

**FORM-RCS-RDS-COM-VZ-REZ-260 Ed 2 Rev 1 Act aditional suplimentare internet Gb**

Act aditional din data la \_\_\_\_\_ Contractul nr \_\_\_\_\_ (Contractul)

Incheiat intre **Beneficiar** pe de o parte si **RCS & RDS SA**, avand sediul social in Bucuresti str. Dr. Staicovici nr. 75 Forum 2000 Building, Faza I Etaj 2, sector 5, cu numarul de ordine in Registrul Comertului J40/12278/1994, codul unic de inregistrare RO 5888716, cont bancar, cod IBAN RO06INGB0001000188248913 deschis la ING Bank N.V. – Sucursala Bucuresti, pe de alta parte, denumita in continuare **RCS & RDS**, prin

Cod reprezentant comercial RCS & RDS \_\_\_\_\_ in calitate de Agent / Reprezentant vanzari si

**Beneficiar** (client):

Numele si prenumele \_\_\_\_\_

Act de identitate:

BI/CI \_\_\_\_\_ Pasaport \_\_\_\_\_ Legitimatie de sedere \_\_\_\_\_ Seria \_\_\_\_\_ nr. \_\_\_\_\_ CNP \_\_\_\_\_

**Adresa**

Localitate: \_\_\_\_\_ Judet/sector: \_\_\_\_\_

Strada \_\_\_\_\_ nr. \_\_\_\_\_ bl. \_\_\_\_\_ sc. \_\_\_\_\_ et. \_\_\_\_\_ ap. \_\_\_\_\_

cod adresa \_\_\_\_\_ telefon \_\_\_\_\_

**Partile, potrivit ofertei promotionale a RCS & RDS disponibila local si valabila in perioada 10 februarie 2020 - 30 septembrie 2022, de comun acord, au convenit incheierea prezentului act aditional, prin care se modifica si completeaza Contractul, dupa cum urmeaza:**

**Optiunea Beneficiarului pentru serviciile și echipamentele RCS & RDS:**

Tip Serviciu DigiNet <sup>1</sup>   Tehnologie	Viteza maxima de transfer al datelor		Viteza minima de transfer al datelor		Viteza de transfer al datelor disponibila in mod normal		Tarif lunar <sup>2</sup> (TVA inclusa)	Taxa reconfigurare <sup>3</sup> (TVA inclusa)	
	Download	Upload	Download	Upload	Download	Upload			
Fiberlink Gigabit Popular   FTTH (EPON)	500 Mbps	250 Mbps	200 Mbps	100 Mbps	450 Mbps	250 Mbps	25 Lei	100 Lei	
Fiberlink Gigabit Popular   FTTH (GPON)	940 Mbps	250 Mbps	200 Mbps	100 Mbps	850 Mbps	250 Mbps	25 Lei	100 Lei	
Dispozitiv WiFi 5 (Gigabit) <sup>4</sup>		Dispozitiv WiFi 6 / Mesh (Gigabit) <sup>4</sup> , nr. de bucati: _____							

**Viteza maxima de transfer al datelor** reprezinta rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta cel puțin o data într-un interval de timp definit.

**Viteza minima de transfer al datelor** reprezinta cea mai mica rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta în accesarea serviciului, potrivit prevederilor contractului sau ale conditiilor generale, dupa caz.

**Viteza de transfer al datelor disponibila in mod normal** reprezinta rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta în cea mai mare parte a timpului de accesare a serviciului, pe o perioada de timp definite.

**Viteza promovata de transfer al datelor** reprezinta rata de transmitere a datelor pe care furnizorul o utilizeaza in informarile cu scop comercial, in promovarea ofertelor comerciale.

**Viteza promovata de transfer al datelor este egala cu viteza maxima de transfer al datelor.**

(1) Traficul aferent serviciului Digi Net Fiberlink Gigabit Popular este nelimitat 100%, vitezele nefiind garantate; serviciul Digi Net Fiberlink Gigabit Popular sunt disponibile prin retelele de distributie de fibra optica tip FTTH, retele in care echipamentele de distributie sunt compatibile cu viteze maxime de transfer de pana la 940 Mb/s. In vederea punerii in functiune a Serviciului Beneficiarul a fost informat si este de acord cu executarea de catre personalul tehnic RCS & RDS a unor operatiuni de reconfigurare a retelei si echipamentelor de acces din imobilul unde Serviciul este furnizat, inlocuirea/instalarea unor dispozitive, inclusiv inlocuirea echipamentului de telefonie fixa cu un telefon fix conectat prin retea radio.

(2) Include atat contravaloarea abonamentului pentru acces la internet, cat si contravaloarea serviciilor accesorii, asociate si de mentenanta planificate.

(3) Taxa de reconfigurare se percepe la contractarea pachetului Fiberlink Gigabit Popular provenit din modificarea oricarui alt pachet Digi Net; pe aceasta taxa se aplica o reducere de 100% conform ofertei RCS & RDS in vigoare.

(4) Dispozitive utilizate in regim de chirie pentru serviciul de acces internet.

**Art.1** Abonatul va beneficia de serviciul de acces la internet Digi Net Fiberlink Gigabit Popular („Serviciul”) prin:

\_\_\_\_\_ achizitionarea Serviciului in conditiile prezentei oferte

**SAU**

\_\_\_\_\_ modificarea serviciului de acces la internet furnizat la locatia mai-sus mentionata, prin furnizarea Serviciului cu userul de conectare \_\_\_\_\_

situatii in care serviciile care formeaza obiectul Contractului se prelungesc cu o Durata Extinsa de:

\_\_\_\_\_ de 12 (douasprezece) luni \_\_\_\_\_ de 24 (douazecisipatru) de luni

\_\_\_\_\_ nedeterminata, Abonatul avand obligatia de a achita contravaloarea Serviciului, a taxelor operationale (instalare, activare, reconfigurare) a tarifelor echipamentelor pentru furnizarea serviciilor si a oricaror taxe si tarife mentionate in Contract si in prezentul act la tarifele standard fara aplicarea reducerilor promotionale.

Durata Extinsa incepe sa curga de la data punerii in functiune a Serviciului.

De asemenea, la achizitionarea serviciului Digi Net Fiberlink Gigabit Popular Abonatul va beneficia de o reducere de 100% la contravaloarea pentru utilizarea unui spatiu de stocare de 20 GB.

Reducerile promotionale sunt acordate sub conditia mentinerii in vigoare si achitarii serviciilor pe toata durata de valabilitate a Duratei Extinse si in situatia in care Contractul va fi in vigoare si ulterior acestei date, Abonatul va putea beneficia de reducerile promotionale in masura in care vor fi mentinute in oferta comerciala RCS & RDS.

**Art.2 Informatii utile si Conditii specifice de utilizare a Serviciului**

Traficul aferent serviciului Digi Net Fiberlink Popular este nelimitat 100%; serviciul Digi Net Fiberlink Gigabit Popular este disponibil prin retelele de distributie de fibra optica tip FTTH, retele in care echipamentele de distributie sunt compatibile cu viteze maxime de transfer de pana la 940 Mb/s.

În vederea punerii în funcțiune a Serviciului Beneficiarul a fost informat și este de acord cu executarea de către personalul tehnic RCS & RDS a unor operațiuni de reconfigurare a rețelei și echipamentelor de acces din imobilul unde Serviciul este furnizat, înlocuirea/instalarea unor dispozitive, inclusiv înlocuirea echipamentului de telefonie fixă cu un telefon fix conectat prin rețeaua radio. Calculatorul prin intermediul căruia este utilizat Serviciul trebuie să beneficieze de una din configurațiile mai-jos prezentate pentru a putea atinge lățimea de bandă de 500 sau 940 Mbps:

Digi Net Fiberlink Gigabit Popular	FTTH (EPON)	FTTH (GPON)
Procesor	Intel i5 2,5 GHz (2 core) sau echivalent	Intel i7 2,2 GHz (4 core) sau echivalent
Memorie RAM	2 GB	4 GB
Hard Disk	SATA 3 – 7200 RPM	SSD
Placa de rețea	Gigabit	
Sisteme de operare	Microsoft Windows 7 sau superior, Linux, Mac OS	
Router	care să suporte trafic susținut de 500 Mbps/ 1Gbps (optional)	

Lățimea de bandă a Serviciului este negarantată, valorile maxime fiind influențate în principal de: numărul de utilizatori care accesează simultan Serviciul, de cantitatea de date transferată prin intermediul Serviciului, de elementele de conectică ale calculatorului (cabluri, mufe, adaptoare, etc), de actualizarea versiunii de browser și a sistemului de operare etc, RCS & RDS nefiind în niciun fel răspunzătoare pentru variația lățimii de bandă și furnizarea Serviciului la valorile maxime precizate.

**Art.3 Condiții prealabile necesare pentru obținerea vitezei minime de transfer al datelor, vitezei maxime de transfer al datelor și vitezei de transfer al datelor disponibilă în mod normal pentru serviciul Digi Net.**

Viteza minimă de transfer al datelor, 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) conexiune prin cablu Ethernet; (iii) oprirea serviciului Wi-Fi; (iv) utilizarea unui singur PC; (v) oprirea oricărui altor programe sau aplicații care generează trafic de date (filesharing, streaming, browsing de orice fel, messaging, etc); (vi) utilizarea Windows 7 sau superior, Linux sau Mac OS; (vii) inexistența unor incidente în rețea cauzate de terți sau datorate lucrărilor de mentenanță în rețea, anunțate de către RCS & RDS. În scopul testării vitezei maxime de transfer și vitezei de transfer al datelor disponibilă în mod normal Beneficiarul poate utiliza și aplicația disponibilă la [www.digiromania.ro/asistenta/servicii-aplicatii/speedtest](http://www.digiromania.ro/asistenta/servicii-aplicatii/speedtest).

**Art.4** 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.3 de mai-sus.

Factori care pot afecta rezultatele măsurătorilor: distanța față de serverele Netograf, media încărcării procesorului în timpul testului a depășit valoarea de 60%, exista mai puțin de 500 Mbytes memorie RAM liberă.

**Art.5 Procedura de măsurare a vitezelor de transfer**

În vederea măsurării vitezelor pentru serviciul Digi Net, Beneficiarul va parcurge următoarele etape: i) utilizarea aplicației Netograf disponibilă pe site-ul [www.digiromania.ro](http://www.digiromania.ro) sau direct la [www.netograf.ro](http://www.netograf.ro), prin crearea și utilizarea unui cont de utilizator specific în cadrul aplicației, ii) autentificarea pe contul Netograf în momentul realizării măsurătorilor; iii) respectarea condițiilor prevăzute de art.3 pe întreaga durată de realizare a măsurătorilor; iv) asigurarea parcurgerii procedurii și salvarea rezultatelor potrivit indicațiilor cuprinse în cadrul aplicației Netograf; v) pentru a constata diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate Beneficiarul va efectua măsurători după cum urmează:

a) în vederea constatării unor 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 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.

b) în vederea constatării unor diferențe permanente sau care se repetă la intervale regulate între vitezele indicate prin contract (viteza disponibilă în mod normal, viteza minimă, 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 intervalul 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: a) cel puțin jumătate din măsurători nu ating viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal; b) sau dacă viteza de transfer atinsă de utilizator este mai mică decât valoarea minimă a vitezei de transfer al datelor în cel puțin două măsurători; c) nici o măsurătoare nu atinge viteza maximă de transfer al datelor.

**Art.6** 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, fara plata vreunei despăgubiri, cu excepția clauzei penale datorate în cazul în care Beneficiarul nu restituie către RCS & RDS bunurile primite în chirie sau custodie.

**Art.7 Procedura de soluționare a reclamațiilor cu privire la vitezele de transfer Digi Net. Despăgubiri acordate.**

În situația în care în urma realizării testelor sunt înregistrate diferențe importante, 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.

Reclamația va fi depusă în punctele de prezență RCS & RDS ([www.digiromania.ro/asistenta/puncte-prezentata](http://www.digiromania.ro/asistenta/puncte-prezentata)) sau prin e-mail la [clienti@rcs-rds.ro](mailto:clienti@rcs-rds.ro).

Reclamațiile vor fi soluționate într-un termen de 30 de zile de la data la care toate informațiile au fost furnizate, inclusiv, acolo unde este cazul, datele și informațiile suplimentare solicitate de către RCS & RDS pentru soluționarea reclamației. În acest sens RCS & RDS va putea desfășura propriile teste (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 se constată - sub condiția respectării de către utilizator a procedurii descrise în art.3 și a condițiilor specifice de la art.2

- 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. Despăgubirile vor fi evidențiate prin creditarea corespunzătoare a contravalorii serviciilor din factura/facturile următoare. Dacă Abonatul nu revine într-un interval de 48 de ore de la momentul remedierii situației cu alte solicitări în privința reclamației formulate, aceluia este considerată soluționată.

De asemenea, în cazul în care Beneficiarul experimentează diferențe, permanente sau care se repetă la intervale regulate, Beneficiarul poate solicita încetarea contractului, conform prevederilor art. 6 de mai-sus.

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.

**Art.8** In cazul incetarii (reziliere, denuntare unilaterala, anulare, etc., inclusiv pentru neplata la termen a contravalorii oricarui serviciu contractat) sau suspendarii furnizarii oricarui serviciu inainte de expirarea Duratei Extinse, Beneficiarul se obliga sa achite RCS&RDS potrivit dispozitiilor legale aplicabile, o suma cu titlu de justa despagubire formata din contravaloarea taxelor operationale de activare, instalare si reconfigurare a serviciilor, contravaloarea reducerilor acordate la echipamentele utilizate pentru furnizarea serviciilor si contravaloarea serviciului de stocare.

Prin exceptie, in situatia in care Beneficiarul a achizitionat Serviciul prin incheierea contractului la distanta, Beneficiarul poate denunta unilateral Serviciul intr-un termen de 14 zile de la incheierea Contractului fara plata vreunor penalitati sau despagubiri.

**Art.9** Celelalte clauze contractuale care nu au fost modificate in mod explicit sau implicit raman in vigoare nemodificate.

**Art.10** Tarife servicii operationale aplicabile activarii unui serviciu nou contractat sau in cazul modificarii unuia existent:

Denumire tarif	Tarif * (Lei, TVA inclusa)
Activare serviciu	50
Instalare serviciu	50
Activare serviciu retea FTTH**	100
Instalare serviciu retea FTTH**	100
Taxa reconfigurare retea pentru serviciul Digi Net cu o latime de banda > 100 Mbps	100

\*Tarife promotionale prin aplicarea unei reduceri de 100% aferent contravalorii taxelor operationale pentru contractele incheiate pe o perioada minima de 12, respectiv 24 de luni.

\*\*Taxa de instalare se percepe pentru locuinte unifamiliale/multifamiliale pentru serviciile furnizate prin tehnologie FTTH.

Eu, Beneficiarul, declar ca am fost informat inainte de incheierea prezentului act additional si sunt de acord cu privire la Durata Extinsa a Contractului, conditiile, limitele si contravaloarea Serviciului, reducerile si facilitatile acordate. Declar totodata ca am primit si Anexa 2 - Extras din tarifele RCS & RDS.

Semnatura si stampila reprezentantului RCS & RDS / Agentului

Nume, prenume (se vor completa in clar de Beneficiar) si semnatura Beneficiarului

\_\_\_\_\_

**Formular de retragere din contractul incheiat la distanta sau in afara spatiilor comerciale cu RCS & RDS S.A.**

Catre RCS & RDS S.A. Bucuresti str. Dr. Staicovici nr. 75 Cladirea Forum 2000 Faza I Etaj 2, sector 5

Telefon: 031.400.4414 (pentru Bucuresti), 03XX.400.414 (pentru restul tarii, unde XX reprezinta prefixul de judet) E-mail: clienti@rcs-rds.ro

Va informez prin prezenta cu privire la retragerea mea din contractul incheiat cu RCS & RDS privind furnizarea urmatoarelor servicii de comunicatii electronice:

\_\_\_\_\_

Nume si prenume: \_\_\_\_\_

Adresa de domiciliu: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

Semnatura: \_\_\_\_\_

FORM-RCS-RDS-COM-VZ-REZ-260 Ed 2 Rev 1 Act additional

