

FORM-RCS-RDS-COM-VZ-REZ-2015 Ed 2 rev 1 Speciala Conditii generale pentru furnizarea serviciilor de comunicatii electronice integrate RCS & RDS

I. Conditii generale pentru furnizarea serviciilor de comunicatii electronice

I. Obiectul Contractului

I.1. Potrivit optiunii Beneficiarului, exprimate in termenul de valabilitate a ofertei RCS & RDS, obiectul Contractului este constituit din furnizarea, de catre RCS & RDS, catre Beneficiar, a serviciilor de comunicatii electronice specificate la pct.I.2, de mai jos, precum si vanzarea sau predarea echipamentelor de comunicatii, dupa caz, potrivit solicitarii Beneficiarului, in conditiile si termenii din contract, in schimbul platii de catre Beneficiar a 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, aceasta din urma poate vinde sau preda Abonatului, pentru a beneficia de serviciile de comunicatii electronice care fac obiectul contractului, un telefon mobil sau fix, cartela (sim) aferenta, un modem mobil de date, alte echipamente de telecomunicatii, dupa caz, in schimbul platii unei chirii sau cu pret promotional, daca nu se prevede altfel in Contract. In cazul incetarii contractului inainte de expirarea Duratei minime initiale, Abonatul isi asuma obligatia sa achite Operatorului potrivit art.5.5.2 din cuprinsul conditiilor generale contravaloarea tuturor promotiilor, reducerilor, subventiilor etc. de care a beneficiat in baza contractului, toate acestea fiind acordate Abonatului de catre Operator sub conditia mentinerii in vigoare a contractului pentru intreaga durata minima initiala de 12 (douasprezece) sau 24 (douazecisipatru) de luni, dupa caz.

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

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

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

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

I.2.4. serviciul Digi Tel, respectiv asigurarea accesului la serviciile de initiere a apelurilor proprii si de receptionare a apelurilor telefonice si a mesajelor facsimile locale, interjudetene si internationale in si din retelele publice de telefonie fixa sau mobila cu care RCS & RDS are contracte de interconectare in vigoare pentru 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 sau Pay TV, in termenele stabilite prin Conditiiile Generale si conform tarifelor si conditiilor specifice fiecarui program/eveniment sau exceptiune in parte, comunicate beneficiarilor de catre reprezentantii RCS & RDS odata cu lansarea fiecarei comenzi in parte, tarife publicate si pe site-ul www.digiomania.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, nefind disponibila furnizarea serviciilor pentru intervale temporale mai mici de o luna.

In masura in care Beneficiarul nu comunica RCS & RDS intentia de a renunta la serviciile Pay TV, acestea vor fi furnizate in continuare, pe perioade succesive de o luna de zile. Beneficiarul va achita contravaloarea serviciilor Pay TV odata cu factura serviciilor de comunicatii electronice furnizate, la data scadenta prevazuta in aceasta. Prima factura emisa dupa achizitionarea unuia sau mai multor servicii Pay TV va cuprinde atat fractia de luna corespunzatoare datei de achizitie, cat si contravaloarea serviciilor din luna urmatoare.

In situatia in care Beneficiarul solicita renuntarea la serviciile Pay TV iar data solicitarii incetarii

este ulterioara datei de emitere a facturii lunare, reglarea contravalorii serviciilor Pay TV va avea loc odata cu urmatoarea sesiune de facturare.

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

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

2. Durata Contractului

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

2.1.2, pe durata nedeterminata.

2.2. Dupa expirarea Duratei Initiale, daca niciuna din parti nu si-a manifestat intentia de a nu prelungi contractul printr-o notificare scrisa transmisa cu cel putin 30 de zile inainte de data scadenta, durata acestuia se prelungeste pe perioada nedeterminata.

2.3. In cazul incetarii contractului inainte de expirarea Duratei Initiale minime (cu exceptia cazurilor prevazute la art 3.10, si I.2.3.) 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 semnarii contractului pentru o parte a destinatiilor si serviciilor furnizate de RCS & RDS sunt redactate in Contract. Lista completa si actualizata a tarifelor este disponibila la sediile RCS & RDS, la adresa Internet 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 cu respectarea clauzelor prezentelor conditii generale si clauzelor specifice serviciilor de telefonie.

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

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

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

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

catre Beneficiar, RCS & RDS poate pretinde, iar Beneficiarul are obligatia sa achite contravaloarea 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 acordarii vreunui termen si fara interventia instantei. Reconectarea la retea si/sau reluarea furnizarii serviciilor se vor face la cererea Beneficiarului, in termen de cinci zile de la plata tuturor restantelor si taxelor aferente, la valoarea acestora de la data platii.

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

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

3.9. Beneficiarul poate contesta, in scris, sumele facturate in termen de cel mult 30 (treizeci) de zile de la data primirii fiecarei facturi, fara a fi exonerat de la achitarea integrala a facturii pana la expirarea termenului de plata, urmand ca eventualele diferente sa fie corectate pe factura 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, tarifelor sau serviciilor furnizate si va informa Beneficiarul printr-o notificare trimisa prin posta, curier, fax, e-mail, sms, prin comunicarea pe factura cu cel putin 30 de zile inainte de operarea modificarii. Beneficiarul are dreptul de a renunta la serviciul pentru care a operat modificarea tarifului, respectiv de a denunta unilateral contractul cu privire la serviciul al carui tarif a fost modificat daca nu este de acord cu modificarile propuse, fara a plati nicio despagubire, avand obligatia restituirii bunurilor date in custodie, chirie sau a caror contravaloare nu a fost achitata integral.

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

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

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

4. Drepturile si obligatiile partilor

4.1. Drepturile si obligatiile RCS & RDS:

4.1.1. RCS & RDS va instala intr-un termen de maximum 90 de zile de la semnarea contractului - daca nu se prevede un alt termen in cuprinsul clauzelor specifice sau intr-un alt termen agreeat cu Beneficiarul - un circuit exterior de la retea de comunicatii electronice operata de catre RCS & RDS pana la echipamentele Beneficiarului in vederea furnizarii serviciilor fixe de comunicatii care formeaza obiectul contractului, in functie de infrastructura specifica si tipul imobilului. RCS & RDS sau orice subcontractor autorizat va asigura instalarea unui circuit exterior din cutia de distributie exterioara si pana in locuinta Beneficiarului, circuit care include cablu, accesorii, dispozitive de conectica sau alte materiale, Beneficiarul suportand contravaloarea tuturor materialelor utilizate in baza procesului verbal de instalare.

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

Termenul de instalare se extinde pe 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 terti, situatie in care acestia au obligatia sa suporte costul lucrarilor. Costurile pentru intretinerea si reparatia instalatiei interioare individuale a Beneficiarului vor fi suportate de acesta.

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

4.1.4. In cazul nefunctionarii oricarui serviciu, RCS & RDS va remedia eventualele defectiuni reclamate de catre client la Departamentul Relatii Clienti in cel mult 48 ore. Interventia si remedierea defectiunilor sunt condionate de achitarea de catre Beneficiar a tuturor obligatiilor prevazute in prezentul contract sau in alte contracte incheiate intre Beneficiar si RCS & RDS. Termenul de remediere a eventualelor defectiuni reclamate de catre Beneficiar poate fi depasit, daca defectiunile reclamate sunt generate de oricare dintre urmatoarele cauze: (a) inoperabilitatea 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 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 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 dispeceperat. Beneficiarului i se va solicita acordul ca reclamatile formulate sa fie inregistrate.

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

4.1.8. RCS & RDS este exonerat de orice raspundere juridica pentru prejudicii cauzate Beneficiarului de fenomene naturale (cutremure, 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 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

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

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

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

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

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

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

Prin prezentul contract, Beneficiarul își exprimă în mod neechivoc acordul irevocabil pentru efectuarea tuturor lucrărilor de instalare a cablurilor, echipamentelor de comunicații electronice și materialelor accesorii ale rețelei în, pe deasupra sau sub imobil și anexele sale, inclusiv în partile comune ale imobilului în care este amplasată locuința Beneficiarului; de asemenea, pentru asigurarea serviciilor Digi Net de acces la Internet de tip gigabit (viteza 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 exterioră și până în locuința Beneficiarului (circuit care include cablu, accesorii, dispozitive de conexiune) și pentru instalarea și funcționarea în locuința individuală a unui echipament tip DNT 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 acesteia 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 locația unde sunt furnizate serviciile.

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

4.2.7. Beneficiarul se obligă ca, la data vanzării (înstrăinării) 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 locația indicată pentru instalarea serviciilor, nefiind admisă comercializarea sau transmiterea în orice mod a oricărui bun sau serviciu către terți. Totodată Beneficiarul se obligă să nu utilizeze în afara sistemului, să nu copieze și să nu dezvaluiască terților nicio aplicație software și/sau know-how implementate de RCS & RDS. Beneficiarul va fi responsabil pentru toate daunele și reclamațiile rezultate din încălcarea acestei prevederi.

4.2.10. Beneficiarul se obligă ca, pe întreaga perioadă de valabilitate a contractului, să nu facă nici un act de dispoziție, să nu închirieze și să nu transmită folosința sau orice alt drept asupra cartelei sim, asupra echipamentelor sau altor bunuri predate, și aflate în proprietatea RCS & RDS sau asupra serviciilor și se obligă să utilizeze bunurile și serviciile ca un „bun proprietar”; să nu folosească în mod abuziv serviciile sau bunurile permise, 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 permise 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 deseuri 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 deșeurilor echipamentelor electrice și electronice pentru reducerea nocivității asupra mediului și sănătății umane.

4.2.12. Beneficiarul se poate adresa Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (ANCOM) în vederea soluționării litigiilor ocazionate de aplicarea OUG nr.III/2011 și în legătură cu clauzele privind exercitarea drepturilor conferite prin acest act normativ și prevăzute în Contract ori în legatură 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 obligațiile.

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

- 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;
- Beneficiarul încalcă oricare dintre obligațiile prevăzute la art.3 și/sau la art.4.2 din condițiile generale și/sau cele ale art.1.2. din clauzele specifice serviciului de telefonie fixă ori obligațiile prevăzute la art.3 din clauzele specifice serviciului de telefonie mobilă și nu se conformează în termen de 2 (două) zile notificării transmise de RCS & RDS;
- 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 ordinii publice ori bunelor moravuri;
- 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 în legatură cu actele sau informațiile prezentate, inclusiv cu privire la reprezentanții legali;
- Beneficiarul este acționat în judecată pentru credite scadente;
- Dacă Beneficiarul a optat pentru vreun serviciu pe care RCS & RDS nu îl poate furniza datorită lipsei infrastructurii necesare la locația Beneficiarului sau dacă RCS & RDS este în imposibilitate obiectivă de a mai furniza serviciul către Beneficiar.
- Dacă Beneficiarul a realizat o fraudă prin încălcarea clauzelor contractuale prevăzute în cuprinsul prezentelor condiții generale sau în cuprinsul condițiilor specifice ori prin încălcarea dispozițiilor legale în vigoare;
- 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 oricarui serviciu RCS & RDS.

5.3. În cazul în care Beneficiarul înregistrează diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate și depune 3 sesizări valide având ca obiect astfel de diferențe în decursul a maximum 90 de zile de la prima sesizare, care nu sunt soluționate în termenele de remediere contractuale, Beneficiarul poate denunța unilateral contractul cu privire la serviciul Digi Net.

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 prezență 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 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 Initale etc.) precum si in caz de fraudă ori dacă 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. Dacă nu restituie pana cel mai tarziu in data de 7 a lunii urmatoare solicitarii denuntarii contractului bunurile primite in chirie in stare de functionare, respectiv in aceeasi stare in care le-a primit, cu uzura normala pentru perioada de utilizare, Abonatul se obliga sa achite catre RCS & RDS, in mod neconditionat, toate sumele restante si/sau penalitatile de intarziere aferente, precum si cu titlu de clauza penala, echivalentul in lei al sumei de (i) 40 EUR/80EUR, pentru nerestituirea fiecarui telefon mobil sau orice alta suma inscrisa in procesul verbal de predare primire, stabilita in functie de tipul telefonului mobil; (ii) suma de 5 LEI pentru nerestituirea fiecărei cartele sim, indiferent dacă aceasta este aferenta unui telefon mobil, unui telefon fix sau unui modem de date; (iii) 20 EUR pentru nerestituirea fiecarui Smartcard; (iv) 60 EUR pentru nerestituirea celorlalte Echipamente DTH ori accesoriilor acestora; (v) 40 EUR pentru nerestituirea fiecarui modem de cablu; (vi) 10 EUR pentru nerestituirea fiecarui telefon fix conectat la rețeaua de telefonie fixa (vii) 40 EUR pentru nerestituirea fiecarui telefon fix conectat prin unde radio la rețeaua 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 DNT (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 Initale precum si in cazul incetarii contractului ca urmare a portarii partiale sau totale intervenita inainte de expirarea Duratei Initale, 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 Initale, inclusiv diferenta dintre pretul de lista al telefonului mobil si pretul promotional la care acesta a fost achizitionat precum si diferenta dintre tarifele valabile pentru contractul incheiat pe perioada nedeterminata si tarifele promotionale in conformitate cu prevederile din Contract, toate serviciile enumerate la pct.(i) – (vi) de mai sus fiind furnizate Beneficiarului la tarife promotionale sub conditia mentinerii in vigoare si a efectuării plății contravalorii serviciilor contractate de către Beneficiar pe întreaga Durată Initală a contractului, exceptie facand culpa grava, dovedita a Operatorului.

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

5.6.De asemenea Abonatul va avea obligatia de plata a apelurilor initiate si a serviciilor aditionale prestate in perioada contractuala 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 returnării 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 spatiilor 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 activării și data renunțării și acolo unde este cazul, returnarea echipamentelor primite in custodie/chirie.

6. Confidentialitate

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

8. Forta majora

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

9. Limite de responsabilitate

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

9.2. Beneficiarul este singurul raspunzator pentru orice pierderi, costuri, prejudicii rezultate direct sau indirect din propriile actiuni sau inactiuni, cum ar fi, dar fara a se limita la, incalcarea sau ignorarea de catre acesta a oricareia 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 inteprinde toate demersurile contractuale si legale necesare in vederea protejării 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 nerespectării oricaror clauze contractuale de către 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) modificării pachetului sau a serviciilor furnizate; (b) modificării preturilor/tarifelor de către furnizorii societății RCS & RDS pentru materiale/servicii necesare prestării serviciilor ce formează obiectul prezentului contract; (c) unor modificări in legislatia statelor in care sunt rezidenti furnizorii societății RCS & RDS sau rezultate din acordurile internationale; (d) majorării sau apariției 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) modificării preturilor/tarifelor ca urmare a inflatiei; (h) alte situatii asemanatoare.

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

Informatii actualizate cu privire la tariful aferent fiecărei destinații pot fi obtinute de catre

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

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

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

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

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

12.6. Beneficiarul autorizează și este de acord că 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 oricaror comunicări comerciale prin curier, posta, e-mail, SMS, telefon, fax sau alte mijloace.

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

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

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

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

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

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

12.11 Beneficiarul serviciului de telefonie fixă sau mobilă poate apela gratuit numărul de urgență 112.

În cazul apelării serviciului de urgență 112 este transmisă administratorului sistemului național unic pentru apeluri de urgență informația de localizare a apelantului, în conformitate cu prevederile legale privind organizarea și funcționarea sistemului național unic pentru apeluri de urgență.

12.12. În scopul limitării 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 și 1900 și/sau filtrarea traficului aferent serviciului mobil de acces la internet.

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

Măsurile destinate protejării Beneficiarilor serviciilor RCS & RDS, nu afectează accesul la serviciile de webmail oferite de un alt furnizor, adresele de e-mail tip Yahoo Mail sau Gmail funcționând fără întrerupere și nefiind necesară modificarea configurației serviciului de e-mail.

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

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

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

Condiții minime privind echipamentele:
Fiberlink 100: procesor 1GHz, 256MB RAM, placă de rețea de 10 sau 100 BaseT cu interfață RJ-45(UTP); **Fiberlink 300 și Fiberlink 500:** procesor Intel i5 2.5 GHz (2 core) sau echivalent, 2GB RAM, hard disk SATA 3 - 7200rpm, placă de rețea Gigabit; **Fiberlink 1000:** procesor Intel i7 2.2 GHz (4 core) sau echivalent, 4GB RAM, SSD, placă de rețea Gigabit, Windows 7 sau superior, Linux sau Mac OS.

12.14 Viteza de transfer a datelor disponibilă în mod normal poate fi obținută în marea majoritate a timpului în care este utilizat serviciul de acces la internet Digi Net, în special în afara orelor de vârf reprezentate de intervalul 20:00 - 23:00, în timp ce viteza maximă de transfer a datelor poate fi obținută cu o probabilitate crescută în intervalul 00:00 - 18:00, obținerea vitezelor fiind condiționată de respectarea metodologiei de verificare prevăzută la art.12.13 din prezentul contract.

12.15 Procedura de măsurare a vitezelor de transfer

Pentru a se putea constata diferențe importante între vitezele din contract și performanța reală a serviciului, Beneficiarul va efectua 6 măsurători în decursul a 24 de ore, dintre care cel puțin una trebuie să fie făcută în intervalul 23:00 - 07:00 și maximum 2 măsurători să fie în intervalul 20:00-23:00. Măsurătorile trebuie să fie efectuate la intervale de minimum două ore distanță între ele.

Se consideră diferența importantă dacă cel cel puțin două măsurători nu ating valoarea minimă a vitezei de transfer indicată în contract sau cel puțin jumătate din măsurători înregistrează valori care nu depășesc 50% din viteza disponibilă în mod normal indicată în contract.

Pentru a se putea constata diferențe permanente sau care se repetă la intervale regulate între vitezele indicate prin contract (viteza disponibilă în mod normal, respectiv viteza maximă de transfer al datelor) și performanța reală a serviciului, Beneficiarul va realiza măsurători cel puțin 5 zile (dintre care, cel puțin o zi de week-end) în decursul a maximum 7 zile consecutive, efectuând minimum 6 măsurători pe zi, dintre care cel puțin o măsurătoare din fiecare zi în interval orar 23:00-07:00 și maximum 2 măsurători să fie în intervalul 20:00-23:00. Măsurătorile trebuie să fie efectuate la intervale de minimum două ore distanță între ele.

Se consideră o diferență permanentă sau care se repetă la intervale regulate dacă cel puțin jumătate din măsurători nu ating viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal.

12.16 Procedura de soluționare a reclamațiilor cu privire la vitezele de transfer Digi Net. Despagubiri acordate.

În situația în care în urma realizării testelor sunt înregistrate diferențe permanente sau care se repetă la intervale regulate între vitezele minime/maxime de transfer, vitezele de transfer disponibile în mod normal și vitezele rezultate în urma testelor obținute prin intermediul aplicației Netograf, utilizatorii pot sesiza RCS & RDS diferențele constatate, prin transmiterea unei reclamații. Reclamația va fi transmisă de către titularul contractului de servicii de comunicații electronice în termen de 30 de zile de la data finalizării ultimei măsurători. În afara de datele de identificare și de contact (inclusiv codul de abonat și un număr de telefon valabil), reclamația va cuprinde vitezele de transfer reclamate, export-ul măsurătorilor efectuate în intervalul reclamat și descărcat din contul de utilizator Netograf în format csv sau pdf, captura de ecran care să arate viteza de sincronizare a plăcii de rețea.

Reclamația va fi depusă în punctele de prezentă RCS & RDS (www.digiromania.ro/asistenta/puncte-prezenta) sau prin e-mail la clienti@rds-rds.ro.

Reclamațiile vor fi soluționate într-un termen de 30 de zile de la data la care toate informațiile au fost furnizate, inclusiv, acolo unde este cazul, datele și informațiile suplimentare solicitate de către RCS & RDS pentru soluționarea reclamației. În acest sens RCS & RDS va putea desfășura propriile teste (Beneficiarul având obligația de a asigura accesul echipei tehnice și suportul necesar efectuării testelor în locația Beneficiarului) și va comunica ori de câte ori este necesar parcursul soluționării reclamației cu utilizatorul pentru clarificarea valorilor înregistrate.

În situația în care în urma analizării reclamației și desfășurării propriilor teste de către RCS & RDS se constată - sub condiția respectării de către utilizator a metodologiei de testare mai sus menționate - existența diferențelor menționate, utilizatorul este îndreptățit să primească despăgubiri constând în reducerea pretului abonamentului lunar proporțional cu perioada în care s-au înregistrat aceste diferențe, acordate de la data recepționării sesizării și până la momentul remedierii situației, când serviciul este restabilit. Dacă Abonatul nu revine într-un interval de 48 de

ore de la momentul remedierii situației cu alte solicitări în privința reclamației formulate, această este considerată soluționată.

Beneficiarul nu poate depune o nouă sesizare în timpul în care este în curs de soluționare o altă sesizare privind calitatea serviciului de acces la internet Digi Net.

De asemenea, în cazul în care Beneficiarul experimentează diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate, Beneficiarul poate solicita încetarea contractului, conform prevederilor art. 5.3 din Contract.

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

Procedura funcțională de soluționare a reclamațiilor clienților RCS & RDS

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

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

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

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

E-mail: clienti@rcs-rds.ro

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

În cazul nesoluționării reclamației în termenul maximal datorită efectuării unor investigații suplimentare determinate de complexitatea sesizării, termenul maxim de soluționare a reclamației este de 90 de zile de la înregistrarea sesizării; în acest caz termenul de informare a clientului asupra stadiului de soluționare este de 30 zile de la expirarea termenului inițial de soluționare de 30 de zile. Reclamațiile cu privire la nefuncționalitatea serviciului vor fi înregistrate într-un termen de 12 ore de la momentul apariției lipsei serviciului iar reclamațiile cu privire la facturarea serviciilor furnizate vor fi transmise într-un termen de cel mult 30 (treizeci) de zile de la data primirii fiecărei facturi.

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

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

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

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

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

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