

FORM-RCS-RDS-COM-VZ-REZ-205 Ed 2 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

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 tarifelor 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, acestea 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 Contract. In cazul incetarii contractului inainte de expirarea Duratei minime initiale, Abonatul isi asuma obligatia sa achite Operatorului potrivit art.5.5.2 din cuprinsul conditiilor generale contravaloarea tuturor promotiilor, reducerilor, subventiilor etc. de care a beneficiat in baza contractului, toate acestea fiind acordate Abonatului de catre Operator sub conditia mentinerii in vigoare a contractului pentru intreaga durata minima initiala de 12 (douasprezece) sau 24 (douazecisipatru) de luni, dupa caz.

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

I.2.1. serviciul Digi TV Cablu, respectiv instalarea unui circuit pentru furnizarea serviciului de retransmitere a programelor audiovizuale prin cablu la locatia Beneficiarului, precum si furnizarea pachetului solicitat de catre Beneficiar, incepand cu data instalarii/schimbării pachetului, dupa caz;

I.2.2. serviciul Digi Net, respectiv asigurarea accesului la Internet in locatia Beneficiarului prin intermediul retelei de comunicatii electronice operata de RCS & RDS, precum si asigurarea mediului global pentru serviciile Internet (obtinerea si administrarea de adrese si clase de adrese IP).

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

I.2.4. serviciul Digi Tel, respectiv asigurarea accesului la serviciile de initiere a apelurilor proprii si de receptionare a apelurilor telefonice si a mesajelor facsimile locale, interjudetene si internationale in si din retelele publice de telefonie fixa sau mobila cu care RCS & RDS are contracte de interconectare in vigoare pentru 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 retea de telefonie mobila 3G sau 4G operate de RCS & RDS.

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

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

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

I.5. Furnizarea serviciilor ce formeaza obiectul contractului, in conditiile contractuale si potrivit legislatiei aplicabile, este conditionata de plata contravalorii tarifului lunar aferent fiecarui serviciu contractat, a tarifelor 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 termenele stabilite prin Conditii Generale si conform tarifelor si conditiilor specifice fiecarui program/eveniment sau extraoptiune in parte, comunicate beneficiarilor de catre reprezentantii RCS & RDS odata cu lansarea fiecărei 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.

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 perioada 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 (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 prelunge 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 tarifelor 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 tarifelor aferente serviciilor conexe valabile la data semnarii prezentului contract, se regasesc in Contract.

3.2. Pentru serviciile de telefonie fixa si de telefonie mobila abonamentul, tarifele serviciilor neincluse in abonament si cele aditionale, precum si traficul aferent anumitor tipuri de abonamente pentru serviciul mobil de acces Internet, sunt stabilite in Euro si sunt in valoare neta (TVA inclus). Tarifele in vigoare la data semnării contractului pentru o parte a destinatarilor si serviciilor furnizate de RCS & RDS sunt redacte in Contract. Lista completa si actualizata a tarifelor 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 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 Contract sau se pot consulta la adresa de Internet www.digiromania.ro.

3.4. Facturile si anexele facturilor vor fi transmise Beneficiarului prin posta la adresa indicata de acesta sau prin posta electronica la adresa de e-mail comunicata la incheierea contractului sau pe parcursul executarii acestuia, Beneficiarul recunoscand ca valoarea facturata a serviciilor care fac obiectul contractului au caracter cert, lichid si exigibil. Daca Beneficiarul pretinde ca nu a primit factura si/sau anexe facturilor, acesta nu este exonerat de plata contravalorii serviciilor prestate de RCS & RDS, putand fi eliberata Beneficiarului, la cerere, o copie de pe factura si/sau de pe anexe facturilor, 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 fiecărei 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 data 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 plății de catre Beneficiar, RCS & RDS poate pretinde, iar Beneficiarul are obligatia sa achite contravaloarea tarifelor 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 acordării vreunui termen si fara interventia instantei. Reconnectarea la retea si/sau reluarea furnizării serviciilor se vor face la cererea Beneficiarului, in termen de cinci zile de la plata tuturor restantelor si taxelor aferente, la valoarea acestora de la data platii.

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

Constituirea garantiei sau plata avansului ori a depozitului pot fi cerute in oricare dintre urmatoarele situatii: (i) cand Beneficiarul nu preda toate documentele solicitate de RCS & RDS pentru incheierea contractului; (ii) cand exista datorii ale Beneficiarului catre RCS & RDS sau catre terti in baza oricarui contract al Beneficiarului incheiat cu RCS & RDS sau cu terti, indiferent daca acel contract este in vigoare sau nu; (iii) cand Beneficiarul nu are solvabilitatea necesara pentru a face fata obligatiilor ce deriva din acest contract sau din alte contracte; (iv) cand Beneficiarul intarzie sa-si indeplineasca obligatiile fata de RCS & RDS sau fata de terti; (v) cand exista riscul de Frauda, cand nu este utilizat sau

cand exista indicii de utilizare ilicita a oricarui serviciu; (vi) cand exista diferente semnificative intre media consumului lunar si consumul realizat intr-o perioada; (vii) in cazul suspendarii/ deactivarii oricarui serviciu; (viii) in cazul incalcarii de catre Beneficiar a prezentului Contract; (ix) in cazul in care Beneficiar solicita furnizarea anumitor Servicii suplimentare aferente serviciului de telefonie mobila. Enumerarea de mai sus este exemplificativa si nu impiedica RCS & RDS sa stabileasca si alte cazuri/situatii similare ce justifica adoptarea masurilor prevazute in aceasta clauza. Daca se solicita constituirea garantiei la incheierea contractului, Beneficiarul se obliga sa achite garantia inainte de perfectarea contractului, iar in cazul solicitarii constituirii garantiei sau a platii avansului ori a depozitarii 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, tariful 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 buneii credinte.

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

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

4. Drepturile si obligatiile partilor

4.1. Drepturile si obligatiile RCS & RDS:

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

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

Toate materialele utilizate vor fi evidentiate prin intermediul facturii lunare emise de catre RCS & RDS si vor fi achitate odata cu aceasta sau vor putea fi achitate prin numerar la momentul instalarii. Termenul de instalare se extinde cu perioada in care Beneficiarul nu poate fi contactat, nu este disponibil, nu asigura accesul pentru instalare si nu are obtinute autorizatiile necesare.

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

4.1.2. RCS & RDS va asigura supervizarea serviciilor de comunicatii electronice furnizate in baza prezentului contract, asigurand operarea retelelor sale publice de comunicatii electronice 24 de ore pe zi, 7 zile pe saptamana, 365 de zile pe an, astfel incat retelele de comunicatii electronice operate sa functioneze in parametrii stabiliti prin actele normative care reglementeaza aceasta activitate. Lucrarile de revizie, intretinere si reparatie a retelelor publice de comunicatii ale RCS & RDS vor fi asigurate pe propria cheltuiala, daca aceste lucrari nu sunt imputabile Beneficiarului sau unor tertii, 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 nefurnizarii 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 conditionate de achitarea de catre Beneficiar a tuturor obligatiilor prevazute in prezentul contract sau in alte contracte incheiate intre Beneficiar si RCS & RDS. Termenul de remediere a eventualelor defectiuni reclamate de catre Beneficiar poate fi depasit, daca defectiunile reclamate sunt generate de oricare dintre urmatoarele cauze: (a) inoperabilitatea retelelor 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, bruijelor 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 retele de comunicatii, precum si in cazul cand calitatea semnalului receptionat este sub limita parametrilor tehnici stabiliti standardelor in vigoare; (d) Distrugerilor, degradarilor, furturilor sau oricaror altor interventii neautorizate ale Beneficiarului sau ale altor persoane asupra retelei, echipamentelor sau componentelor oricarei retele de comunicatii

a RCS & RDS si in mod special datorita racordarilor frauduloase, racordarii de catre Beneficiar a unor echipamente necorespunzatoare, a unui numar mai mare de receptoare/ echipamente decat cel declarat si/sau pentru care instalatia interioara nu este realizata de catre RCS & RDS; (e) neasigurarea accesului RCS & RDS in locatia Beneficiarului, la instalatia individuala a acestuia sau la retea de comunicatii situata in partile comune ale imobilelor care au destul de spatiu; (f) modificarea acordurilor internationale, a legislatiei nationale sau a in cazul unor actiile 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 obligatiilor 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 aceeasi adresa cu Beneficiarul au datarii catre RCS & RDS inclusiv daca acestea rezulta din alte contracte sau din orice alte raporturi juridice.

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

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

4.2. Drepturile si obligatiile Beneficiarului:

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

4.2.2. Beneficiarul intelege in mod explicit faptul ca RCS & RDS este singurul indreptatit sa execute lucrari de instalare, intretinere, reparatii si orice alte interventii asupra retelelor 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 retea RCS & RDS si la retea globala de comunicatii electronice. Beneficiarul este de acord cu instalarea acestui echipament si se angajeaza sa asigure alimentarea acestuia la retea 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 imobile multifamiliale cu un numar redus de apartamente (de regula pana in 15) unde serviciile sunt furnizate printr-o retea de acces de tip optic prin intermediul tehnologiei FTTH, in cazul in care Beneficiarul este primul abonat al serviciilor RCS & RDS furnizate in acel imobil iar echipamentul tip ONT va fi instalat in locuinta sa si nu in partile comune ale imobilului, Beneficiarului ii va fi asigurat echipamentul tip ONT cu acordarea chiriei promotionale conform ofertei RCS & RDS in vigoare sub conditia asigurarii RCS & RDS a posibilitatii de a conecta si alti utilizatori din imobil sau din vecinatate la serviciile furnizate in masura in care exista solicitari pentru furnizarea serviciilor RCS & RDS, tinand cont de faptul ca echipamentul ONT este destinat furnizarii de servicii de comunicatii electronice catre mai multi utilizatori.

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

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

4.2.5. In vederea remedierii defectiunilor Beneficiarul va asigura accesul RCS&RDS la instalatia interioara individuala din locuinta, precum si la retea de comunicatii situata in partile comune ale imobilului in care este situata locuinta Beneficiarului. In cazul revizilor si verificarilor planificate ale retelei 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 retelei 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 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 conectie) 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 lucru.

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 prezentul 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, nefiind admisa comercializarea sau transmiterea in orice mod a oricarui bun sau serviciu catre terti. Totodata Beneficiarul se obliga sa nu utilizeze in afara sistemului, sa nu copieze si sa nu dezvalui tertilor nicio aplicatie software si/sau know-how implementate de RCS & RDS. Beneficiarul va fi responsabil pentru toate daunele si 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 folosinta sau orice alt drept asupra cartelei sim, asupra echipamentelor sau altor bunuri predate, si aflate in proprietatea RCS & RDS sau asupra serviciilor si se obliga sa utilizeze bunurile si serviciile ca un „bun proprietar”; sa nu foloseasca in mod abuziv serviciile sau bunurile primite, sa nu deterioreze si sa nu intervina in interiorul acestora sau asupra sigiliilor aplicate. Beneficiarul se obliga sa suporte orice risc de genul distrugerii, furtului, pieririi oricaror bunuri primite de la RCS & RDS (inclusiv a cartelei sim) si va despagubi RCS & RDS in conditiile art.5.5 de mai jos.

4.2.11. Beneficiarul se obliga sa 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 selectiv 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 ocazionale de aplicare a 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 retele 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, contravenationala 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 identica 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 dovedea comunicarii cu cel putin 30 (treizeci) de zile inainte de data la care doreste incetarea contractului.

Denuntarea unilaterală a contractului de catre Beneficiar (indiferent dacă este formulată înainte sau după 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 fiecarui 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 accesoriiilor 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 unda 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 intervenite 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 Contract, toate serviciile enumerate la pct.(i) - (vi) de mai sus fiind furnizate Beneficiarului la tarife promotionale sub conditia mentinerii in vigoare si a efectuarii platii contravaloarii 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 initiale 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 incetarii Contractului.

5.7. In cazurile in care Beneficiarului ii sunt predate la momentul incheierii contractului echipamente

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

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

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

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

5.8. Prin excepție, în situația în care Beneficiarul a achiziționat serviciul prin încheierea contractului la distanță sau în afara spațiilor comerciale. Beneficiarul poate denunța unilateral serviciul într-un termen de 14 zile de la încheierea contractului sau de la data la care Beneficiarul a intrat în posesia echipamentului achiziționat împreună cu serviciul contractat, fără 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. Confidentialitatea

6.1. Partile nu pot dezvălui terților informații conținute de acest Contract fără consimțământul prealabil al celeilalte parti.

6.2. Nici o parte nu o poate opri pe cealaltă să 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 apariții la nivel național, prin propria pagină de internet sau prin orice alt mijloc de comunicare.

8. Forta majoră

8.1. Forta majoră 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 ocazi 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 beneficiarul 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 fără a se limita la, încalcare sau ignorarea de către acesta a oricăruia 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 abonatilor ori terților, fără a fi în vreun fel răspunzător în acest sens.

9.3. În cazul nerespectării oricărui clauze 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 față 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 poșta, 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.digiromania.ro sau pot fi solicitate informații prin apelarea telefonică a Serviciului Relații Clienți Beneficiarul având obligația să verifice, înainte de inițierea apelului, tariful practicat de RCS & RDS pentru destinația pe care dorește să o apeleze.

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

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

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

12.5. Succesorii legali ai partilor se subroga în drepturile și obligațiile stabilite prin prezentul Contract. 12.6. Beneficiarul autorizează să 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, poșta, e-mail, SMS, telefon, fax sau alte mijloace.

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

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

12.8. Beneficiarul are dreptul să solicite, o singură dată într-o perioadă de 12(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 calendaristica și mai mare de 3(trei) luni, dacă toate obligațiile de plată către RCS & RDS sunt achitate la zi. Pe durata suspendării serviciilor subsista obligația de plată a chiriei pentru echipamentele predate Beneficiarului în scopul utilizării serviciilor furnizate de către RCS & RDS. Beneficiarul nu poate solicita suspendarea serviciului Digi Cablu dacă are contractat și un abonament tip Digi Net CableLink decât dacă solicită suspendarea concomitentă a serviciului Digi Cablu și Digi Net CableLink. Deconectarea se va efectua, începând cu prima zi a lunii următoare celei în care s-a înregistrat cererea, iar reconectarea, după expirarea perioadei de suspendare, după plată taxei de reconectare în cazul serviciului Digi Cablu. Dacă RCS & RDS va constata că, în perioada de suspendare a efectelor contractului, Beneficiarul este conectat la rețeaua de comunicații RCS & RDS, Beneficiarul se obliga 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 înlătura 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 promotională 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 căruia 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 serviciile în baza acestui contract pentru care nu sunt achitate facturile la scadența pe perioada acordării de scutiri sau reduceri de la plata contravaloării 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 serviciile în baza acestui contract pentru se solicita încetarea pe perioada acordării de scutiri sau reduceri de la plata contravaloării serviciilor contractate în baza acestui contract. În perioada în care Abonatul beneficiază de oferta promotională în vigoare nu poate solicita modificarea pachetelor contractate în sensul achiziționării unui pachet cu o valoare inferioară celui deja contractat pentru pachetele la care Abonatul i-au fost acordate beneficii, reduceri, subvenții sub orice formă, în conformitate cu prevederile Contractului.

Gratuitățile și orice reduceri se acordă cu titlu promotional 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 promoțiilor, inclusiv contravaloarea apelurilor în rețeaua RCS & RDS sau în orice alte rețele efectuate cu titlu gratuit, a reducerilor, subvențiilor etc. (potrivit prevederilor art.5.5.2 din cuprinsul condițiilor generale) de care Abonatul a beneficiat în baza contractului, toate acestea fiind acordate Abonatului de către Operator sub condiția menținerii în vigoare a contractului pentru o durată minimă inițială de 12 (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 urgență informația de localizare a apelantului, în conformitate cu prevederile legale privind organizarea și funcționarea sistemului național unic pentru apeluri de urgență.

12.12. În scopul limitării expedierii de mesaje nesolicitate (SPAM) prin utilizarea rețelei de comunicații electronice RCS & RDS, protejării împotriva atacurilor cibernetice (de tip Dos sau DDos), accesului neautorizat la elementele de rețea sau la echipamentele terminale conectate la rețea, protejării rețelei de comunicații electronice RCS & RDS, răspândirii de software malițios sau viruși, RCS & RDS poate aplica următoarele măsuri: 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 intreruperi 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 disponibila 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 disponibila in mod normal pot fi atinse cu respectarea cel puțin a următoarelor conditii:

- (i) detinerea sau achiziționarea unui serviciu de internet fix din oferta RCS & RDS care poate asigura accesul la viteza maxima de transfer si viteza de transfer al datelor disponibila 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 disponibila in mod normal Beneficiarul poate utiliza si aplicatia disponibila la www.digiromania.ro/asistenta/servicii-aplicatii/speedtest

Conditii minime privind echipamentele:

Fiberlink 100: procesor 1GHz, 256MB RAM, placa de retea de 10 sau 10/100 BaseT cu interfața 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 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 puțin doua masuratori nu ating valoarea minima a vitezei

de transfer indicata in contract sau cel puțin jumatate 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 a diferenta permanenta sau care se repeta la intervale regulate daca:

- a) cel puțin jumatate 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@rcs-rds.ro.

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

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

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

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

E-mail: clienti@rcs-rds.ro

Web Site: Completand formularul disponibil pe pagina: www.rcs.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 termenii 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 efectuării 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 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 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 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 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 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 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 cuprinde vitezele de transfer reclamate, export-ul masuratorilor efectuate in intervalul reclamat si descarcat din contul de utilizator Netograf in format csv sau pdf.