

## FORM-RCS-RDS-COM-VZ-REZ-260 Ed 2 Rev 3 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 &amp; 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 - 31 martie 2023, 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 dată 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.

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 reseaua radio.  
 Calculatorul prin intermediul caruia este utilizat Serviciul trebuie sa beneficieze de una din configuratiile mai-jos prezentate pentru a putea atinge latimea de banda 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 retea	Gigabit	
Sisteme de operare	Microsoft Windows 7 sau superior, Linux, Mac OS	
Router	care sa suporte trafic sustinut de 500 Mbps/ 1Gbps (optional)	

Latimea de banda a Serviciului este negarantata, valorile maxime fiind influentate in principal de: numarul de utilizatori care acceseaza simultan Serviciul, de cantitatea de date transferata prin intermediul Serviciului, de elementele de conectica ale calculatorului (cabluri, mufe, adaptoare, etc), de actualizarea versiunii de browser si a sistemului de operare etc, RCS & RDS nefiind in niciun fel raspunzatoare pentru variatia latimii de banda si furnizarea Serviciului la valorile maxime precizate.

**Art.3 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 putin 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 (filesharing, streaming, browsing de orice fel, messaging, etc); (vi) utilizarea Windows 7 sau superior, Linux sau Mac OS; (vii) inexistenta unor incidente in retea cauzate de terti sau datorate lucrarilor de mentenanta in retea, anuntate de catre RCS & RDS. In scopul testarii vitezei maxime de transfer si vitezei de transfer al datelor disponibila in mod normal Beneficiarul poate utiliza si aplicatia disponibila la [www.digiromania.ro/asistenta/servicii-aplicatii/speedtest](http://www.digiromania.ro/asistenta/servicii-aplicatii/speedtest).

**Art.4** Viteza de transfer a datelor disponibila in mod normal poate fi obtinuta in marea majoritate a timpului in care este utilizat serviciul de acces la internet Digi Net, in special in afara orelor de varf reprezentate de intervalul 20:00 - 23:00, in timp ce viteza maxima de transfer a datelor poate fi obtinuta cu o probabilitate crescuta in intervalul 00:00 - 18:00, obtinerea vitezelor fiind conditionata de respectarea metodologiei de verificare prevazuta la art.3 de mai-sus.

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

**Art.5 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.3 pe intreaga durata de realizare a masuratorilor; iv) asigurarea parcurgerii procedurii si salvarea rezultatelor potrivit indicatiilor cuprinse in cadrul aplicatiei Netograf; v) pentru a constata diferente importante, permanente sau care se repeta la intervale regulate Beneficiarul va efectua masuratori dupa cum urmeaza:

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

b) in vederea constatarii unor diferente permanente sau care se repeta la intervale regulate intre vitezele indicate prin contract (viteza disponibila in mod normal, viteza minima, respectiv viteza maxima de transfer al datelor) si performanta reala serviciului, Beneficiarul va realiza masuratori cel putin 5 zile (dintre care, cel putin o zi de week-end) in decursul a maximum 7 zile consecutive, efectuand minimum 6 masuratori pe zi, dintre care cel putin o masuratoare din fiecare zi in intervalul orar 23:00-07:00 si maximum 2 masuratori sa fie in intervalul 20:00-23:00. Masuratorile trebuie sa fie efectuate la intervale de minimum doua ore distanta intre ele. Se considera o diferenta permanenta sau care se repeta la intervale regulate daca: a) cel putin jumatate din masuratori nu ating viteza de transfer al datelor disponibila in mod normal; b) sau daca viteza de transfer atinsa de utilizator este mai mica decat valoarea minima a vitezei de transfer a datelor in cel putin doua masuratori; c) nicio masuratoare nu atinge viteza maxima de transfer al datelor.

**Art.6** In cazul in care Beneficiarul inregistreaza diferente, permanente sau care se repeta la intervale regulate si depune 3 sesizari valide avand ca obiect astfel de diferente in decursul a maximum 90 consecutive, Beneficiarul poate denunta unilateral contractul cu privire la serviciul Digi Net, fara plata vreunei despagubiri, cu exceptia clauzei penale datorate in cazul in care Beneficiarul nu restituie catre RCS & RDS bunurile primite in chirie sau custodie.

**Art.7 Procedura de solutionare a reclamatilor cu privire la vitezele de transfer Digi Net. Despagubiri acordate.**

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

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

Reclamatile vor fi solutionate 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 efectuarii testelor in locatia Beneficiarului) si va comunica ori de cate ori este necesar parcursul solutionarii reclamatiei cu utilizatorul pentru clarificarea valorilor inregistrate.

In situatia in care in urma analizei reclamatiei se constata - sub conditia respectarii de catre utilizator a procedurii descrise in art.3 si a conditiilor specifice de la art.2

- 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, acordate de la data receptionarii sesizarii si pana la momentul remedierii situatiei, cand serviciul este restabilit. 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, acesata 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. 6 de mai-sus.

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.

**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: \_\_\_\_\_