

## FORM-RCS-RDS-COM-VZ-REZ-47 Editia 8 rev 3. Conditii generale pentru furnizarea serviciilor de comunicatii electronice integrate RCS & RDS

### I. Conditii generale pentru furnizarea serviciilor de comunicatii electronice

#### I. Obiectul Contractului

1.1. 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.1.2, 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 Anexa 2 a Contractului. In cazul incetarii contractului inainte de expirarea Duratei minime initiale, Abonatul isi asuma obligatia sa achite Operatorului potrivit prevederilor Anexei 2 si 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.

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

1.2.1. 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;

1.2.2. 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).

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

1.2.4. 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 serviciul de telefonie fixa, prin intermediul liniei de telefonie conectate la retelele de comunicatii electronice operate de RCS & RDS.

1.2.5. 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 serviciul de telefonie mobila, prin intermediul unei linii mobile de telefonie activate in reseaua de telefonie mobila 3G sau 4G operate de RCS & RDS.

1.2.6. 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.

1.3. 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.

1.4. 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.

1.5. 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 suplimentare, inclusiv contravaloarea serviciilor speciale tip Pay-per-view (PPV) in termenele 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.

1.6. 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 Anexa 2.

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 destinatarilor si serviciilor furnizate de RCS & RDS sunt redade in Anexa 2 din prezentul Contract. Lista completa si actualizata a tarifulor este disponibila la sedile 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 serviciului 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 in Anexa 2 a Contractului 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 facturilor, in ordinea cronologica a scadentei acestora, incepand cu datoria cea mai veche.

3.6. In cazul neplatii contravalorii facturilor 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 facturilor 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 plata 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 suspendării/dezactivării 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 solicitării 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 urmatoare 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](http://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 evidentiata 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 si 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 remedierea defectiunilor sunt condionate 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, bruijalelor 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 locuinta 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 posibila 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, trăsnete, 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 aparținand Beneficiarului sau unor terte persoane. In cazul producerii unor distrugerii de acest gen, pierderile sunt suportate de partea care le-a suferit.

4.1.9. In conformitate cu prevederile Deciziei ANCOM nr. 112/2017 la adresa [www.digiromania.ro](http://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 Anexa 2 din prezentul 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 aparținand RCS & RDS si aflat in custodia Beneficiarului.

4.2.5. In vederea remedierii defectiunilor Beneficiarul va asigura accesul RCS&RDS 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 anexele 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 anexele 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 distribuție exterioară și până în locuința Beneficiarului (circuit care include cablu, accesorii, dispozitive de conectică) și pentru instalarea și funcționarea în locuința individuală a unui echipament tip ONT sau similar.

În acest scop Beneficiarul va asigura RCS & RDS sau oricărui subcontractor autorizat întregul suportul necesar pentru efectuarea lucrărilor de instalare sau de modificare a circuitului exterior, a instalațiilor interioare din locuința și a echipamentelor, în funcție de tipul acestora și particularitățile imobilului.

De asemenea Beneficiarul își asumă în mod expres obligația de a obține orice acord, aprobare sau autorizație de bransament necesare pentru instalarea cablurilor, echipamentelor de comunicație și a materialelor accesorii în locația unde sunt furnizate serviciile.

4.2.6. În cazul oricărui solicitări de prestare a unor servicii care nu fac obiectului acestui contract, precum și în cazul distrugerii, degradării sau intervenției neautorizate asupra rețelei de către Beneficiar, în cazul unor reclamații nefondate sau pentru intervenții ale RCS & RDS datorate culpei Beneficiarului, acesta din urmă se obligă să plătească societății RCS & RDS, contravaloarea serviciilor prestate, inclusiv manopera, a materialelor utilizate și a cheltuielilor de deplasare, pe baza unui deviz de lucrări.

4.2.7. Beneficiarul se obligă ca, la data vânzării (înstrăinării) imobilului unde este furnizat serviciul de comunicație sau în cazul mutării la o altă adresă să notifice în scris în prealabil pe RCS & RDS; de asemenea Beneficiarul se obligă fie să solicite transferul contractului la noua sa adresă, fie să solicite rezilierea prezentului contract încheiat cu RCS & RDS cu privire la furnizarea serviciilor de comunicație electronice. În cazul solicitării transferului de contract Beneficiarul va plăti orice eventuală taxă de transfer, precum și costul lucrărilor de conectare a noii locații la rețeaua RCS & RDS, care își rezervă dreptul să refuze transferul contractului, dacă acesta este prea oneros sau nu este posibil ori nu se justifică din punct de vedere comercial, tehnic, economic, juridic etc.

4.2.8. Beneficiarul se obligă să obțină pe propria cheltuială orice autorizații, avize sau alte aprobări necesare pentru instalarea, bransarea locuinței acestuia la rețeaua de comunicație electronică a RCS & RDS și/sau pentru furnizarea serviciilor ce formează obiectul prezentului contract.

4.2.9. Beneficiarul se obligă să utilizeze orice bun și/sau orice serviciu care face obiectul prezentului contract exclusiv în interes personal și totodată se obligă să utilizeze bunurile și serviciile fixe de comunicație electronice și serviciul Digi TV Satelit exclusiv în locația indicată pentru instalarea serviciilor, nefiind admisă comercializarea sau transmiterea în orice mod a oricărui bun sau serviciu către terți. Totodată Beneficiarul se obligă să nu utilizeze în afara sistemului, să nu copieze și să nu dezvaluiă terților nicio aplicație software și/sau know-how implementate de RCS & RDS. Beneficiarul va fi responsabil pentru toate daunele și reclamațiile rezultate din încălcarea acestei prevederi.

4.2.10. Beneficiarul se obligă ca, pe întreaga perioadă de valabilitate a contractului, să nu facă nici un act de dispoziție, să nu închirieze și să nu transmită folosința sau orice alt drept asupra cartelei sim, asupra echipamentelor sau altor bunuri predate, și aflate în proprietatea RCS & RDS sau asupra serviciilor și se obligă să utilizeze bunurile și serviciile ca un „bun proprietar”; să nu folosească în mod abuziv serviciile sau bunurile primite, să nu deterioreze și să nu intervină în interiorul acestora sau asupra sigiliilor aplicate. Beneficiarul se obligă să suporte orice risc de genul distrugerii, furtului, pieririi oricărui bunuri primite de la RCS & RDS (inclusiv a cartelei sim) și va despăgubi RCS & RDS în condițiile art.5.5 de mai jos.

4.2.11. Beneficiarul se obligă să nu elimine deseurile de echipamente electrice și electronice ca deseuri municipale nesortate și să colecteze în mod selectiv aceste deseuri. Beneficiarul are un rol determinant în procesul de reutilizare, reciclare și a altor forme de recuperare, având drept scop încurajarea colectării selective a deseurilor echipamentelor electrice și electronice pentru reducerea nocivității asupra mediului și sănătății umane.

4.2.12. Beneficiarul se poate adresa Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (ANCOM) în vederea soluționării litigiilor ocazionate de aplicarea OUG nr.111/2011 și în legătură cu clauzele privind exercitarea drepturilor conferite prin acest act normativ și prevăzute în Contract ori în legătură cu executarea acestor clauze și care nu au fost soluționate pe cale amiabilă cu RCS & RDS. Litigiul va fi înaintat în forma scrisă la sediul ANCOM din București, Str. Delea Nouă nr.2, sector 3. Website: www.ancom.org.ro, telefon: 0372.845.454, fax: 0372.845.402.

#### 5. Încetarea contractului

5.1. Contractul poate înceta prin acordul de voință al partilor, în termenul de valabilitate, fără plată de daune, dacă au fost achitate integral obligațiile.

5.2. În funcție de propria apreciere, RCS & RDS poate considera prezentul contract ca fiind reziliat de drept fie în privința tuturor serviciilor furnizate, fie în privința anumitor servicii care fac obiectul contractului, fără a fi necesară punerea în întârziere a Beneficiarului, fără posibilitatea acordării vreunui termen, fără intervenția instanței și fără necesitatea îndeplinirii vreunei formalități, dacă:

a) Beneficiarul nu plătește orice abonament lunar și/sau orice alte tarife aferente serviciilor furnizate și penalitățile de întârziere (dacă este cazul) în termen de cel mult 20 (douăzeci) de zile de la expirarea termenului de plată prevăzut la pct. 3.5;

b) Beneficiarul încalcă oricare dintre obligațiile prevăzute la art.3 și/sau la art.4.2 din condițiile generale și/sau cele ale art.1.2. din clauzele specifice serviciului de telefonie fixă ori obligațiile prevăzute la art.3 din clauzele specifice serviciului de telefonie mobilă și nu se conformează în termen de 2 (două) zile notificării transmise de RCS & RDS;

c) Beneficiarul prejudiciază securitatea sistemului sau încearcă în mod repetat (cu sau fără succes) furnizarea sau obținerea de informații care nu au un caracter public, indiferent dacă acestea sunt din rețelele RCS & RDS sau aparțin altor rețele interconectate cu orice rețeaua operată de RCS & RDS sau dacă Beneficiarul comite folosind serviciile RCS & RDS acte sau fapte de natură penală, contravențională sau care contravin ordinii publice ori bunelor moravuri;

d) Dacă, la data încheierii contractului, Beneficiarul a prezentat acte sau informații false, incorecte ori incomplete, sau dacă nu a informat RCS & RDS despre modificările survenite ulterior în legătură cu actele sau informațiile prezentate, inclusiv cu privire la reprezentanții legali;

e) Beneficiarul este acționat în judecată pentru credite scadente;

f) Dacă Beneficiarul a optat pentru vreun serviciu pe care RCS & RDS nu îl poate furniza datorită lipsei infrastructurii necesare la locația Beneficiarului sau dacă RCS & RDS este în imposibilitate obiectivă de a mai furniza serviciul către Beneficiar.

g) Dacă Beneficiarul a realizat o fraudă prin încălcarea clauzelor contractuale prevăzute în

cuprinsul prezentelor condiții generale sau în cuprinsul condițiilor specifice ori prin încălcarea dispozițiilor legale în vigoare;

h) Dacă orice serviciu furnizat de RCS & RDS nu este utilizat exclusiv în interesul personal al Beneficiarului sau dacă orice serviciu RCS & RDS face obiectul oricărei tranzacții (cesiune, revanzare, transmitere cu titlu gratuit sau orice tranzacție realizată în fapt sau în drept cu orice serviciu RCS & RDS), precum și în cazul oricărei utilizări frauduloase a oricărui serviciu RCS & RDS. 5.3. În cazul în care pentru o perioadă de 2 (două) luni consecutive, se dovedește că serviciile furnizate de RCS & RDS nu intrunesc cerințele legale în vigoare stabilite de autoritatea de reglementare din domeniu, Beneficiarul poate rezilia unilateral contractul cu privire la serviciul care nu respecta cerințele reglementate.

5.4. Oricare parte va putea denunța în mod unilateral prezentul contract, după expirarea Duratei Inițiale sau în cazul în care Contractul a fost încheiat pe perioadă nedeterminată și dacă au fost îndeplinite obligațiile asumate până la momentul când urmează să înceteze contractul, cu notificarea scrisă a celeilalte părți, transmisă printr-un mijloc care să asigure dovada comunicării cu cel puțin 30 (treizeci) de zile înainte de data la care dorăște încetarea contractului.

Denunțarea unilaterală a contractului de către Beneficiar (indiferent dacă este formulată înainte sau după expirarea Duratei Inițiale) va avea loc în următoarele condiții:

Beneficiarul va putea solicita încetarea contractului într-unul din punctele de prezența RCS & RDS prin completarea unei cereri scrise oricând în cursul lunii curente, încetarea contractului urmând să intre în vigoare începând cu data de 1 a lunii următoare. Atunci când este cazul, intrarea în vigoare este condiționată de achitarea sumelor restante și/sau a despăgubirilor prevăzute la art.5.5.2 din prezentul contract. Beneficiarul având totodată obligația de a achita contravaloarea serviciilor care vor fi furnizate până la încetarea contractului.

În cazul în care Beneficiarului i-au fost predate în custodie sau chirie echipamente pentru recepționarea serviciilor de comunicație electronice acesta are obligația predării acestor echipamente până cel mai târziu în data de 7 a lunii următoare solicitării denunțării contractului.

5.5. În cazul încetării Contractului din orice motiv (reziliere, denunțare unilaterală, anulare, portarea parțială sau totală intervenită înainte de expirarea Duratei Inițiale etc.) precum și în caz de fraudă ori dacă Abonatul a pierdut, deteriorat sau i s-a furat telefonul mobil și/sau cartela sim și/sau echipamentele DTH și/sau smartcardul și/sau modemul de cablu sau de date și/sau telefonul fix, Abonatul se obligă să achite către RCS & RDS, în mod necondiționat următoarele sume:

5.5.1. Dacă nu restituie până cel mai târziu în data de 7 a lunii următoare solicitării denunțării contractului bunurile primite în chirie în stare de funcționare, respectiv în aceeași stare în care le-a primit, cu uzura normală pentru perioada de utilizare, Abonatul se obligă să achite către RCS & RDS, în mod necondiționat, toate sumele restante și/sau penalitățile de întârziere aferente, precum și cu titlu de clauză penală, echivalentul în lei al sumei de (i) 40 EUR/80EUR, pentru nerestituirea fiecărui telefon mobil sau orice alta suma înscrisă în procesul verbal de predare primire, stabilită în funcție de tipul telefonului mobil ; (ii) suma de 5 LEI pentru nerestituirea cartelei 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 unde 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 ONT (x) 60 EUR pentru orice decodor SD(x) 100 EUR pentru orice decodor HD(xii) orice alta suma înscrisă în orice proces-verbal de predare-primire în baza caruia 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 clauză fiind creanțe certe, lichide și exigibile la momentul intervenirii 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 Inițiale precum și în cazul încetării contractului ca urmare a portării parțiale sau totale intervenite înainte de expirarea Duratei Inițiale, Beneficiarul se obligă să achite Operatorului potrivit dispozițiilor legale aplicabile, cu titlu de justa 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 Inițiale, 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 Anexa 2 la 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 Inițială 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 nefructificat) până la momentul încetării Contractului.

5.7. În cazurile în care Beneficiarului îi sunt predate la momentul încheierii contractului echipamente prin intermediul cărora utilizează servicii de comunicație asociate serviciilor principale (servicii de telefonie mobilă, telefonie fixă, acces internet mobil, etc. la care se acordă reduceri, discounturi,

bonusuri conform ofertei RCS & RDS in vigoare) iar ulterior Beneficiarul refuza - indiferent de motiv - instalarea serviciilor principale in baza carora beneficiaza si de serviciile asociate. Beneficiarul isi exprima in mod expres acordul pentru:

- prezentarea intr-un termen de 7 zile lucratoare de la momentul refuzarii instalarii serviciilor intr-un punct de prezenta RCS & RDS in vederea modificarii serviciului asociat pentru care i-a fost predat echipamentul intr-un serviciu principal, pentru care va avea obligatia achitarii tarifulor lunare de utilizare, conform ofertei RCS & RDS in vigoare sau asocierii la un serviciu principal existent, daca acest lucru este posibil, conform serviciilor contractate de catre Beneficiar si ofertei RCS & RDS in vigoare;

sau, in masura in care nu isi manifesta vointa in acest sens:

- renuntarea la serviciu/serviciile asociat(e) in cadrul termenului mai-sus mentionat, cu obligatia returnarii echipamentelor prin intermediul carora utilizeaza serviciile de comunicatii asociate si achitarii tuturor sumelor datorate cu titlu de justa despagubire conform prezentului contract (contravaloarea taxei de activare, a reducerilor, subventiilor, promotiilor, etc)

In cazul in care la expirarea termenului de mai sus Beneficiarul nu opteaza pentru modificarea sau denuntarea serviciilor asociate potrivit conditiilor aratate, RCS & RDS va suspenda furnizarea serviciilor asociate si va denunta serviciile asociate de drept, fara a fi necesara punerea in intaiere a Beneficiarului, fara posibilitatea acordarii vreunui termen, fara interventia instantei si fara necesitatea indeplinirii vreunei formalitati, cu obligatia in sarcina Beneficiarului de a achita sumele datorate cu titlu de justa despagubire conform prezentului contract, inclusiv contravaloarea echipamentelor predate spre utilizare.

5.8. Prin exceptie, in situatia in care Beneficiarul a achizitionat serviciul prin incheierea contractului la distanta sau in afara spatiilor comerciale, Beneficiarul poate denunta unilateral serviciul intr-un termen de 14 zile de la incheierea contractului, fara plata vreunor penalitati sau despagubiri. Beneficiarul va achita contravaloarea serviciilor utilizate pentru perioada dintre data activarii si data renuntarii si acolo unde este cazul, returnarea echipamentelor primite in custodie/chirie.

## 6. Confidentialitatea

6.1. Partile nu pot dezvalui tertilor informatii continute de acest Contract fara consimtamantul 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 notificari si comunicari 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 nelimitat 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 anulara 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 litigiu 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 tarifulor 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) majorarii 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 asanatoare.

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 fiecarei destinatii pot fi obtinute de catre Beneficiar prin consultarea listei actualizate a tarifulor disponibila la sediile RCS & RDS, la adresa Internet [www.digiromania.ro](http://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.

Beneficiarul este de acord ca RCS & RDS nu se poate obliga sa furnizeze serviciile care fac obiectul acestui contract in conditiile existente la incheierea contractului decat in masura mentinerii conditiilor economice si financiare nationale si internationale.

12.3. Daca Beneficiarul nu este de acord cu modificarea serviciului pentru care a operat modificarea sau cu modificarea contractului, are posibilitatea de a denunta serviciul/contractul, in termen de 30 de zile de la notificarea sa cu privire la modificarile propuse, altfel acestea se considera acceptate tacit. Beneficiarul avand totodata obligatia restituirii bunurilor date in custodie, chirie sau a caror contravaloare nu a fost achitata integral.

12.4. RCS & RDS poate cesiona drepturile sau contractul catre orice tert, urmand ca cesiunea sa fie opozabila Beneficiarului dupa notificarea acestuia.

12.5. Succesorii legali ai partilor se subroga in drepturile si obligatiile stabilite prin prezentul Contract.

12.6. Beneficiarul autorizeaza si este de acord ca RCS & RDS sa prelucreze datele cu caracter personal in posesia carora a intrat in baza prezentului contract, inclusiv in scopul inscrierii in cartea de telefon, furnizarii unor informatii si oricaror comunicari 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 informatii privind Beneficiarul trebuie realizata personal sau prin mandatar imputernicit printr-o procura, respectiv prin completarea unui formular tipizat sau prin semnarea unui act additional, oricand in cursul lunii curente, urmand ca modificarile sa intre in vigoare incepand cu data de intai a lunii urmatoare.

Beneficiarul isi exprima acordul pentru achizitionarea de noi servicii sau echipamente prin intermediul serviciului de relatii cu clientii, a aplicatiei Contul Meu Digi, postei electronice, etc.

12.8. Beneficiarul are dreptul sa solicite, o singura data intr-o perioada de 12 (douasprezece) luni consecutive, in baza unei cereri scrise, suspendarea serviciilor Digi Cablu, Digi Net sau Digi TV Satelit pentru o perioada determinata de timp, care nu poate fi mai mica de o luna calendaristica si mai mare de 3 (trei) luni, daca toate obligatiile de plata catre RCS & RDS sunt achitate la zi. Pe durata suspendarii serviciilor subzista obligatia de plata a chiriei pentru echipamentele predate Beneficiarului in scopul utilizarii serviciilor furnizate de catre RCS & RDS. Beneficiarul nu poate solicita suspendarea serviciului Digi Cablu daca are contractat si un abonament tip Digi Net CableLink decat daca solicita suspendarea concomitenta a serviciului Digi Cablu si Digi Net CableLink. Deconectarea se va efectua, incepand cu prima zi a lunii urmatoare celei in care s-a inregistrat cererea, iar reconectarea, dupa expirarea perioadei de suspendare, dupa plata taxei de reconectare in cazul serviciului Digi Cablu. Daca RCS & RDS va constata ca, in perioada de suspendare a efectelor contractului, Beneficiarul este conectat la rețeaua de comunicatii RCS & RDS, Beneficiarul se obliga sa achite, cu titlu de clauza penala, o suma echivalenta cu dublul contravaloarii tarifului serviciilor contractate aferente lunilor scurse intre data deconectarii de catre RCS & RDS si data constatarii racordarii frauduloase.

12.9. Prezentul contract reprezinta vointa partilor si inlatura orice alte intelegeri anterioare, verbale sau scrise, dintre acestea, cu privire oricare dintre serviciile care formeaza obiectul prezentului contract, exceptand cazul cand furnizarea serviciilor este facuta la alte locatii sau partile convin altfel.

12.10. De oferta promotionala curenta nu pot beneficia persoanele care se afla in una dintre urmatoarele situatii: (i) daca prin acest contract este preschimbata orice alt contract al Beneficiarului sau al persoanelor care locuiesc impreuna cu Beneficiarul in baza caruia este deja instalat unul sau mai multe servicii RCS & RDS (ii) daca exista un contract incheiat pentru furnizarea oricarui serviciu de RCS & RDS la aceeași adresa unde sunt furnizate servicii in baza acestui contract pentru care nu sunt achitate facturile la scadenta pe perioada acordarii de scutiri sau reduceri de la plata contravaloarii serviciilor in baza acestui contract sau (iii) daca exista un contract incheiat pentru furnizarea oricarui serviciu de RCS & RDS la aceeași adresa unde sunt furnizate servicii in baza acestui contract pentru se solicita incetarea pe perioada acordarii de scutiri sau reduceri de la plata contravaloarii serviciilor contractate in baza acestui contract. In perioada in care Abonatului beneficia de oferta promotionala in vigoare nu poate solicita modificarea pachetelor contractate in sensul achizitionarii unui pachet cu o valoare inferioara celui deja contractat pentru pachetele la care Abonatului i-au fost acordate beneficii, reduceri, subventii sub orice forma, in conformitate cu prevederile Anexei 2 si ale celorlalte anexe la Contract.

Gratuitatile si orice reduceri se acorda cu titlu promotional in virtutea faptului ca Beneficiarul a incheiat contractul pentru o durata minima initiala de 12 (douasprezece) sau de 24 (douazecisipatru) de luni, in conformitate cu prevederile mai-sus mentionate, Beneficiarul avand obligatia de a achita integral contravaloarea apelurilor si mesajelor taxabile, 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. In cazul incetarii contractului inainte de expirarea Duratei minime initiale, Abonatului isi asuma obligatia sa achite Operatorului contravaloarea tuturor promotiilor, inclusiv contravaloarea apelurilor in rețeaua RCS & RDS sau in orice alte rețele efectuate cu titlu gratuit, a reducerilor, subventiilor etc. (potrivit prevederilor Anexei 2 si art.5.5.2 din cuprinsul conditiilor generale) de care Abonatului a beneficiat in baza contractului, toate acestea fiind acordate Abonatului de catre Operator sub conditia mentinerii in vigoare a contractului pentru o durata minima initiala de 12 (douasprezece) sau de 24 (douazecisipatru) de luni.

12.11. Beneficiarul serviciului de telefonie fixa sau mobila poate apela gratuit numarul de urgenta 112. In cazul apelarii serviciului de urgenta 112 este transmisa administratorului sistemului national unic pentru apeluri de urgenta informatia de localizare a apelantului, in conformitate cu prevederile legale privind organizarea si functionarea sistemului national unic pentru apeluri de urgenta.

12.12. In scopul limitarii expedierii de mesaje nesolicitate (SPAM) prin utilizarea rețelei de comunicatii

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](http://www.digiromania.ro), secțiunea Securitate sau prin apelarea Serviciului de Relații cu Clientii.

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 întreruperi 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) deținerea 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](http://www.digiromania.ro) sau direct la [www.netograf.ro](http://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 terți 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](http://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) deținerea 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](http://www.digiromania.ro) sau direct la [www.netograf.ro](http://www.netograf.ro), prin crearea și utilizarea unui cont de utilizator specific în cadrul aplicației; c) folosirea aceluși 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 alte 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 în 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 (coordonate geografice sau localitate/strada/numar). Reclamația va fi depusă în punctele de prezență RCS & RDS ([www.digiromania.ro/asistenta/puncte-prezenta](http://www.digiromania.ro/asistenta/puncte-prezenta)) sau prin e-mail la [client@rcs-rds.ro](mailto:client@rcs-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 urma analizării 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 despagubiri constând în reducerea prețului abonamentului lunar proporțional cu perioada în care s-au înregistrat aceste diferențe, acordate de la data recepționării sesizării și până la remedierea 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 funcțională de soluționare a reclamațiilor clienților RCS & RDS

RCS & RDS va pune la dispoziția clienților săi următoarele modalități de preluare și soluționare a sesizărilor formulate de către aceștia:

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

- 03XX-400 401 – Serviciu Tehnic disponibil pentru serviciile de Internet, Telefonie Mobilă/Fixa, CATV (unde xx reprezintă prefixul de județ);  
031 400 4401 pentru București
- 03XX-400 414 – Informații Comerciale disponibile pentru serviciile de Internet, Telefonie Mobilă/ Fixa, CATV (unde xx reprezintă prefixul de județ);  
031 400 4414 pentru București
- 031-400 4000 – Număr unic disponibil pentru serviciul DigiTV

Acces direct: În punctele de prezență RCS & RDS din localitatea dumneavoastră, de Luni până Vineri în intervalul orar 9 -18.

E-mail: [client@rcs-rds.ro](mailto:client@rcs-rds.ro)

Web Site: Completând formularul disponibil pe pagina: [www.rcs.ro](http://www.rcs.ro) la secțiunea servicii/formular de contact. Sesizările vor fi înregistrate la data transmiterii lor prin mijloacele menționate și vor fi înaintate către departamentele competente din cadrul companiei RCS & RDS. Reprezentanții acestor departamente se vor asigura de o soluționare în conformitate cu termenele contractuale și prevederile legale, termenul maxim de soluționare a reclamației fiind de 30 de zile de la înregistrarea sesizării. Rezultatul demersurilor efectuate va fi comunicat clientului prin intermediul datelor de contact comunicate (e-mail, telefon) într-un termen de maxim 7 zile de la soluționarea reclamației.

În cazul nesoluționării reclamației în termenul maximal datorită efectuării unor investigații suplimentare determinate de complexitatea sesizării, termenul maxim de soluționare a reclamației este de 90 de zile de la înregistrarea sesizării; în acest caz termenul de informare a clientului asupra stadiului de soluționare este de 30 zile de la expirarea termenului inițial de soluționare de 30 de zile.

Reclamațiile cu privire la nefuncționalitatea serviciului vor fi înregistrate într-un termen de 12 ore de la momentul apariției lipsei serviciului iar reclamațiile cu privire la facturarea serviciilor furnizate vor fi transmise într-un termen de cel mult 30 (treizeci) de zile de la data primirii fiecărei facturi.

Cu excepția situațiilor afișate în afara controlului RCS & RDS, în situația în care termenul de răspuns nu este respectat, Beneficiarul poate solicita în scris despagubiri, într-un termen de 10 zile de la expirarea termenului de răspuns pentru soluționarea reclamațiilor.

În măsura în care reclamația transmisă este justificată despagubirile vor fi acordate prin reducerea abonamentului lunar aferent serviciului sesizat în mod proporțional cu numărul de zile cu care termenul de răspuns a fost depășit. Reducerea va fi evidențiată pe facturile ulterioare lunii în care a fost soluționată reclamația, cuantumul reducerii fiind în limita contravalorii unui abonament lunar.

Deranjamentele reclamate vor fi remediate în cel mult 48 ore de la transmiterea sesizării, potrivit condițiilor prevăzute în contractual încheiat. În situația în care termenul de remediere este depășit din motive exclusive RCS & RDS, vor fi acordate în mod corespunzător despagubiri.

Despagubirile sunt acordate de RCS & RDS atunci când disponibilitatea rețelei până la ultimul echipament activ instalat de către RCS & RDS scade sub limita de 97% stabilită potrivit dispozitiilor contractului încheiat cu Beneficiarul, adică 21,6 ore pe luna. RCS & RDS va calcula totalul orelor de nefuncționalitate a serviciului din care va scădea aceste 21,6 ore, iar pentru orele rămase va acorda reduceri egale cu valoarea tarifului lunar împărțit la 720 (numărul de ore dintr-o luna).

Reducerea va fi evidențiată pe facturile ulterioare lunii în care a fost soluționată reclamația, cuantumul reducerii fiind în limita contravalorii unui abonament lunar.

Clientul are totodată posibilitatea - în cazul nesoluționării pe cale amiabilă a litigiului - să se adreseze Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații ANCOM (București, str. Delea Nouă nr. 2, sector 3, e-mail: [ancom@ancom.org.ro](mailto:ancom@ancom.org.ro), website: [www.ancom.org.ro](http://www.ancom.org.ro), fax: 0372.845.402), Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor sau se poate adresa instanțelor judecătorești competente.