

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.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 (douazecispatru) 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 (douazecispatru) 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 serviciul 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 serviciul de telefonie mobila, prin intermediul unei linii mobile de telefonie activate in reseaua 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) sau Pay TV, in termenii stabilite prin Conditii Generale si conform tarifului si conditiilor specifice fiecarui program/eveniment sau extraoptiune in parte, comunicate beneficiarilor de catre reprezentantii RCS & RDS odata cu lansarea fiecarei comenzi in parte, tarife publicate si pe site-ul www.digiromania.ro.

Prin serviciul 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.

Serviciile Pay TV pot fi achizitionate pentru o perioada contractuala indivizibila de minimum o luna de zile, nefiind disponibila furnizarea serviciilor pentru intervale temporale mai mici de o luna. In masura in care Beneficiarul nu comunica RCS & RDS intentia de a renunta la serviciile Pay TV, acestea vor fi furnizate in continuare, pe perioade succesive de o luna de zile.

Beneficiarul va achita contravaloarea serviciilor Pay TV odata cu factura serviciilor de comunicatii electronice furnizate, la data scadenta prevazuta in aceasta. Prima factura emisa dupa achizitionarea unuia sau mai multor servicii Pay TV va cuprinde atat fractia de luna corespunzatoare datei de achizitie, cat si contravaloarea serviciilor din luna urmatoare.

In situatia in care Beneficiarul solicita renuntarea la serviciile Pay TV iar data solicitarii incetarii este ulterioara datei de emitere a facturii lunare, reglarea contravalorii serviciilor Pay TV va avea loc odata cu urmatoarea sesiune de facturare.

Atat achizitionarea cat si renuntarea la serviciile Pay TV se pot realiza online, prin Contul Meu Digi, in magazinele Digi, sau prin apelarea Centrului de Relatii cu Clientii.

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 (douazecispatru) 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 prelungea 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 destinatiilor si serviciilor furnizate de RCS & RDS sunt redacte 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 traficului Digi Net Mobil (daca abonamentul pentru care a optat Beneficiarul nu are trafic nelimitat), precum si contravaloarea apelurilor initiale 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). Stabilitatea 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 neefectuarii 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. Reconnectarea la retea si/sau reluarea furnizarii 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) în cazul încalcarii de către Beneficiar a prezentului Contract; (ix) în cazul în care Beneficiarul solicită furnizarea anumitor Servicii suplimentare aferente serviciului de telefonie mobilă. Enumerarea de mai sus este exemplificativă și nu împiedică RCS & RDS să stabilească și alte cazuri/situații similare ce justifică adoptarea măsurilor prevăzute în această clauză. Dacă se solicită constituirea garanției la încheierea contractului, Beneficiarul se obligă să achite garanția înainte de perfectarea contractului, iar în cazul solicitării constituirii garanției sau a plății avansului ori a depozitului pe perioada derulării contractului, Beneficiarul se obligă să plătească suma cerută de RCS & RDS în termen de 1 (una) zi de la data cererii. Dacă Beneficiarul nu achită suma cerută de către RCS & RDS, RCS & RDS va putea suspenda imediat furnizarea oricărui sau a tuturor serviciilor oferite Beneficiarului inclusiv în baza altor contracte.

3.9. Beneficiarul poate contesta, în scris, sumele facturate în termen de cel mult 30 (treizeci) de zile de la data primirii fiecărei facturi, fara a fi exonerat de la achitarea integrală a facturii până la expirarea termenului de plată, urmând ca eventualele diferențe să fie corectate pe factura următoare emisă de RCS & RDS. Pentru evitarea oricărui dubiu, termenul de 30 de zile din prezenta clauză nu afectează aplicabilitatea prevederilor contractuale privind soluționarea litigiilor însă nerespectarea acestuia atrage incidenta dispozitiilor contractuale privind suspendarea furnizării serviciilor.

3.10. Preturile, tarifele și abonamentele pentru serviciile furnizate vor putea fi actualizate și modificate pe parcursul derulării contractului. RCS & RDS va face publice modificările contravalorii abonamentului, tarifelor sau serviciilor furnizate și va informa Beneficiarul printr-o notificare trimisă prin posta, curier, fax, e-mail, sms, prin comunicarea pe factura cu cel puțin 30 de zile înainte de operarea modificării. Beneficiarul are dreptul de a renunța la serviciul pentru care a operat modificarea tarifului, respectiv de a denunța unilateral contractul cu privire la serviciul al cărui tarif a fost modificat dacă nu este de acord cu modificările propuse, fara a plăti nicio despăgubire, având obligatia restituirii bunurilor date în custodie, chirie sau a caror contravaloare nu a fost achitată integral.

Dreptul de a renunța la serviciul pentru care a operat modificarea nu va fi exercitat într-un mod excesiv și nerezonabil, contrar bunei credințe.

În plus, Beneficiarul poate obține informații actualizate privind preturile, tarifele și/sau abonamentele serviciilor de comunicații electronice și a serviciilor de întreținere și reparații și prin intermediul oricărui program transmis de către RCS & RDS, prin intermediul adresei internet www.digiromania.ro, prin intermediul canalului propriu de televiziune sau prin orice alt mijloc de comunicare.

3.11. Actualizările și/sau modificările de tarife datorate modificărilor legislative, cum ar fi modificarea taxei pe valoarea adăugată (TVA), modificarea sau introducerea altor taxe aplicabile serviciilor de comunicații electronice furnizate, vor intra în vigoare prin efectul legii, în termenele stabilite de către actele normative care le reglementează.

4. Drepturile și obligațiile partilor

4.1. Drepturile și obligațiile RCS & RDS:

4.1.1. RCS & RDS va instala într-un termen de maximum 90 de zile de la semnarea contractului - dacă nu se prevede un alt termen în cuprinsul clauzelor specifice sau într-un alt termen agreeat cu Beneficiarul - un circuit exterior de la rețeaua de comunicații electronice operată de către RCS & RDS până la echipamentele Beneficiarului în vederea furnizării serviciilor fixe de comunicații care formează obiectul contractului, în funcție de infrastructura specifică și tipul imobilului.

RCS & RDS sau orice subcontractor autorizat va asigura instalarea unui circuit exterior din cutia de distribuție exterioară și până în locuința Beneficiarului, circuit care include cablu, accesorii, dispozitive de conectică sau alte materiale, Beneficiarul suportând contravaloarea tuturor materialelor utilizate în baza procesului verbal de instalare.

Toate materialele utilizate vor fi evidențiate prin intermediul facturii lunare emise de către RCS & RDS și vor fi achitate odată cu aceasta sau vor putea fi achitate prin numerar la momentul instalării. Termenul de instalare se extinde cu perioada în care Beneficiarul nu poate fi contactat, nu este disponibil, nu asigură accesul pentru instalare și nu are obținute autorizațiile necesare.

De asemenea, dacă instalarea oricărui serviciu nu s-a putut realiza din culpa RCS & RDS în termenul maxim de 90 zile de la semnarea contractului, instalarea se va face într-un termen extins de maximum 90 zile de la expirarea termenului inițial, dacă Beneficiarul nu a renunțat la furnizarea serviciului a cărui instalare nu s-a putut realiza în termenul inițial de instalare sau dacă Beneficiarul nu a denunțat unilateral contractul.

4.1.2. RCS & RDS va asigura supervizarea serviciilor de comunicații electronice furnizate în baza prezentului contract, asigurând operarea rețelelor sale publice de comunicații electronice 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, 365 de zile pe an, astfel încât rețelele de comunicații electronice operate să funcționeze în parametrii stabiliți prin actele normative care reglementează această activitate. Lucrările de revizie, întreținere și reparație a rețelelor publice de comunicații ale RCS & RDS vor fi asigurate pe propria cheltuială, dacă aceste lucrări nu sunt imputabile Beneficiarului sau unor terți, situație în care acestia au obligatia să suporte costul lucrărilor. Costurile pentru întreținerea și reparația instalațiilor interioare individuale a Beneficiarului vor fi suportate de acesta.

4.1.3. RCS & RDS nu va fi responsabil pentru nicio întrerupere rezultată din cauze ce exced controlului sau și nici pentru pagubele pe care Beneficiarul le-ar putea suferi din aceste cauze.

4.1.4. În cazul nefuncționării oricărui serviciu, RCS & RDS va remedia eventualele defecțiuni reclamate de către client la Departamentul Relații Clienti în cel mult 48 ore. Intervenția și remedierea defecțiunilor sunt condiționate de achitarea de către Beneficiar a tuturor obligațiilor prevăzute în prezentul contract sau în alte contracte încheiate între Beneficiar și RCS & RDS. Termenul de remediere a eventualelor defecțiuni reclamate de către Beneficiar poate fi depășit, dacă defecțiunile reclamate sunt generate de oricare dintre următoarele cauze: (a) inoperabilitatea rețelelor terestre naționale și internaționale care asigură furnizarea unuia sau mai multor servicii ce formează obiectul prezentului contract; (b) întreruperii accidentale sau programate a alimentării cu energie electrică sau în cazul variațiilor mari ale energiei electrice sau în cazul disfuncționalității ori avarierii echipamentelor furnizorului de energie electrică sau ale altor furnizori ai RCS & RDS; (c) interferențelor cu alte sisteme de comunicații electronice, bruiajelor etc. indiferent dacă astfel de comunicații sunt autorizate ori neautorizate sau în cazul afectării calității comunicațiilor electronice datorită condițiilor atmosferice sau unor întreruperi ale legăturilor cu alte rețele de comunicații, precum și în cazul când calitatea semnalului recepționat este sub limita parametrilor tehnici stabiliți potrivit standardelor în vigoare; (d) Distrugerilor, degradărilor, furturilor sau oricărui altor intervenții neautorizate ale Beneficiarului sau ale altor persoane asupra rețelei, echipamentelor sau componentelor oricărei rețele de comunicații a RCS & RDS și în mod special datorită racordărilor

frauduloase, racordării de către Beneficiar a unor echipamente necorespunzătoare, a unui număr mai mare de receptoare/echipamente decât cel declarat și/sau pentru care instalația interioară nu este realizată de către RCS & RDS; (e) neasigurarea accesului RCS & RDS în locația Beneficiarului, la instalația individuală a acestuia sau la rețeaua de comunicații situată în partile comune ale imobilelor care au astfel de spații; (f) modificarea acordurilor internaționale, a legislației naționale sau a în cazul unor decizii ale autorităților statului cu implicații asupra furnizării oricărui serviciu care face obiectul contractului; (g) utilizării de către Beneficiar a unor programe, echipamente, aparate sau componente necorespunzătoare sau incompatibile cu serviciile furnizate de RCS & RDS; (h) cazurilor fortuite sau de forță majoră, precum și/sau în cazul altor situații asemănătoare generate de cauze obiective. Neindeplinirea culpabilă a obligației de remediere a defecțiunilor, de dreptul Beneficiarului să solicite reducerea proporțională a abonamentului, pentru perioada care depășește termenul contractual de remediere.

4.1.5. Buna funcționare a serviciilor furnizate este condiționată de utilizarea de către 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 reclamațiile formulate să fie înregistrate.

4.1.7. RCS & RDS nu poate fi obligat să asigure furnizarea unuia sau mai multor servicii, dacă nu este posibilă sau convenabilă furnizarea din punct de vedere tehnic, comercial, juridic sau dacă ar contraveni legislației. Totodată RCS & RDS își rezervă dreptul să refuze încheierea oricărui contract și să refuze furnizarea oricărui serviciu, dacă Beneficiarul ori persoanele care locuiesc la aceeași adresă cu Beneficiarul au datorii către RCS & RDS inclusiv dacă acestea rezultă din alte contracte sau din orice alte raporturi juridice.

4.1.8. RCS & RDS este exonerat de orice răspundere juridică pentru prejudicii cauzate Beneficiarului de fenomene naturale (cutremure, trăsnete, inundații, alunecări de teren, etc.), care au avut drept consecință distrugerea sau nefuncționarea în parametrii proiectați a rețelelor RCS & RDS ori a rețelei interioare a Beneficiarului, precum și în situația distrugerii, din aceste cauze, a unor aparate ori a altor bunuri aparținând Beneficiarului sau unor terțe persoane. În cazul producerii unor distrugereri de acest gen, pierderile sunt suportate de partea care le-a suferit.

4.1.9. În conformitate cu prevederile Deciziei ANCOM nr. 1112/2017 la adresa www.digiromania.ro - procedura indicatori calitate - sunt disponibile valorile parametrilor aferenți indicatorilor de calitate administrativi pentru furnizarea serviciului de acces la internet precum și procedura de măsurare a acestor parametri.

4.2. Drepturile și obligațiile Beneficiarului:

4.2.1. Beneficiarul își va executa drepturile și își va exercita obligațiile din prezentul contract cu buna credință, în acord cu ordinea publică și bunele moravuri.

4.2.2. Beneficiarul înțelege în mod explicit faptul că RCS & RDS este singurul îndreptățit să execute lucrări de instalare, întreținere, reparații și orice alte intervenții asupra rețelelor de comunicații operate pentru a le menține în parametri de funcționare.

În vederea furnizării serviciilor de comunicații electronice RCS & RDS va instala și întreține în cadrul său în proximitatea locuinței Beneficiarului unul sau mai multe echipamente specifice proprietatea RCS & RDS prin care asigură accesul la rețeaua RCS & RDS și la rețeaua globală de comunicații electronice. Beneficiarul este de acord cu instalarea acestui echipament și se angajează să asigure alimentarea acestuia la rețeaua de energie electrică pe durata de valabilitate a contractului încheiat cu RCS & RDS pentru furnizarea serviciilor de comunicații electronice prin intermediul echipamentului terminal. În cazul în care, din orice motiv, Beneficiarul întrerupe alimentarea cu energie electrică a echipamentului, în timpul duratei contractuale, RCS & RDS este exonerat de orice răspundere în ceea ce privește furnizarea serviciilor către Beneficiar.

4.2.3. RCS & RDS va putea reconfigura și reamplasa echipamentele instalate ori de câte ori este necesar, în funcție de solicitările utilizatorilor, de optimizarea infrastructurii sau de evoluția tehnologiilor de furnizare.

Pentru imobilele multifamiliale cu un număr redus de apartamente (de regula până la 15) unde serviciile sunt furnizate printr-o rețea de acces de tip optic prin intermediul tehnologiei FTTH, în cazul în care Beneficiarul este primul abonat al serviciilor RCS & RDS furnizate în acel imobil iar echipamentul tip ONT va fi instalat în locuința sa și nu în partile comune ale imobilului, Beneficiarului îi va fi asigurat echipamentul tip ONT cu acordarea chiriei promotionale conform ofertei RCS & RDS în vigoare sub condiția asigurării RCS & RDS a posibilității de a conecta și alți utilizatori din imobil sau din vecinătate la serviciile furnizate în măsura în care există solicitări pentru furnizarea serviciilor RCS & RDS, tinând cont de faptul că echipamentul ONT este destinat furnizării de servicii de comunicații electronice către mai mulți utilizatori.

În situația în care Abonatul nu dorește sau refuză ulterior reamplasarea echipamentului tip ONT în partile comune ale imobilului în scopul furnizării serviciilor de comunicații și către alți utilizatori, Abonatul va putea beneficia în continuare de serviciile de comunicații electronice furnizate prin intermediul echipamentului tip ONT instalat în locuința sa prin achiziționarea echipamentului la tariful precizat în Anexa 2 din prezentul contract sau în procesul verbal de predare-primire, contravaloarea echipamentului urmând să fie evidențiată în factura lunară și achitată în mod corespunzător potrivit scadenței acesteia.

4.2.4. Beneficiarul va anunța dispeceratul RCS & RDS imediat ce constată apariția unei defecțiuni a rețelei, pierderea sau sustragerea unui bun aparținând RCS & RDS și aflat în custodia Beneficiarului.

4.2.5. În vederea remedierii defecțiunilor Beneficiarul va asigura accesul RCS&RDS la instalația interioară individuală din locuința, precum și la rețeaua de comunicații situată în partile comune ale imobilului în care este situată locuința Beneficiarului. În cazul reviziilor și verificărilor planificate ale rețelei interioare, RCS & RDS va solicita acordul Beneficiarului în vederea asigurării accesului în locuința acestuia. Prin prezentul contract, Beneficiarul își exprimă în mod neechivoc acordul irevocabil pentru efectuarea tuturor lucrărilor de instalare a cablurilor, echipamentelor de comunicații electronice și materialelor accesorii ale rețelei în, pe deasupra sau sub imobil și anexele sale, inclusiv în partile comune ale imobilului în care este amplasată locuința Beneficiarului; de asemenea Beneficiarul își asumă în mod expres obligatia de a obține orice acord, aprobare sau autorizație de bransament necesare pentru instalarea cablurilor, echipamentelor de comunicații și

a materialelor accesorii în locația unde sunt furnizate serviciile.

Prin prezentul contract, Beneficiarul își exprimă în mod neechivoc acordul irevocabil pentru

efectuarea tuturor lucrarilor de instalare a cablurilor, echipamentelor de comunicatii electronice si materialelor accesorii ale retelei 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 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 acesteia 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 retelei 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 reseaua 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 aprobari necesare pentru instalarea, bransarea locuintei acestuia la reseaua 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, nefind 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 reclamatile 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 folosind 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 selectiv 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.111/2011 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 retelele RCS & RDS sau apartin altor retele interconectate cu orice reseaua operata de RCS & RDS sau daca Beneficiarul comite folosind serviciile RCS & RDS acte sau fapte de natura penala, contravenionala 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, transmiterea 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 Beneficiarul inregistreaza diferente permanente sau care se repeta la intervale regulate si depune 3 sesizari valide avand ca obiect astfel de diferente in decursul a maximum 90 consecutive, Beneficiarul poate denunta unilateral contractul cu privire la serviciul Digi Net, fara plata vreunei despagubiri, cu exceptia clauzei penale prevazuta la art.5.5.1 care devine incidenta in masura in care Beneficiarul nu restituie catre RCS & RDS bunurile primite in chirie sau custodie.

5.4. Oricare parte va putea denunta in mod unilateral prezentul contract, dupa expirarea Duratei Initiale 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 unilaterala a contractului de catre Beneficiar (indiferent daca este formulata inainte sau dupa expirarea Duratei Initiale) 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 conditionata 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 unilaterala, anulare, portarea partiala sau totala intervenita inainte de expirarea Duratei Initiale 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 aceeași 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 penala, echivalentul in lei al sumei de: (i) 40 EUR/80EUR, pentru nerestituirea fiecarui telefon mobil sau orice alta suma inscrisa in procesul verbal de predare primire, stabilita in functie de tipul telefonului mobil; (ii) suma de 5 LEI pentru nerestituirea fiecărei cartele sim, indiferent daca aceasta este aferenta unui telefon mobil, unui telefon fix sau unui modem de date; (iii) 20 EUR pentru nerestituirea fiecarui Smartcard; (iv) 60 EUR pentru nerestituirea celorlalte Echipamente DTH ori accesoriilor acestora; (v) 40 EUR pentru nerestituirea fiecarui modem de cablu; (vi) 10 EUR pentru nerestituirea fiecarui telefon fix conectat la reseaua de telefonie fixa (vii) 40 EUR pentru nerestituirea fiecarui telefon fix conectat prin unde radio la reseaua de telefonie. (viii) 55 EUR pentru nerestituirea fiecarui 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(xi) 100 EUR pentru orice decodor HD(xii) orice alta suma inscrisa in orice proces-verbal de predare-primire in baza caruia a fost predat Beneficiarului orice echipament sau orice alt bun de RCS & RDS. In cazul incalcarii obligatiei de plata a oricarei clauze penale mai-sus mentionate, Abonatul se obliga sa achite Operatorului, penalitati de 0,5% pentru fiecare zi de intarziere calculate pana la achitarea integrala a sumelor mentionate, toate sumele cuprinse in prezenta clauza fiind create certe, lichide si exigibile la momentul intervenirii oricarei cauze care declanseaza obligativitatea platii oricareia sau a tuturor clauzelor penale.

5.5.2. Exceptand cazurile prevazute la art.3.10 si 12.3 si cazurile in care contractul este incheiat pe perioada nedeterminata, in cazul denuntarii unilaterale a unui serviciu sau in cazul denuntarii unilaterale a contractului de catre Beneficiar sau in cazul rezilierii contractului inainte de expirarea Duratei Initiale precum si in cazul incetarii contractului ca urmare a portarii partiale sau totale intervenita inainte de expirarea Duratei Initiale, Beneficiarul se obliga sa achite Operatorului potrivit dispozitiilor legale aplicabile, cu titlu de justa despagubire, o suma care va include contravaloarea:

(i) serviciilor oferite cu titlu de promotie, inclusiv contravaloarea tuturor apelurilor catre orice retele pe care Beneficiarul le-a efectuat cu titlu gratuit sub conditie sau la tarife mai mici decat cele valabile pentru contractul incheiat pe perioada nedeterminata; (ii) a serviciilor de instalare; (iii) a serviciilor de activare; (iv) a activitatilor de service pentru defectiuni imputabile Beneficiarului; (v) a dreptului de utilizare a echipamentelor predate Beneficiarului pentru a avea acces la serviciile contractate, precum si (vi) contravaloarea oricaror reduceri, subventii sau promotii oferite de catre Operator in cadrul Duratei Initiale, inclusiv diferenta dintre pretul de lista al telefonului mobil si pretul promotional la care acesta a fost achizitionat precum si diferenta dintre tarifele valabile pentru contractul incheiat pe perioada nedeterminata si tarifele promotionale in conformitate cu prevederile din Anexa 2 la Contract, toate serviciile enumerate la pct.(i) – (vi) de mai sus fiind furnizate Beneficiarului la tarife promotionale sub conditia mentinerii in vigoare si a efectuării platii contravalorii serviciilor contractate de catre Beneficiar pe intreaga Durata Initiala a contractului, exceptie facand culpa grava, dovedita a Operatorului.

Operatorul este totodata indreptatit sa solicite Beneficiarului plata oricaror altor despagubiri care sa acopere intregul prejudiciu suferit, daca se dovedeste ca valoarea acestuia este mai mare decat valoarea despagubirii mai-sus mentionate.

5.6. De asemenea Abonatul va avea obligatia de plata a apelurilor initiate si a serviciilor aditionale prestate in perioada contractuală pentru care nu s-au emis facturi, inclusiv contravaloarea traficului Digi Net Mobil (daca tipul de abonament pentru care a optat Beneficiarul nu are trafic nelimitat) pana

la momentul încetării Contractului.

5.7. În cazurile în care Beneficiarului îi sunt predate la momentul încheierii contractului echipamente prin intermediul cărora utilizează serviciile de comunicații asociate serviciilor principale (serviciul 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 prezentare 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, promovțiilor, 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, fara a fi necesară punerea în întâziere a Beneficiarului, fara posibilitatea acordării vreunui termen, fara intervenția instanței și fara 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 sau de la data la care Beneficiarul a intrat în posesia echipamentului achiziționat împreună cu serviciul contractat, fara plata 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 dezvălui terților informații continute de acest Contract fara consimțământul prealabil al celeilalte parti.

6.2. Nici o parte nu o poate opri pe cealalta sa furnizeze informații cerute în baza unor solicitări din partea autorităților oficiale sau potrivit dispozițiilor legale aplicabile.

7. Notificări

7.1. Exceptând cazurile reglementate expres în alt mod, toate notificările și comunicările vor fi făcute în scris și trimise prin posta la adresele menționate în Contract. RCS & RDS poate transmite notificări Beneficiarului inclusiv prin curier, fax, e-mail, sms, prin intermediul oricărui program transmis de către RCS & RDS, pop-up în browser-ul computerului (mesaj instantaneu recepționat la accesarea unei pagini web), prin publicări într-un cotidian cu apariția la nivel național, prin propria pagina de internet sau prin orice alt mijloc de comunicare.

8. Forta majora

8.1. Forta majora și situațiile asimilate acesteia exonerează de răspundere partea care o invocă și dovedeste în condițiile legii.

9. Limite de responsabilitate

9.1. RCS & RDS nu este în niciun fel răspunzător pentru pierderile (directe sau indirecte), pierderea unor ocazii sau oportunități de afaceri sau pentru beneficiile nerealizate, de către Beneficiar sau de către terți cu care Beneficiarul se află în orice raporturi juridice, ca urmare a nefuncționării sau a funcționării necorespunzătoare a oricărui serviciu ce face obiectul prezentului contract, serviciile care fac obiectul acestui contract fiind furnizate exclusiv pentru beneficiul personal al Abonatului, serviciile RCS & RDS neputând face obiectul niciunei tranzacții a Beneficiarului cu terți.

9.2. Beneficiarul este singurul răspunzător pentru orice pierderi, costuri, prejudicii rezultate direct sau indirect din propriile acțiuni sau inacțiuni, cum ar fi, dar fara a se limita la, încălcarea sau ignorarea de către acesta a oricărui dintre termenii sau condițiile de furnizare a serviciilor, folosirea necorespunzătoare a serviciilor sau a echipamentelor de comunicații electronice. În cazul intervenirii oricăreia dintre situațiile nelimitativ prevăzute în prezenta clauză, RCS & RDS poate întreprinde toate demersurile contractuale și legale necesare în vederea protejării propriilor sale interese legitime sau intereselor legitime ale abonaților ori terților, fara a fi în vreun fel răspunzător în acest sens.

9.3. În cazul nerespectării oricărui clauză contractuale de către RCS & RDS, valoarea maximă a despăgubirilor acordate Beneficiarului la cererea acestuia este limitată la valoarea unui abonament lunar și va fi stabilită proporțional cu perioadele de nefuncționare a serviciului sau va fi stabilită cel mult la contravaloarea unui abonament lunar pentru alte situații.

10. Legea aplicabilă

10.1. Toate aspectele care nu sunt reglementate în acest Contract vor fi guvernate de legislația română în vigoare.

10.2. În cazul în care modificarea dispozițiilor legale în acest domeniu atrage după sine anularea uneia sau mai multor prevederi din prezentul contract, celelalte prevederi rămân în vigoare.

11. Soluționarea litigiilor

11.1. Orice litigiu legat de executarea, interpretarea sau încetarea prezentului contract va fi rezolvat, în principal, pe cale amiabilă. Dacă o astfel de rezolvare nu este posibilă litigiu va fi soluționat de instanțele judecătorești competente.

12. Alte clauze

12.1. RCS & RDS își rezervă dreptul de a modifica termenii și condițiile prezentului contract în conformitate cu prevederile legale în vigoare, inclusiv introducerea sau modificarea contravaloării oricărui abonament și/sau a tarifelor altor servicii conexe, în cazul (a) modificării pachetului sau a serviciilor furnizate; (b) modificării prețurilor/tarifelor de către furnizorii societății RCS & RDS pentru materiale/servicii necesare prestării serviciilor ce formează obiectul prezentului contract; (c) unor modificări în legislația statelor în care sunt rezidenți furnizorii societății RCS & RDS sau

rezultate din acordurile internaționale; (d) majorării sau apariției unor noi taxe, impozite, remunerații, tarife sau a oricărui altor costuri; (e) majorarea chiriilor sau a altor costuri suportate de RCS & RDS; (f) fluctuațiilor cursului de schimb al leului fata de alte valute și ale raporturilor de schimb între principalele valute cotate pe piețele financiare; (g) modificării prețurilor/tarifelor ca urmare a inflației; (h) alte situații asemănătoare.

12.2. RCS & RDS va informa Beneficiarul printr-o notificare scrisă care poate fi trimisă prin posta, curier, fax, e-mail, sms sau prin comunicarea pe factura, cu cel puțin 30 de zile înainte de operarea modificării.

Informații 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.digiomania.ro sau pot fi solicitate informativ prin apelarea telefonică a Serviciului Relații Clienti Beneficiarul având obligația sa 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 consideră acceptate tacit. Beneficiarul având totodată obligația restituirii bunurilor date în custodie, chirie sau a caror contravaloare nu a fost achitată 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 imputernicit 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 întai 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 (douasprezece) 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 luna calendaristică și mai mare de 3 (trei) luni, dacă toate obligațiile de plată către RCS & RDS sunt achitate la zi. Pe durata suspendării serviciilor subzista 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 solicita 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 ca, 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 racordării frauduloase.

12.9. Prezentul contract reprezintă voința partilor și înlătură 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 partile 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-a fost acordate beneficii, reduceri, subvenții sub orice formă, în conformitate cu prevederile Anexei 2 și ale celorlalte anexe la Contract.

Gratuitățile și orice reduceri se acordă cu titlu promoțional în virtutea faptului că Beneficiarul a încheiat contractul pentru o durată minimă inițială de 12 (douasprezece) sau de 24 (douazecisipatru) 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 promovțiilor, inclusiv contravaloarea apelurilor în rețeaua RCS & RDS sau în orice alte rețele efectuate cu titlu gratuit, a reducerilor, subvențiilor etc. (potrivit prevederilor Anexei 2 și 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 (douasprezece) sau de 24 (douazecisipatru) 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 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 retelei de comunicatii electronice RCS & RDS, protejarii impotriva atacurilor cibernetice (de tip Dos sau DDoS), accesului neautorizat la elementele de retea sau la echipamentele terminale conectate la retea, protejarii retelei de comunicatii electronice RCS & RDS, raspandirii de software malitios sau virusi, RCS & RDS poate aplica urmatoarele masuri: filtrarea, limitarea sau chiar blocarea traficului prin porturile 25, 53, 123, 135-139, 161, 445 si 1900 si/sau filtrarea traficului aferent serviciului mobil de acces la internet. Lista actualizata a porturilor supuse masurilor descrise in prezenta clauza, precum si informatii suplimentare cu privire la aceste masuri vor putea fi consultate de catre Beneficiarul prin accesarea website-ului www.digiromania.ro, sectiunea Securitate sau prin apelarea Serviciului de Relatii cu Clientii.

Masurile destinate protejarii Beneficiarilor serviciilor RCS & RDS, nu afecteaza accesul la serviciile de webmail oferite de un alt furnizor, adresele de e-mail tip Yahoo Mail sau Gmail functionand fara intrerupere si nefiind necesara modificarea configuratiei serviciului de e-mail.

12.13. Conditii prealabile necesare pentru obtinerea vitezei minime de transfer al datelor, vitezei maxime de transfer al datelor si vitezei de transfer al datelor disponibile in mod normal pentru serviciul Digi Net.

Viteza minima de transfer al datelor, viteza maxima de transfer al datelor si viteza de transfer al datelor disponibile in mod normal pot fi atinse cu respectarea cel puțin a urmatoarelor conditii:

(i) detinerea sau achizitionarea unui serviciu de internet fix din oferta RCS & RDS care poate asigura accesul la viteza maxima de transfer si viteza de transfer al datelor disponibile in mod normal; (ii) conexiune prin cablu Ethernet; (iii) oprirea serviciului Wi-Fi; (iv) utilizarea unui singur PC; (v) oprirea oricaror altor programe sau aplicatii care genereaza trafic de date (filesharing, streaming, browsing de orice fel, messaging, etc); (vi) utilizarea Windows 7 sau superior, Linux sau Mac OS; (vii) inexistenta unor incidente in retea cauzate de terti sau datorate lucrarilor de mentenanta in retea, anuntate de catre RCS & RDS. In scopul testarii vitezei maxime de transfer si vitezei de transfer al datelor disponibile in mod normal Beneficiarul poate utiliza si aplicatia disponibila la www.digiromania.ro/asistenta/servicii-aplicatii/speedtest

Conditii minimale privind echipamentele:

Fiberlink 100: procesor 1GHz, 256MB RAM, placa de retea de 10 sau 10/100 BaseT cu interfata RJ-45(UTP); **Fiberlink 300 si Fiberlink 500:** procesor Intel i5 2.5 GHz (2 core) sau echivalent, 2GB RAM, hard disk SATA 3 - 7200rpm, placa de retea Gigabit; **Fiberlink 1000:** procesor Intel i7 2.2 GHz (4 core) sau echivalent, 4GB RAM, SSD, placa de retea Gigabit, Windows 7 sau superior, Linux sau Mac OS.

12.14. Viteza de transfer a datelor disponibila in mod normal poate fi obtinuta in marea majoritate a timpului in care este utilizat serviciul de acces la internet Digi Net, in special in afara orelor de varf reprezentate de intervalul 20:00 - 23:00, in timp ce viteza maxima de transfer a datelor poate fi obtinuta cu o probabilitate crescuta in intervalul 00:00 - 18:00, obtinerea vitezelor depinzand de respectarea conditiilor prevazute la art.12.13 din prezentul contract.

Factori care pot afecta rezultatele masuratorilor: distanta fata de serverele Netograf, media incarcarii procesorului in timpul testului a depasit valoarea de 60%, exista a mai puțin de 500 Mbytes memorie RAM libera.

12.15 Procedura de masurare a vitezelor de transfer

In vederea masurarii vitezelor pentru serviciul Digi Net, Beneficiarul va parcurge urmatoarele etape: i) utilizarea aplicatiei Netograf disponibila pe site-ul www.digiromania.ro sau direct la www.netograf.ro, prin crearea si utilizarea unui cont de utilizator specific in cadrul aplicatiei, ii) autentificarea pe contul Netograf in momentul realizarii masuratorilor; iii) respectarea conditiilor prevazute de art.12.13 pe intreaga durata de realizare a masuratorilor; iv) asigurarea parcurgerii procedurii si salvarea rezultatelor potrivit indicatiilor cuprinse in cadrul aplicatiei Netograf; v) pentru a constata diferente importante, permanente sau care se repeta la intervale regulate Beneficiarul va efectua masuratori dupa cum urmeaza:

a) in vederea constatarii unor diferente importante intre vitezele din contract si performanta reala

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 - Serviciu 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.

Reclamatia cu privire la nefunctionalitatea serviciului vor fi inregistrate intr-un termen de 12 ore de la momentul aparitiei lipsei serviciului iar reclamatia 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 reclamatilor.

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.

serviciului, Beneficiarul va efectua 6 masuratori in decursul a 24 de ore, dintre care cel puțin una trebuie sa fie facuta in intervalul 23:00 - 07:00 si maximum 2 masuratori sa fie in intervalul 20:00-23:00. Masuratorile trebuie sa fie efectuate la intervale de minimum doua ore distanta intre ele. Se considera diferenta importanta daca cel cel puțin doua masuratori nu ating valoarea minima a vitezei de transfer indicata in contract sau cel puțin jumătate din masuratori inregistreaza valori care nu depasesc 50% din viteza disponibila in mod normal indicata in contract.

b) in vederea constatarii unor diferente permanente sau care se repeta la intervale regulate intre vitezele indicate prin contract (viteza disponibila in mod normal, viteza minima, respectiv viteza maxima de transfer al datelor) si performanta reala serviciului, Beneficiarul va realiza masuratori cel puțin 5 zile (dintre care, cel puțin o zi de week-end) in decursul a maximum 7 zile consecutive, efectuând minimum 6 masuratori pe zi, dintre care cel puțin o masuratoare din fiecare zi in intervalul orar 23:00-07:00 si maximum 2 masuratori sa fie in intervalul 20:00-23:00. Masuratorile trebuie sa fie efectuate la intervale de minimum doua ore distanta intre ele.

Se considera o diferenta permanenta sau care se repeta la intervale regulate daca:

- a) cel puțin jumătate din masuratori nu ating viteza de transfer al datelor disponibila in mod normal;
- b) daca viteza de transfer atinsa de utilizator este mai mica decat valoarea minima a vitezei de transfer a datelor in cel puțin doua masuratori;
- c) nicio masuratoare nu atinge viteza maxima de transfer al datelor.

12.16 Procedura de solutionare a reclamatilor cu privire la vitezele de transfer Digi Net. Despagubiri acordate.

In situatia in care in urma realizarii testelor sunt inregistrate diferente importante, permanente sau care se repeta la intervale regulate intre vitezele minime/maxime de transfer, vitezele de transfer disponibile in mod normal si vitezele rezultate in urma testelor obtinute prin intermediul aplicatiei Netograf, utilizatorii pot sesiza RCS & RDS diferentele constatate, prin transmiterea unei reclamatii. Reclamatia va fi transmisa de catre titularul contractului de servicii de comunicatii electronice in termen de 30 de zile de la data finalizarii ultimei masuratori. In afara de datele de identificare si de contact (inclusiv codul de abonat si un numar de telefon valabil), reclamatia va cuprinde vitezele de transfer reclamate, export-ul masuratorilor efectuate in intervalul reclamat si descarcat din contul de utilizator Netograf in format csv sau pdf.

Reclamatia va fi depusa in punctele de prezenta RCS & RDS (www.digiromania.ro/asistenta/ puncte-prezenta) sau prin e-mail la clienti@rds-rds.ro.

Reclamatia va fi solutionata intr-un termen de 30 de zile de la data la care toate informatiile au fost furnizate, inclusiv, acolo unde este cazul, datele si informatiile suplimentare solicitate de catre RCS & RDS pentru solutionarea reclamatiei. In acest sens RCS & RDS va putea desfasura propriile teste (Beneficiarul avand obligatia de a asigura accesul echipei tehnice si suportul necesar efectuării testelor in locatia Beneficiarului) si va comunica ori de cate ori este necesar parcursul solutionarii reclamatiei cu utilizatorul pentru clarificarea valorilor inregistrate.

In situatia in care, in urma analizei reclamatiei se constata - sub conditia respectarii de catre utilizator a procedurii descrise in art.12.15 si a conditiilor minimale privind echipamentele descrise la art.12.13 - existenta diferentelor mentionate, utilizatorul este indreptatit sa primeasca despagubiri constand in reducerea pretului abonamentului lunar proportional cu perioada in care s-au inregistrat aceste diferente. Despagubirile vor fi evidentiata prin creditarea corespunzatoare a contravalorii serviciilor din factura/facturile urmatoare. Daca Abonatul nu revine intr-un interval de 48 de ore de la momentul remedierii situatiei cu alte solicitari in privinta reclamatiei formulate, acestata este considerata solutionata.

De asemenea, in cazul in care Beneficiarul experimenteaza diferente, permanente sau care se repeta la intervale regulate, Beneficiarul poate solicita incetarea contractului, conform prevederilor art. 5.3 din Contract.

Daca utilizatorul inregistreaza nemulțumiri fata de modalitatea de solutionare a reclamatiei poate apela la mijloacele de solutionare prevazute in Procedura functionala de solutionare a reclamatilor clientilor RCS & RDS, inclusiv prin sesizarea institutiilor nationale cu atributii in domeniu sau se poate adresa instantelor judecatoresti competente.