă de transfer al datelor și viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal pot fi atinse cu respectarea cel puțin a următoarelor condiții:

(i) detinerea sau achiziționarea unui serviciu de internet fix din oferta RCS & RDS care poate asigura accesul la viteza maximă de transfer și viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal; (ii) utilizarea aplicației Netograf disponibilă pe site-ul www.digiromania.ro sau direct la www.netograf.ro, prin crearea și utilizarea unui cont de utilizator specific în cadrul aplicației, asigurându-se parcurgerea metodologiei și salvarea rezultatelor potrivit indicațiilor cuprinse în cadrul aplicației Netograf; (iii) conexiune prin cablu Ethernet; (iv) oprirea serviciului Wi-Fi; (v) utilizarea unui singur PC; (vi) oprirea oricărui altor programe sau aplicații care generează trafic de date (filesharing, streaming, browsing de orice fel, messaging, etc); (vii) utilizarea Windows 7 sau superior, Linux sau Mac OS; (viii) distanța față de serverele Netograf; (ix) inexistența unor incidente în rețea cauzate de terti sau datorate lucrărilor de mentenanță în rețea, anunțate de către RCS & RDS, în scopul testării vitezei maxime de transfer și vitezei de transfer al datelor disponibilă în mod normal Beneficiarul poate utiliza și aplicația disponibilă la www.digiromania.ro/asistenta/servicii-aplicatii/speedtest

Condiții minime privind echipamentele:

Fiberlink 100: procesor 1GHz, 256MB RAM, placă de rețea de 10 sau 10/100 BaseT cu interfață RJ-45(UTP); **Fiberlink 300 și Fiberlink 500:** procesor Intel i5 2,5 GHz (2 core) sau echivalent, 2GB RAM, hard disk SATA 3 - 7200rpm, placă de rețea Gigabit; **Fiberlink 1000:** procesor Intel i7 2,2 GHz (4 core) sau echivalent, 4GB RAM, SSD, placă de rețea Gigabit, Windows 7 sau superior, Linux sau Mac OS.

12.14 Metodologia de determinare a vitezei maxime estimate de transfer al datelor și factorii care influențează obținerea vitezei maxime estimate de transfer al datelor pentru serviciul Digi Net Mobil.

i) Vitezele maxime estimate pot fi atinse cu respectarea cel puțin a următoarelor condiții: a) detinerea sau achiziționarea unui serviciu de internet mobil din oferta RCS & RDS care poate asigura accesul la vitezele maxime estimate; b) utilizarea aplicației Netograf disponibilă pe site-ul www.digiromania.ro sau direct la www.netograf.ro, prin crearea și utilizarea unui cont de utilizator specific în cadrul aplicației; c) folosirea aceluiași terminal mobil și a unei cartele SIM care să funcționeze în parametrii optimați și care să dețină specificațiile tehnice necesare atingerii vitezelor maxime estimate în funcție de tehnologia radio; d) inactivarea oricărui altor aplicații din terminalul mobil exceptând aplicația utilizată pentru testare; e) realizarea testelor în exteriorul clădirilor, evitându-se locurile din proximitatea clădirilor înalte care sunt situate la distanțe apropiate, precum și locurile aglomerate în care se desfășoară manifestări la care sunt prezenți mulți utilizatori simultan (competiții sportive, manifestări socio-culturale, etc); f) realizarea testelor din același loc (aceleași coordonate geografice), evitându-se deplasarea pe durata testului.

ii) Factori care influențează atingerea vitezelor maxime estimate: a) gradul de încărcare a celulei; b) spectrul și tehnologiile radio disponibile în zona respectivă; c) existența unui semnal maxim afișat pe terminalul mobil (prin caracteristicile evidențiate pe ecranul terminalului mobil); d) distanța față de stația de bază; capabilitățile terminalului mobil utilizat; e) atenuarea semnalului radio în spațiul în care se află utilizatorul.

12.15 Procedura de soluționare a reclamațiilor cu privire la viteza de acces. Depagubiri acordate. În situația în care în urma realizării testelor sunt înregistrate diferențe permanente sau care se repetă la intervale regulate între valorile maxime estimate/vitezele promovate de transfer și vitezele rezultate în urma testelor obținute prin intermediul aplicației Netograf, utilizatorii pot sesiza RCS & RDS diferențele constatate, prin transmiterea unei reclamații.

Reclamația va fi transmisă de către titularul contractului de servicii de comunicații electronice în termen de 30 de zile de la finalizarea testelor conform procedurii mai-sus menționate. În afara de datele de contact (inclusiv codul de abonat și un număr de telefon valabil) reclamația va cuprinde vitezele reclamate, tehnologia radio utilizată locul în care au fost realizate testele (coordinate geografice sau localitate/strada/număr). Reclamația va fi depusă în punctele de prezență RCS & RDS (www.digiromania.ro/asistenta/puncte-prezența) sau prin e-mail la client@rds-rds.ro. Reclamațiile vor fi soluționate într-un termen de 30 de zile de la data la care toate informațiile au fost furnizate, inclusiv, acolo unde este cazul, datele și informațiile suplimentare solicitate de către RCS & RDS pentru soluționarea reclamației. În acest sens RCS & RDS va putea desfășura propriile teste și va comunica ori de câte ori este necesar parcursul soluționării reclamației cu utilizatorul pentru clarificarea valorilor înregistrate. În situația în care în analiza reclamației se constată - sub condiția respectării de către utilizator a metodologiei de testare mai-sus menționate - existența diferențelor dintre valorile maxime estimate/vitezele promovate de transfer și vitezele rezultate în urma testelor, utilizatorul este îndreptățit să primească despăgubiri constând în reducerea pretului abonamentului lunar proporțional cu perioada în care s-au înregistrat aceste diferențe, acordate de la data recepționării sesizării și până la remediarea situației, în măsura în care se testează desfășurate de către RCS & RDS confirmă aspectele sesizate prin reclamația transmisă.

Dacă utilizatorul înregistrează nemulțumiri față de modalitatea de soluționare a reclamației poate apela la mijloacele de soluționare prevăzute în Procedura funcțională de soluționare a reclamațiilor clienților RCS & RDS, inclusiv prin sesizarea instituțiilor naționale cu atribuții în domeniu sau se poate adresa instanțelor judecătorești competente.

Procedura functionala de solutionare a reclamatilor clientilor RCS & RDS

RCS & RDS va pune la dispozitia clientilor sai urmatoarele modalitati de preluare si solutionare a sesizarilor formulate de catre acestia:

Telefonic: Serviciu disponibil 7/7 zile, 24/24 ore prin apelarea urmatoarelor numere de telefon (tarif standard, conform tipului de abonament contractat de catre client):

- 03XX-400 401 – Serviciul Tehnic disponibil pentru serviciile de Internet, Telefonie Mobila/Fixa, CATV (unde xx reprezinta prefixul de judet);
031 400 4401 pentru Bucuresti
- 03XX-400 414 – Informatii Comerciale disponibile pentru serviciile de Internet, Telefonie Mobila/ Fixa, CATV (unde xx reprezinta prefixul de judet);
031 400 4414 pentru Bucuresti
- 031-400 4000 – Numar unic disponibil pentru serviciul DigiTV

Acces direct: In punctele de prezenta RCS & RDS din localitatea dumneavoastra, de Luni pana Vineri in intervalul orar 9 -18.

E-mail: clienti@rds-rds.ro

Web Site: Completand formularul disponibil pe pagina: www.rds.ro la sectiunea servicii/formular de contact. Sesizarile vor fi inregistrate la data transmiterii lor prin mijloacele mentionate si vor fi inaintate catre departamentele competente din cadrul companiei RCS & RDS. Reprezentatii acestor departamente se vor asigura de o solutionare in conformitate cu termenele contractuale si prevederile legale, termenul maxim de solutionare a reclamatiei fiind de 30 de zile de la inregistrarea sesizarii. Rezultatul demersurilor efectuate va fi comunicat clientului prin intermediul datelor de contact comunicate (e-mail, telefon) intr-un termen de maxim 7 zile de la solutionarea reclamatiei.

In cazul nesolutionarii reclamatiei in termenul maximal datorita efectuarii unor investigatii suplimentare determinate de complexitatea sesizarii, termenul maxim de solutionare a reclamatiei este de 90 de zile de la inregistrarea sesizarii; in acest caz termenul de informare a clientului asupra stadiului de solutionare este de 30 zile de la expirarea termenului initial de solutionare de 30 de zile.

Reclamatiiile cu privire la nefunctionalitatea serviciului vor fi inregistrate intr-un termen de 12 ore de la momentul aparitiei lipsei serviciului iar reclamatiiile cu privire la facturarea serviciilor furnizate vor fi transmise intr-un termen de cel mult 30 (treizeci) de zile de la data primirii fiecarei facturi.

Cu exceptia situatiilor afl ate in afara controlului RCS & RDS, in situatia in care termenul de raspuns nu este respectat, Beneficiarul poate solicita in scris despagubiri, intr-un termen de 10 zile de la expirarea termenului de raspuns pentru solutionarea reclamatiiilor.

In masura in care reclamatia transmisa este justificata despagubirile vor fi acordate prin reducerea abonamentului lunar aferent serviciului sesizat in mod proportional cu numarul de zile cu care termenul de raspuns a fost depasit. Reducerea va fi evidentiata pe facturile ulterioare lunii in care a fost solutionata reclamatia, cuantumul reducerii fiind in limita contravalorii unui abonament lunar.

Deranjamentele reclamate vor fi remediate in cel mult 48 ore de la transmiterea sesizarii, potrivit conditiilor prevazute in contractual incheiat. In situatia in care termenul de remediere este depasit din motive exclusive RCS & RDS, vor fi acordate in mod corespunzator despagubiri.

Despagubirile sunt acordate de RCS & RDS atunci cand disponibilitatea retelei pana la ultimul echipament activ instalat de catre RCS & RDS scade sub limita de 97% stabilita potrivit dispozitiilor contractului incheiat cu Beneficiarul, adica 21,6 ore pe luna. RCS & RDS va calcula totalul orelor de nefunctionalitate a serviciului din care va scadea aceste 21,6 ore, iar pentru orele ramase va acorda reduceri egale cu valoarea tarifului lunar impartit la 720 (numarul de ore dintr-o luna).

Reducerea va fi evidentiata pe facturile ulterioare lunii in care a fost solutionata reclamatia, cuantumul reducerii fiind in limita contravalorii unui abonament lunar.

Clientul are totodata posibilitatea - in cazul nesolutionarii pe cale amiabila a litigiului - sa se adreseze Autoritatii Nationale pentru Administrare si Reglementare in Comunicatii ANCOM (Bucuresti, str. Delea Noua nr. 2, sector 3, e-mail: ancom@ancom.org.ro, website: www.ancom.org.ro, fax: 0372.845.402), Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorilor sau se poate adresa instantei judecatoresti competente.