

**I. Obiectul Contractului**

1.1. Potrivit opțiunii Beneficiarului, exprimate în termenul de valabilitate a ofertei RCS & RDS, obiectul Contractului este constituit din furnizarea, de către RCS & RDS, către Beneficiar, a serviciilor de comunicații electronice specificate la pct.1.2, de mai jos, precum și vânzarea sau predarea echipamentelor de comunicații, după caz, potrivit solicitării Beneficiarului, în condițiile și termenii din contract, în schimbul plății de către Beneficiar a tarifelor lunare practicate de RCS & RDS, astfel cum acestea vor putea fi modificate pe parcursul furnizării serviciilor, precum și a pretului echipamentelor, după caz.

În virtutea faptului că Abonatul a încheiat contractul pentru o durată minimă inițială de 12 (douăsprezece) sau de 24 (douăzecișpatru) de luni, potrivit ofertei promoționale a RCS & RDS, aceasta din urmă poate vinde sau preda Abonatului, pentru a beneficia de serviciile de comunicații electronice care fac obiectul contractului, un telefon mobil sau fix, cartela (sim) aferentă, un modem mobil de date, alte echipamente de telecomunicații, după caz, în schimbul plății unei chirii sau cu pret promoțional, dacă nu se prevede altfel în Anexa 2 a Contractului. În cazul încetării contractului înainte de expirarea Duratei minime inițiale, Abonatul își asumă obligatia să achite Operatorului potrivit prevederilor Anexei 2 și art.5.5.2 din cuprinsul condițiilor generale contravaloarea tuturor promoțiilor, reducerilor, subvențiilor etc. de care a beneficiat în baza contractului, toate acestea fiind acordate Abonatului de către Operator sub condiția menținerii în vigoare a contractului pentru întreaga durată minimă inițială de 12 (douăsprezece) sau 24 (douăzecișpatru) de luni, după caz.

1.2. RCS & RDS va furniza, potrivit opțiunii și solicitării Beneficiarului, exprimate conform lit.C din Contract, următoarele servicii de comunicații electronice:

1.2.1. serviciul Digi TV Cablu, respectiv instalarea unui circuit pentru furnizarea serviciului de retransmitere a programelor audiovizuale prin cablu la locația Beneficiarului, precum și furnizarea pachetului solicitat de către Beneficiar, începând cu data instalării/schimbării pachetului, după caz;

1.2.2. serviciul Digi Net, respectiv asigurarea accesului la Internet în locația Beneficiarului prin intermediul rețelei de comunicații electronice operată de RCS & RDS, precum și asigurarea mediului global pentru serviciile Internet (obținerea și administrarea de adrese și clase de adrese IP).

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

1.2.4. serviciul Digi Tel, respectiv asigurarea accesului la serviciile de inițiere a apelurilor proprii și de recepționare a apelurilor telefonice și a mesajelor facsimile locale, interjudețene și internaționale în și din rețelele publice de telefonie fixă sau mobilă cu care RCS & RDS are contracte de interconectare în vigoare pentru serviciul de telefonie fixă, prin intermediul liniei de telefonie conectate la rețelele de comunicații electronice operate de RCS & RDS.

1.2.5. serviciul Digi Mobil, respectiv asigurarea accesului la serviciile de inițiere a apelurilor proprii și de recepționare a apelurilor telefonice, naționale și internaționale, în și din rețelele publice de telefonie fixă sau mobilă cu care RCS & RDS are contracte de interconectare în vigoare pentru serviciul de telefonie mobilă, prin intermediul unei linii mobile de telefonie activate în rețeaua de telefonie mobilă 3G sau 4G operate de RCS & RDS.

1.2.6. serviciul Digi TV Satelit respectiv furnizarea, prin intermediul tehnologiei DTH („Direct To Home”), de programe audiovizuale sau a altor servicii similare la locația Beneficiarului, conform ofertei în vigoare a Operatorului și opțiunii Abonatului, în condițiile prezentului contract, începând cu data instalării/schimbării pachetului de programe și/sau servicii, după caz.

1.3. Serviciul Digi TV Cablu, serviciul Digi Net și serviciul Digi Tel vor fi denumite generic în cuprinsul prezentului contract și servicii fixe de comunicații electronice.

1.4. Termenii și condițiile de furnizare a serviciilor care fac obiectul prezentului contract sunt prevăzute atât în cuprinsul prezentelor condiții generale, cât și în cuprinsul condițiilor/clauzelor specifice fiecărui serviciu.

1.5. Furnizarea serviciilor ce formează obiectul contractului, în condițiile contractuale și potrivit legislației aplicabile, este condiționată de plata contravalorii tarifului lunar aferent fiecărui serviciu contractat, a tarifelor altor servicii prestate, a apelurilor realizate prin utilizarea serviciilor de telefonie fixă și/sau mobilă, care depășesc sau nu intra în continutul ofertei RCS & RDS, precum și a contravalorii oricaror servicii adiționale, inclusiv contravaloarea serviciilor speciale tip Pay-per-view (PPV) sau Pay TV, în termenele stabilite prin Condițiile Generale și conform tarifelor și condițiilor specifice fiecărui program/eveniment sau extraopțiune în parte, comunicate beneficiarilor de către reprezentanții RCS & RDS odată cu lansarea fiecărei comenzi în parte, tarife publicate și pe site-ul [www.digiromania.ro](http://www.digiromania.ro)

Prin serviciul PPV se înțeleg evenimente sau programe audiovizuale recepționate de către Beneficiar în baza unor comenzi individuale, prin achitarea unui tarif distinct de contravaloarea abonamentului lunar al serviciului de retransmitere prin cablu și/sau satelit a programelor audiovizuale.

Serviciile Pay TV pot fi achiziționate pentru o perioadă contractuală indivizibilă de minimum o lună de zile, nefiind disponibilă furnizarea serviciilor pentru intervale temporale mai mici de o lună.

În măsura în care Beneficiarul nu comunică RCS & RDS intenția de a renunța la serviciile Pay TV, acestea vor fi furnizate în continuare, pe perioade succesive de o lună de zile.

Beneficiarul va achita contravaloarea serviciilor Pay TV odată cu factura serviciilor de comunicații electronice furnizate, la data scadenței prevăzută în aceasta. Prima factura emisă după achiziționarea unuia sau mai multor servicii Pay TV va cuprinde atât fracția de luna corespunzătoare datei de achiziție, cât și contravaloarea serviciilor din luna următoare.

În situația în care Beneficiarul solicită renunțarea la serviciile Pay TV iar data solicitării încetării este ulterioară datei de emisie a facturii lunare, reglarea contravalorii serviciilor Pay TV va avea loc odată cu următoarea sesiune de facturare.

Atat achiziționarea cât și renunțarea la serviciile Pay TV se pot realiza online, prin Contul Meu Digi, în magazinele Digi, sau prin apelarea Centrului de Relații cu Clientii.

1.6. Furnizarea serviciilor asociate (servicii de telefonie mobilă, telefonie fixă, acces internet mobil) pentru care Abonatul beneficiază de reduceri, discounturi, bonusuri conform ofertei RCS & RDS în vigoare, este condiționată de menținerea în vigoare și achitarea în termen a serviciilor principale.

**2. Durata Contractului**

2.1. În funcție de opțiunea Abonatului Contractul se încheie: 2.1.1 pentru o durată inițială minimă de 12 (douăsprezece) sau 24 (douăzecișpatru) luni, denumită „Durată Inițială” care începe să curgă de la data punerii în funcțiune a serviciilor contractate. Durata Inițială a contractului se prelungeste de

drept cu perioada de timp în care a fost suspendată furnizarea oricărui serviciu la cerere sau din motive imputabile Beneficiarului sau

2.1.2. pe durata nedeterminată.

2.2. După expirarea Duratei Inițiale, dacă niciuna din părți nu și-a manifestat intenția de a nu prelungi contractul printr-o notificare scrisă transmisă cu cel puțin 30 de zile înainte de data scadenței, durata acestuia se prelungeste pe perioada nedeterminată.

2.3. În cazul încetării contractului înainte de expirarea Duratei Inițiale minime (cu excepția cazurilor prevăzute la art 3.10, și 12.3.) Contractul se va considera ca a fost încheiat pe durata nedeterminată, antrenând pe cale de consecință în sarcina Beneficiarului obligatia de a achita pentru toată perioada de derulare a contractului contravaloarea tuturor taxelor și tarifelor promoționale la nivelul corespunzător celor aplicabile contractului încheiat pe durata nedeterminată.

**3. Tarife și modalități de plată**

3.1. În funcție de serviciile pentru care Beneficiarul a optat potrivit lit. C din Contract, tarifele aferente serviciilor contractate, ale serviciilor de telefonie și contravaloarea taxelor și tarifelor aferente serviciilor conexe valabile la data semnării prezentului contract, se regăsesc în Anexa 2.

3.2. Pentru serviciile de telefonie fixă și de telefonie mobilă abonament, tarifele serviciilor neincluse în abonament și cele adiționale, precum și traficul aferent anumitor tipuri de abonamente pentru serviciul mobil de acces Internet, sunt stabilite în Euro și sunt în valoare netă (TVA inclus). Tarifele în vigoare la data semnării contractului pentru o parte a destinațiilor și serviciilor furnizate de RCS & RDS sunt redată în Anexa 2 din prezentul Contract. Lista completă și actualizată a tarifelor este disponibilă la sediile RCS & RDS, la adresa Internet [www.digiromania.ro](http://www.digiromania.ro) sau pot fi solicitate informații prin apelarea telefonică a Serviciului Relații Clienti, Beneficiarul având obligatia să verifice înainte de inițierea apelului tariful practicat de RCS & RDS pentru destinația pe care dorește să o apeleze cu respectarea clauzelor prezentelor condiții generale și clauzelor specifice serviciilor de telefonie.

3.3. RCS & RDS va factura lunar Beneficiarului contravaloarea fiecărui serviciu, contravaloarea traficului Digi Net Mobil (dacă abonamentul pentru care a optat Beneficiarul nu are trafic nelimitat), precum și contravaloarea apelurilor inițiate de Beneficiar și a serviciilor adiționale prestate în luna/perioada anterioară. Facturarea, de către RCS & RDS, și plata, de către Beneficiar, a contravalorii serviciilor, se vor face în Lei. la cursul BNR valabil în ziua emiterii facturii. Pentru serviciile de telefonie (fixă și mobilă) va fi emisă o anexă a facturii conținând lista apelurilor, care poate fi detaliată parțial (pe destinații) sau total (pe numere apelate). Stabilirea duratei apelului se face la intervale de câte un minut. Tarifele pentru anexa detaliată la factura sunt stabilite în Anexa 2 a Contractului sau se pot consulta la adresa de Internet [www.digiromania.ro](http://www.digiromania.ro).

3.4. Facturile și anexele facturilor vor fi transmise Beneficiarului prin posta la adresa indicată de acesta sau prin posta electronică la adresa de e-mail comunicată la încheierea contractului sau pe parcursul executării acestuia, Beneficiarul recunoscând ca valoarea facturată a serviciilor care fac obiectul contractului au caracter cert, lichid și exigibil. Dacă Beneficiarul pretinde ca nu a primit factura și/sau anexele facturii, acesta nu este exonerat de la plata contravalorii serviciilor prestate de RCS & RDS, putând fi eliberată Beneficiarului, la cerere, o copie de pe factura și/sau de pe anexele facturii, contra cost. Totodată Beneficiarul se va informa cu privire la valoarea sumelor facturate prin accesarea conținutului disponibil la adresa de Internet [www.digiromania.ro](http://www.digiromania.ro).

3.5. Beneficiarul se obligă să achite contravaloarea serviciilor contractate aferente fiecărei luni până la sfârșitul lunii respective („Termenul de plată”), contravaloarea apelurilor și mesajelor taxabile ale Beneficiarului, 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 și acolo unde este cazul, a materialelor utilizate la instalarea serviciilor. Plata se va face în numerar, prin punctele de încasare ale RCS & RDS indicate la adresa [www.digiromania.ro](http://www.digiromania.ro) ori prin transfer bancar în contul indicat de RCS & RDS. Plata efectuată de către Beneficiar se va imputa mai întâi asupra penalităților, dobanzilor și cheltuielilor iar apoi asupra contravalorii facturilor, în ordinea cronologică a scadenței acestora, începând cu datoria cea mai veche.

3.6. În cazul neplății contravalorii facturilor până la expirarea Termenului de plată, RCS & RDS poate percepe, începând cu cea de-a zecea zi a lunii următoare, penalități de 0,2% pe zi de întârziere, calculate asupra cuantumului facturilor neachitate și totodată Operatorul poate suspenda furnizarea oricărui sau a tuturor serviciilor furnizate Beneficiarului inclusiv în baza altor contracte până la achitarea integrală a obligațiilor față de RCS & RDS. În cazul devalorizării leului în raport cu EURO cu mai mult de 2% față de cursul din data facturării, RCS & RDS poate include diferența de curs valutar în factura din luna următoare. Totalul penalităților de întârziere datorate de Beneficiar poate depăși cuantumul sumei asupra căreia sunt calculate. Pe perioada suspendării serviciilor de către RCS & RDS ca urmare a neefectuării plății de către Beneficiar, RCS & RDS poate pretinde, iar Beneficiarul are obligatia să achite contravaloarea tarifelor lunare aferente serviciilor contractate.

3.7. Dacă Beneficiarul nu a efectuat plata, în termen, contractul poate fi considerat, în funcție de propria apreciere a RCS & RDS, ca fiind reziliat de drept potrivit pct.5, fara să fie necesară punerea în întârziere a Beneficiarului, fara posibilitatea acordării vreunui termen și fara intervenția instanței. Reconnectarea rețelei și/sau reluarea furnizării serviciilor se vor face la cererea Beneficiarului, în termen de cinci zile de la plata tuturor restanțelor și taxelor aferente, la valoarea acestora de la data plății.

3.8. Atât în momentul contractării oricărui serviciu, cât și oricând în cursul derulării contractului, pentru garantarea îndeplinirii de către Beneficiar a obligațiilor asumate, RCS & RDS va putea cere Beneficiarului, iar acesta din urmă se obligă să platească societății RCS & RDS o sumă de bani în numerar sau prin virament bancar, cu titlu de garanție ori cu titlu de avans sau de depozit pentru oricare sau pentru toate serviciile care fac obiectul contractului.

Constituirea garanției sau plata avansului ori a depozitului pot fi cerute în oricare dintre următoarele situații: (i) cand Beneficiarul nu preda toate documentele solicitate de RCS & RDS pentru încheierea contractului; (ii) cand exista datorii ale Beneficiarului către RCS & RDS sau către terți în baza oricărui contract al Beneficiarului încheiat cu RCS & RDS sau cu terți, indiferent dacă acel contract este în vigoare sau nu; (iii) cand Beneficiarul nu are solvabilitatea necesară pentru a face față obligațiilor ce deriva din acest contract sau din alte contracte; (iv) cand Beneficiarul întârzie să-și îndeplinească obligațiile față de RCS & RDS sau față de terți; (v) cand exista riscul de Frauda, cand nu este utilizat sau cand exista indicii de utilizare ilicită a oricărui serviciu; (vi) cand exista diferite semnificații între media consumului lunar și consumul realizat într-o perioadă, (vii) în cazul suspendării/ deactivării

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 depozitului pe perioada derularii contractului, Beneficiarul se obliga sa plateasca suma ceruta de RCS & RDS in termen de 1 (una) zi de la data cererii. Daca Beneficiarul nu achita suma ceruta de catre RCS & RDS, RCS & RDS va putea suspenda imediat furnizarea oricarui sau a tuturor serviciilor oferite Beneficiarului inclusiv in baza altor contracte.

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

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

Dreptul de a renunta la serviciul pentru care a operat modificarea nu va fi exercitat intr-un mod excesiv si nerezonabil, contrar 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](http://www.digiromania.ro), prin intermediul canalului propriu de televiziune sau prin orice alt mijloc de comunicare.

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

**4. Drepturile si obligatiile partilor**

**4.1. Drepturile si obligatiile RCS & RDS:**

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

RCS & RDS sau orice subcontractor autorizat va asigura instalarea unui circuit exterior din cutia de distributie exteroara 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 evidentiile 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 aceste 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 terti, situatie in care acestia au obligatia sa suporte costul lucrarilor. Costurile pentru intretinerea si reparatia instalatiilor interioare individuale a Beneficiarului vor fi suportate de acesta.

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

**4.1.4.** In cazul nefunctionarii oricarui serviciu, RCS & RDS va remedia eventualele defectiuni reclamate de catre client la Departamentul Relatii Clienti in cel mult 48 ore. Interventia si remedierea defectiunilor sunt 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, bruiajelor etc. indiferent daca astfel de comunicatii sunt autorizate ori neautorizate sau in cazul afectarii calitatii comunicatiilor electronice datorita conditiilor atmosferice sau unor intreruperi ale legaturilor cu alte retele de comunicatii, precum si in cazul cand calitatea semnalului receptionat este sub limita parametrilor tehnici stabiliti potrivit standardelor in vigoare; (d) Distrugerilor, degradarilor, furturilor sau oricaror altor interventii neautorizate ale Beneficiarului sau ale altor persoane asupra retelei, echipamentelor sau componentelor oricarei retele de comunicatii a RCS & RDS si in mod special datorita racordurilor

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 reseaua de comunicatii situata in partile comune ale imobilelor care au astfel de spatii; (f) modificarea acordurilor internationale, a legislatiei nationale sau a in cazul unor decizii ale autoritatilor statului cu implicatii asupra furnizarii oricarui serviciu care face obiectul contractului; (g) utilizarii de catre Beneficiar a unor programe, echipamente, aparate sau componente necorespunzatoare sau incompatibile cu serviciile furnizate de RCS & RDS;

(h) cazurilor fortuite sau de forta majora, precum si/sau in cazul altor situatii asemanatoare generate de cauze obiective. Neindeplinirea culpabila a obligatiei de remediere a defectiunilor, da dreptul Beneficiarului sa solicite reducerea proportionala a abonamentului, pentru perioada care depaseste termenul contractual de remediere.

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

**4.1.6.** RCS & RDS va asigura serviciul de dispecherat. Beneficiarului i se va solicita acordul ca reclamatii formulate sa fie inregistrate.

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

**4.1.8.** RCS & RDS este exonerat de orice raspundere juridica pentru prejudicii cauzate Beneficiarului de fenomene naturale (cutremure, 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 terte persoane. In cazul producerii unor distrugerii de acest gen, pierderile sunt suportate de partea care le-a suferit.

**4.1.9.** In conformitate cu prevederile Deciziei ANCOM nr. 112/2017 la adresa [www.digiromania.ro](http://www.digiromania.ro) - procedura indicatori calitate - sunt disponibile valorile parametrilor aferenti indicatorilor de calitate administrativi pentru furnizarea serviciului de acces la internet precum si procedura de masurare a acestor parametri.

**4.2. Drepturile si obligatiile Beneficiarului:**

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

**4.2.2.** Beneficiarul intelege in mod explicit faptul ca RCS & RDS este singurul indreptatit sa execute lucrari de instalare, intretinere, reparatii si orice alte interventii asupra 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 reseaua RCS & RDS si la reseaua globala de comunicatii electronice. Beneficiarul este de acord cu instalarea acestui echipament si se angajeaza sa asigure alimentarea acestuia la reseaua de energie electrica pe durata de valabilitate a contractului incheiat cu RCS & RDS pentru furnizarea serviciilor de comunicatii electronice prin intermediul echipamentului terminal. In cazul in care, din orice motiv, Beneficiarul intrerupe alimentarea cu energie electrica a echipamentului, in timpul duratei contractuale, RCS & RDS este exonerat de orice raspundere in ceea ce priveste furnizarea serviciilor catre Beneficiar.

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

Pentru imobilele multifamiliale cu un numar redus de apartamente (de regula pana in 15) unde serviciile sunt furnizate printr-o 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 Anexa 2 din prezentul contract sau in procesul verbal de predare-primire, contravaloarea echipamentului urmand sa fie evidentiata in factura lunara si achitata in mod corespunzator potrivit scadentei acesteia.

**4.2.4.** Beneficiarul va anunta dispecheratul 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 reseaua de comunicatii situata in partile comune ale imobilului in care este situata locuinta Beneficiarului. In cazul reviziilor 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 come 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 lucrărilor de instalare a cablurilor, echipamentelor de comunicații electronice și materialelor accesorii ale rețelei în, pe deasupra sau sub imobil și anexe ale sale, inclusiv în partile comune ale imobilului în care este amplasată locuința Beneficiarului; de asemenea, pentru asigurarea serviciilor Digi Net de acces la Internet de tip gigabit (viteză de descărcare a datelor de peste 100 Mbps) fie prin furnizarea unui serviciu nou fie prin modificarea serviciului Digi Net existent. Beneficiarul își exprimă în mod expres acordul irevocabil pentru instalarea unui circuit exterior din cutia de distribuție exterioară și până în locuința Beneficiarului (circuit care include cablu, accesorii, dispozitive de conectică) și pentru instalarea și funcționarea în locuința individuală a unui echipament tip ONU sau similar.

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

De asemenea Beneficiarul își asumă în mod expres obligația de a obține orice acord, aprobare sau autorizație de bransament necesare pentru instalarea cablurilor, echipamentelor de comunicații și a materialelor accesorii în locuința unde sunt furnizate serviciile. Astfel, Beneficiarul se obligă în mod ferm să răspundă fapta de proprietarului imobilului, despăgubindu-l pe acesta din urmă pentru orice prejudiciu rezultat în urma realizării conectării locației și furnizării serviciului în locuința indicată Operatorului de către Beneficiar, RCS & RDS fiind exonerată de orice responsabilitate față de proprietar.

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

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

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

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

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

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

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

### 5. Încetarea contractului

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

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

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

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

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

d) Dacă, la data încheierii contractului, Beneficiarul a prezentat acte sau informații false, incorecte ori incomplete, sau dacă nu a informat RCS & RDS despre modificările survenite ulterior în legătură cu

acte sau informațiile prezentate, inclusiv cu privire la reprezentanții legali;

e) Beneficiarul este acționat în judecată pentru credite scadente;

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

g) Dacă Beneficiarul a realizat o fraudă prin încălcarea clauzelor contractuale prevăzute în cuprinsul prezentelor condiții generale sau în cuprinsul condițiilor specifice ori prin încălcarea dispozitiilor legale în vigoare;

h) Dacă orice serviciu furnizat de RCS & RDS nu este utilizat exclusiv în interesul personal al Beneficiarului sau dacă orice serviciu RCS & RDS face obiectul oricărei tranzacții (cesiune, revanzare, transmiterea cu titlu gratuit sau orice tranzacție realizată în fapt sau în drept cu orice serviciu RCS & RDS), precum și în cazul oricărei utilizări frauduloase a oricărui serviciu RCS & RDS.

**5.3.** În cazul în care Beneficiarul înregistrează diferențe permanente sau care se repetă la intervale regulate și depune 3 sesizări valide având ca obiect astfel de diferențe în decursul a maximum 90 consecutive, Beneficiarul poate denunța unilateral contractul cu privire la serviciul Digi Net, fără plata vreunei despăgubiri, cu excepția clauzei penale prevăzută la art.5.5.1 care devine incidentă în măsura în care Beneficiarul nu restituie către RCS & RDS bunurile primite în chirie sau custodie.

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

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

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

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

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

**5.5.1.** Dacă nu restituie până cel mai târziu în data de 7 a lunii următoare solicitării denunțării contractului bunurile primite în chirie în stare de funcționare, respectiv în aceeași stare în care le-a primit, cu uzura normală pentru perioada de utilizare, Abonatul se obligă să achite către RCS & RDS, în mod necondiționat, toate sumele restante și/sau penalitățile de întârziere aferente, precum și cu titlu de clauza penală, echivalentul în lei al sumei de (i) 40 EUR/80EUR, pentru nerestituirea fiecărui telefon mobil sau orice alta sumă înscrisă în procesul verbal de predare primire, stabilită în funcție de tipul telefonului mobil; (ii) suma de 5 LEI pentru nerestituirea fiecărei cartele sim, indiferent dacă aceasta este aferentă unui telefon mobil, unui telefon fix sau unui modem de date; (iii) 20 EUR pentru nerestituirea fiecărui Smartcard; (iv) 60 EUR pentru nerestituirea celorlalte Echipamente DTH ori accesoriiilor acestora; (v) 40 EUR pentru nerestituirea fiecărui modem de cablu; (vi) 10 EUR pentru nerestituirea fiecărui telefon fix conectat la rețeaua de telefonie fixă (vii) 40 EUR pentru nerestituirea fiecărui telefon fix conectat prin unde radio la rețeaua de telefonie. (viii) 55 EUR pentru nerestituirea fiecărui modem de date sau gateway predat pentru furnizarea serviciului Digi Net Mobil (ix) 250 EUR pentru orice echipament ONU (x) 60 EUR pentru orice decodor SD(x) 100 EUR pentru orice decodor HD(xii) orice alta sumă înscrisă în orice proces-verbal de predare-primire în baza căruia a fost predat Beneficiarului orice echipament sau orice alt bun de RCS & RDS. În cazul încălcării obligației de plată a oricărei clauze penale mai-sus menționate, Abonatul se obligă să achite Operatorului, penalități de 0,5% pentru fiecare zi de întârziere calculate până la achitarea integrală a sumelor menționate, toate sumele cuprinse în prezenta clauză fiind create certe, lichide și exigibile la momentul intervenirii oricărei cauze care declanșează obligativitatea plății oricăreia sau a tuturor clauzelor penale.

**5.5.2.** Exceptând cazul în care prezenta clauză 5.5.1 și clauzele în care contractul este încheiat pe perioadă nedeterminată, în cazul denunțării unilaterale a unui serviciu sau în cazul denunțării unilaterale a contractului de către Beneficiar sau în cazul rezilierii contractului înainte de expirarea Duratei Inițiale precum și în cazul încetării contractului ca urmare a portării parțiale sau totale intervenite înainte de expirarea Duratei Inițiale, Beneficiarul se obligă să achite Operatorului potrivit dispozitiilor legale aplicabile, cu titlu de justa despăgubire, o sumă care va include contravaloarea:

(i) serviciilor oferite cu titlu de promoție, inclusiv contravaloarea tuturor apelurilor către orice rețele pe care Beneficiarul le-a efectuat cu titlu gratuit sub condiție sau la tarife mai mici decât cele valabile pentru contractul încheiat pe perioadă nedeterminată, (ii) a serviciilor de instalare, (iii) a serviciilor de activare, (iv) a activitatilor de servicii pentru defecțiuni imputabile Beneficiarului, (v) a dreptului de utilizare a echipamentelor predate Beneficiarului pentru a avea acces la serviciile contractate, precum și (vi) contravaloarea oricărui reduceri, subvenții sau promoții oferite de către Operator în cadrul Duratei Inițiale, inclusiv diferența dintre prețul de listă al telefonului mobil și prețul promoțional la care acesta a fost achiziționat precum și diferența dintre tarifele valabile pentru contractul încheiat pe perioadă nedeterminată și tarifele promoționale în conformitate cu prevederile din Anexa 2 la Contract, toate serviciile enumerate la pct.(i) – (vi) de mai sus fiind furnizate Beneficiarului la tarife promoționale sub condiția menținerii în vigoare și a efectuării plății contravalorii serviciilor contractate de către Beneficiar pe întreaga Durată Inițială a contractului, excepție făcând culpa gravă, dovedită a Operatorului.

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

**5.6.** De asemenea Abonatul va avea obligația de plată a apelurilor inițiate și a serviciilor aditionale prestate în 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 carora utilizeaza servicii de comunicatii asociate serviciilor principale (servicii de telefonie mobila, telefonie fixa, acces internet mobil, etc la care se acorda reduceri, discounturi, bonusuri conform ofertei RCS & RDS in vigoare) iar ulterior Beneficiarul refuza - indiferent de motiv - instalarea serviciilor principale in baza carora beneficiaza si de serviciile asociate, Beneficiarul isi exprima in mod expres acordul pentru:

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

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

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

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

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

6. Confidentialitatea

6.1. Partile nu pot dezvalui tertilor informatii continute de acest Contract fara consimtamantul prelabil al celeilalte parti.

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

7. Notificari

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

8. Forta majora

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

9. Limite de responsabilitate

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

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

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

10. Legea aplicabila

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

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

11. Solutionarea litigiilor

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

12. Alte clauze

12.1. RCS & RDS isi rezerva dreptul de a modifica termenii si conditiile prezentului contract in conformitate cu prevederile legale in vigoare, inclusiv introducerea sau modificarea contravaloarii oricarui abonament si/sau a tarifelor altor servicii conexe, in cazul (a) modificarii pachetului sau a serviciilor furnizate; (b) modificarii preturilor/tarifelor de catre furnizorii societatii RCS & RDS pentru materiale/servicii necesare prestarii serviciilor ce formeaza obiectul prezentului contract; (c) unor modificari in legislatia statelor in care sunt rezidenti furnizorii societatii RCS & RDS sau

rezultate din acordurile internationale; (d) majorarii sau aparitiei unor noi taxe, impozite, remuneratii, tarife sau a oricaror altor costuri; (e) majorarea chiriilor sau a altor costuri suportate de RCS & RDS; (f) fluctuatiilor cursului de schimb al leului fata de alte valute si ale raporturilor de schimb intre principalele valute cotate pe pietele financiare; (g) modificarii preturilor/tarifelor ca urmare a inflatiei; (h) alte situatii asemanatoare.

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

Informatii actualizate cu privire la tariful aferent fiecarei destinatii pot fi obtinute de catre Beneficiar prin consultarea listei actualizate a tarifelor disponibila la sediile RCS & RDS, la adresa Internet [www.digiomania.ro](http://www.digiomania.ro) sau pot fi solicitate informatii prin apelarea telefonica a Serviciului Relatii Clienti Beneficiarul avand obligatia sa verifice, inainte de initierea apelului, tariful practicat de RCS & RDS pentru destinatia pe care doreste sa o apeleze.

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

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

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

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

12.6. Beneficiarul autorizeaza sa este de acord ca RCS & RDS sa prelucreze datele cu caracter personal in posesia carora a intrat in baza prezentului contract, inclusiv in scopul inscrierii in cartea de telefon, furnizarii unor informatii si oricaror comunicari comerciale prin curier, posta, e-mail, SMS, telefon, fax sau alte mijloace.

12.7. Orice solicitare a Beneficiarului referitoare la modificarea pachetului de servicii, a abonamentului, a beneficiarului sau a altor informatii privind Beneficiarul trebuie realizata personal sau prin mandatat impunitic printr-o procura, respectiv prin completarea unui formular tipizat sau prin semnarea unui act additional, oricand in cursul lunii curente, urmand ca modificarile sa intre in vigoare incepand cu data de intrare a lunii urmatoare.

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

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

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

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

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

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

12.12. In scopul limitarii expedierii de mesaje nesolicitate (SPAM) prin utilizarea rețelei de comunicatii electronice RCS & RDS, protejarii impotriva atacurilor cibernetice (de tip Dos sau DDos), accesului neautoritat la elementele de retea sau la echipamentele terminale conectate la retea, protejarii rețelei 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 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 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 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 (flesharing, 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](http://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 al 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 al 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](http://www.digiromania.ro) sau direct la [www.netograf.ro](http://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 masuratorii dupa cum urmeaza:

a) in vederea constatarii unor diferente importante intre vitezile din contract si performanta reala serviciului, Beneficiarul va efectua 6 masuratori in decursul a 24 de ore, dintre care cel puțin una

#### 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](mailto:clienti@rds-rds.ro)

Web Site: Completand formularul disponibil pe pagina: [www.rds.ro](http://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 rețelei 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 împartit 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](mailto:ancom@ancom.org.ro), website: [www.ancom.org.ro](http://www.ancom.org.ro), fax: 0372.845.402), Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorilor sau se poate adresa instantei judecatoresti competente.

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 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 vitezile 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 al 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 vitezile 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 vitezile minime/maxime de transfer, vitezile de transfer disponibile in mod normal si vizele 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 vizele 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](http://www.digiromania.ro/asistenta/puncte-prezenta)) sau prin e-mail la [clienti@rds-rds.ro](mailto: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 analizarii 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.12.1.3 - 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, aceasta 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.