Digi Romania S.A.
Str. Dr. Staicovici nr.75,
sectorul 5, Bucureşti, România
T: +40 (31) 400 4444
office@digi.ro | www.digi.ro

FORM-DIGI-COM-VZ-REZ-47_ Editia 9 rev 2. Conditii generale pentru furnizarea serviciilor de comunicatii electronice integrate Digi Romania

I. Conditii generale pentru furnizarea serviciilor de comunicatii electronice

1. Obiectul Contractului

1.1. Potrivit optiunii Beneficiarului, exprimate in termenul de valabilitate a ofertei Digi Romania, obiectul Contractului este constituit din furnizarea, de catre Digi Romania, catre Beneficiar, a serviciilor de comunicatii electronice specificate la pct.1.2, de mai jos, precum si vanzarea sau predarea echipamentelor de comunicatii, dupa caz, potrivit solicitarii Beneficiarului, in conditiile si termenii din contract, in schimbul platii de catre Beneficiar a tarifelor lunare practicate de Digi Romania, 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 Digi Romania, 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 Anexa 2 a Contractului. In cazul incetarii contractului inainte de expirarea Duratei minime initiale, Abonatul isi asuma obligatia sa achite Operatorului potrivit prevederilor Anexei 2 si 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.

1.2. Digi Romania va furniza, potrivit optiunii si solicitarii Beneficiarului, exprimate conform lit.C din Contract, urmatoarele servicii de comunicatii electronice:

1.2.1. 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/schimbarii pachetului, dupa caz;

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

1.2.3. serviciul Digi Net Mobil, respectiv asigurarea accesului la Internet prin intermediul retelelor de comunicatii electronice 3G sau 4G operate de catre Digi Romania.

1.2.4. 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 Digi Romania are contracte de interconectare in vigoare pentru serviciul de telefonie fixa, prin intermediul liniei de telefonie conectate la retelele de comunicatii electronice operate de Digi Romania.

1.2.5. 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 Digi Romania are contracte de interconectare in vigoare pentru serviciul de telefonie mobila, prin intermediul unei linii mobile de telefonie activate in reteaua de telefonie mobila 3G sau 4G operate de Digi Romania.

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

1.3. 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.

1.4. 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.

1.5. 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 Digi Romania, precum si a contravalorii oricaror servicii aditionale, inclusiv contravaloarea serviciilor speciale tip Pay- per-view (PPV) sau Pay TV, in termenele stabilite prin Conditiile Generale si conform tarifelor si conditiilor specifice fiecarui program/eveniment sau extraoptiune in parte, comunicate beneficiarilor de catre reprezentantii Digi Romania odata cu lansarea fiecarei comenzi in parte, tarife publicate si pe site-ul www.digi.ro

Prin servicii PPV se inteleg evenimente sau programe audiovizuale receptionate de catre Beneficiar in baza unor comenzi individuale, prin achitarea unui tarif distinct de contravaloarea abonamentului lunar al serviciului de retransmitere prin cablu si/sau satelit a programelor audiovizuale.

Serviciile Pay TV pot fi achizitionate pentru o perioada contractuala indivizibila de minimum o luna de zile, nefiind disponibila furnizarea serviciilor pentru intervale temporale mai mici de o luna.

In masura in care Beneficiarul nu comunica Digi Romania 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 solictarii 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.

1.6. Furnizarea serviciilor asociate (servicii de telefonie mobila, telefonie fixa, acces internet mobil) pentru care Abonatul beneficiaza de reduceri, discounturi, bonusuri conform ofertei Digi Romania 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 nedeterminta.

2.3. In cazul incetarii contractului inainte de expirarea Duratei Initiale minime (cu exceptia cazurilor prevazute la art 3.10. si 12.3.) Contractul se va considera ca a fost incheiat pe durata nedeterminata, antrenand pe cale de consecinta in sarcina Beneficiarului obligatia de a achita pentru toata perioada de derulare a contractului contravaloarea tuturor taxelor si tarifelor promotionale la nivelul corespunzator celor aplicabile contractului incheiat pe durata nedeterminata.

3. Tarife si modalitati de plata

3.1. In functie de serviciile pentru care Benefciarul 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 Anexa 2.

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 Digi Romania sunt redate in Anexa 2 din prezentul Contract. Lista completa si actualizata a tarifelor este disponibila la sediile Digi Romania, la adresa Internet www.digi.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 Digi Romania pentru destinatia pe care doreste sa o apeleze cu respectarea clauzelor prezentelor conditii generale si clauzelor specifice serviciilor de telefonie.

3.3. Digi Romania 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 Digi Romania, si plata, de catre Beneficiar, a contravalorii serviciilor, se vor face in Lei, la cursul BNR valabil in ziua emiterii facturii. Pentru serviciile de telefonie (fixa si mobila) va fi emisa o anexa a facturii continand lista apelurilor, care poate fi detaliata partial (pe destinatii) sau total (pe numere apelate). Stabilirea duratei apelului se face la intervale de cate un minut. Tarifele pentru anexa detaliata la factura sunt stabilite in Anexa 2 a Contractului sau se pot consulta la adresa de Internet www.digi.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 Digi Romania, 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.digi.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 Digi Romania indicate la adresa www.digi.ro ori prin transfer bancar in contul indicat de Digi Romania. 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, Digi Romania 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 si totodata Operatorul poate suspenda furnizarea oricarui sau a tuturorserviciilor furnizate Beneficiarului inclusiv in baza altor contracte pana la achitarea integrala a obligatiilor fata de Digi Romania. In cazul devalorizarii leului in raport cu EURO cu mai mult de 2% fata de cursul din data facturarii, Digi Romania 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 Digi Romania ca urmare a neefectuarii platii de catre Beneficiar, Digi Romania 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 Digi Romania, 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, Digi Romania va putea cere Beneficiarului, iar acesta din urma se obliga sa plateasca societatii Digi Romania o suma de bani in numerar sau prin virament bancar, cu titlu de garantie ori cu titlu de avans sau de depozit pentru

Digi Romania S.A.
Str. Dr. Staicovici nr.75,
sectorul 5, Bucureşti, România
T: +40 (31) 400 4444
office@digi.ro | www.digi.ro

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 Digi Romania pentru incheierea contractului; (ii) cand exista datorii ale Beneficiarului catre Digi Romania sau catre terti in baza oricarui contract al Beneficiarului incheiat cu Digi Romania 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 Digi Romania sau fata de terti; (v) cand exista riscul de Frauda, cand nu este utilizat sau cand exista indicii de utilizare ilicita a oricarui serviciu; (vi) cand exista diferente semnificative intre media consumului lunar si consumul realizat intr-o perioada, (vii) in cazul suspendarii/ 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 Digi Romania 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 Digi Romania in termen de 1 (una) zi de la data cererii. Daca Beneficiarul nu achita suma ceruta de catre Digi Romania, Digi Romania 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 Digi Romania. Pentru evitarea oricarui dubiu, termenul de 30 de zile din prezenta clauza nu afecteaza aplicabilitatea prevederilor contractuale privind solutionarea litigiilor insa nerespectarea acestuia atrage incidenta dispozitiilor contractuale privind suspendarea furnizarii serviciilor.
3.10. Preturile, tarifele si abonamentele pentru serviciile furnizate vor putea fi actualizate si modificate pe parcursul derularii contractului. Digi Romania 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 Digi Romania, prin intermediul adresei internet www.digi.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 Digi Romania:
4.1.1. Digi Romania va instala intr-un termen de maximum 90 de zile de la semnarea contractului - daca nu se prevede un alt termen in cuprinsul clauzelor specifice sau intr-un alt termen agreat cu Beneficiarul - un circuit exterior de la reteaua de comunicatii electronice operata de catre Digi Romania pana la echipamentele Beneficiarului in vederea furnizarii serviciilor fixe de comunicatii care formeaza obiectul contractului, in functie de infrastructura specifica si tipul imobilului.
Digi Romania 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 Digi Romania si vor fi achitate odata cu aceasta sau vor putea fi achitate prin numerar la momentul instalarii. Termenul de instalare se extinde cu perioada in care Beneficiarul nu poate fi contactat, nu este disponibil, nu asigura accesul pentru instalare si nu are obtinute autorizatiile necesare.
De asemenea, daca instalarea oricarui serviciu nu s-a putut realiza din culpa Digi Romania 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. Digi Romania 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 Digi Romania 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. Digi Romania 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, Digi Romania va remedia eventualele defectiuni reclamate de catre client la Departamentul Relatii Clienti in cel mult 48 ore. Interventia si remedierea defectiunilor sunt conditionate de achitarea de catre Beneficiar a tuturor obligatiilor prevazute in prezentul contract sau in alte contracte incheiate intre Beneficiar si Digi Romania. 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) intreruperi accidentale sau programate a alimentarii cu energie electrica sau in cazul variatiilor mari ale energiei electrice sau in cazul disfunctionalitii ori avariererii echipamentelor furnizorului de energie electrica sau ale altor furnizori ai Digi Romania; (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 Digi Romania 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 Digi Romania; (e) neasigurarea accesului Digi Romania in locatia Beneficiarului, la instalatia individuala a acestuia sau la reteaua 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 Digi Romania;
(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 Digi Romania. Vor putea fi utilizate alte echipamente numai cu acordul scris al Digi Romania.
4.1.6. Digi Romania va asigura serviciul de dispecerat. Beneficiarului i se va solicita acordul ca reclamatiile formulate sa fie inregistrate.
4.1.7. Digi Romania 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 Digi Romania isi rezerva dreptul sa refuze incheierea oricarui contract si sa refuze furnizarea oricarui serviciu, daca Beneficiarul ori persoanele care locuiesc la aceeasi adresa cu Beneficiarul au datorii catre Digi Romania inclusiv daca acestea rezulta din alte contracte sau din orice alte raporturi juridice.
4.1.8. Digi Romania 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 Digi Romania 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 distrugeri 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.digi.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 Digi Romania 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 Digi Romania va instala si intretine in cadrul sau in proximitatea locuintei Beneficiarului unul sau mai multe echipamente specifice proprietatea Digi Romania prin care asigura accesul la reteaua Digi Romania si la reteaua globala de comunicatii electronice. Beneficiarul este de acord cu instalarea acestui echipament si se angajeaza sa asigure alimentarea acestuia la reteaua de energie electrica pe durata de valabilitate a contractului incheiat cu Digi Romania pentru furnizarea serviciilor de comunicatii electronice prin intermediul echipamentului terminal. In cazul in care, din orice motiv, Beneficiarul intrerupe alimentarea cu energie electrica a echipamentului, in timpul duratei contractuale, Digi Romania este exonerat de orice raspundere in ceea ce priveste furnizarea serviciilor catre Beneficiar.
4.2.3. Digi Romania va putea reconfigura si reamplasa echipamentele instalate ori de cate ori este necesar, in functie de solicitarile utilizatorilor, de optimizarea infrastructurii sau de evolutia tehnologiilor de furnizare.
Pentru imobilele multifamiliale cu un numar redus de apartamente (de regula pana in 15) unde serviciile sunt furnizate printr-o retea de acces de tip optic prin intermediul tehnologiei FTTH, in cazul in care Beneficiarul este primul abonat al serviciilor Digi Romania furnizate in acel imobil iar echipamentul tip ONT va fi instalat in locuinta sa si nu in partile comune ale imobilului, Beneficiarului ii va fi asigurat echipamentul tip ONT cu acordarea chiriei promotionale conform ofertei Digi Romania in vigoare sub conditia asigurarii Digi Romania a posibilitatii de a conecta si alti utilizatori din imobil sau din vecinatate la serviciile furnizate in masura in care exista solicitari pentru furnizarea serviciilor Digi Romania, tinand cont de faptul ca echipamentul ONT este destinat furnizarii de servicii de comunicatii electronice catre mai multi utilizatori.
In situatia in care Abonatul nu doreste sau refuza ulterior reamplasarea echipamentului tip ONT in partile comune ale imobilului in scopul furnizarii serviciilor de comunicatii si catre alti utilizatori, Abonatul va putea beneficia in continuare de serviciile de comunicatii electronice furnizate prin intermediul echipamentului tip ONT instalat in locuinta sa prin achizitionarea echipamentului la tariful precizat in Anexa 2 din prezentul contract sau in procesul verbal de predare-primire, contravaloarea echipamentului urmand sa fie evidentiata in factura lunara si achitata in mod corespunzator potrivit scadentei acesteia.
4.2.4. Beneficiarul va anunta dispeceratul Digi Romania imediat ce constata aparitia unei defectiuni a retelei, pierderea sau sustragerea unui bun apartinand Digi Romania si aflat in custodia Beneficiarului.
4.2.5. In vederea remedierii defectiunilor Beneficiarul va asigura accesul Digi Romania la instalatia interioara individuala din locuinta, precum si la reteaua de comunicatii situata in partile comune ale imobilului in care este situata locuinta Beneficiarului. In cazul reviziilor si verificarilor planificate ale retelei interioare, Digi Romania va solicita acordul Beneficiarului in vederea asigurarii accesului in locuinta acestuia. Prin prezentul contract, Beneficiarul isi exprima in mod neechivoc acordul irevocabil pentru efectuarea tuturor lucrarilor de instalare a cablurilor, echipamentelor de comunicatii electronice si materialelor accesorii ale retelei in, pe deasupra sau sub imobil si anexele sale, inclusiv in partile come ale imobilului in care este amplasata locuinta Beneficiarului; de asemenea Beneficiarul isi asuma in mod expres obligatia de a obtine orice acord, aprobare sau autorizatie de bransament

Digi Romania S.A.
Str. Dr. Staicovici nr.75,
sectorul 5, Bucureşti, România
T: +40 (31) 400 4444
office@digi.ro | www.digi.ro

necesare pentru instalarea cablurilor, echipamentelor de comunicatii si a materialelor accesorii in locatia unde sunt furnizate serviciile.
Prin prezentul contract, Beneficiarul isi exprima in mod neechivoc acordul irevocabil pentru efectuarea tuturor lucrarilor de instalare a cablurilor, echipamentelor de comunicatii electronice si materialelor accesorii ale retelei in, pe deasupra sau sub imobil si anexele sale, inclusiv in partile comune ale imobilului in care este amplasata locuinta Beneficiarului; de asemenea, pentru asigurarea serviciilor Digi Net de acces la Internet de tip gigabit (viteza de descarcare a datelor de peste 100 Mbps) fie prin furnizarea unui serviciu nou fie prin modificarea serviciului Digi Net existent, Beneficiarul isi exprima in mod expres acordul irevocabil pentru instalarea unui circuit circuit exterior din cutia de distributie exterioara si pana in locuinta Beneficiarului (circuit care include cablu, accesorii, dispozitive de conectica) si pentru instalarea si functionarea in locuinta individuala a unui echipament tip ONT sau similar.
In acest scop Beneficiarul va asigura Digi Romania sau oricarui subcontractor autorizat intregul suportul necesar pentru efectuarea lucrarilor de instalare sau de modificare a circuitului exterior, a instalatiei interioare din locuinta si a echipamentelor, in functie de tipul acesteia si particularitatile imobilului.
De asemenea Beneficiarul isi asuma in mod expres obligatia de a obtine orice acord, aprobare sau autorizatie de bransament necesare pentru instalarea cablurilor, echipamentelor de comunicatii si a materialelor accesorii in locatia unde sunt furnizate serviciile. Astfel, Beneficiarul se obliga in mod ferm sa raspunda fata de proprietarul imobilului, despagubindu-l pe acesta din urma pentru orice prejudiciu rezultat in urma realizarii conectarii locatiei si furnizarii serviciului in locatia indicata Operatorului de catre Beneficiar, Digi Romania fiind exonerata de orice responsabilitate fata de proprietar.
4.2.6. In cazul oricaror solicitari de prestare a unor servicii care nu fac obiectului acestui contract, precum si in cazul distrugerii, degradarii sau interventiei neautorizate asupra retelei de catre Beneficiar, in cazul unor reclamatii nefondate sau pentru interventii ale Digi Romania datorate culpei Beneficiarului, acesta din urma se obliga sa plateasca societatii Digi Romania, contravaloarea serviciilor prestate, inclusiv manopera, a materialelor utilizate si a cheltuielilor de deplasare, pe baza unui deviz de lucrari.
4.2.7. Beneficiarul se obliga ca, la data vanzarii (instrainarii) imobilului unde este furnizat serviciul de comunicatii sau in cazul mutarii la o alta adresa sa notifice in scris in prealabil pe Digi Romania; de asemenea Beneficiarul se obliga fie sa solicite transferul contractului la noua sa adresa, fie sa solicite rezilierea prezentul contract incheiat cu Digi Romania cu privire la furnizarea serviciilor de comunicatii electronice. In cazul solicitarii transferului de contract Beneficiarul va plati orice eventuala taxa de transfer, precum si costul lucrarilor de conectare a noii locatii la reteaua Digi Romania, care isi rezerva dreptul sa refuze transferul contractului, daca acesta este prea oneros sau nu este posibil ori nu se justifica din punct de vedere comercial, tehnic, economic, juridic etc.
4.2.8. Beneficiarul se obliga sa obtina pe propria cheltuiala orice autorizatii, avize sau alte aprobari necesare pentru instalarea, bransarea locuintei acestuia la reteaua de comunicatii electronice a Digi Romania si/sau pentru furnizarea serviciilor ce formeaza obiectul prezentului contract.
4.2.9. Beneficiarul se obliga sa utilizeze orice bun si/sau orice serviciu care face obiectul prezentului contract exclusiv in interes personal si totodata se obliga sa utilizeze bunurile si serviciile fixe de comunicatii electronice si serviciul Digi TV Satelit exclusiv in locatia indicata pentru instalarea serviciilor, nefiind admisa comercializarea sau transmiterea in orice mod a oricarui bun sau serviciu catre terti. Totodata Beneficiarul se obliga sa nu utilizeze in afara sistemului, sa nu copieze si sa nu dezvaluie tertilor nicio aplicatie software si/sau know-how implementate de Digi Romania. Beneficiarul va fi responsabil pentru toate daunele si reclamatiile rezultate din incalcarea acestei prevederi.
4.2.10. Beneficiarul se obliga ca, pe intreaga perioada de valabilitate a contractului, sa nu faca nici un act de dispozitie, sa nu inchirieze si sa nu transmita folosinta sau orice alt drept asupra cartelei sim, asupra echipamentelor sau altor bunuri predate, si aflate in proprietatea Digi Romania sau asupra serviciilor si se obliga sa utilizeze bunurile si serviciile ca un „bun proprietar"; sa nu foloseasca in mod abuziv serviciile sau bunurile primite, sa nu deterioreze si sa nu intervina in interiorul acestora sau asupra sigiliilor aplicate. Beneficiarul se obliga sa suporte orice risc de genul distrugerii, furtului, pieirii oricaror bunuri primite de la Digi Romania (inclusiv a cartelei sim) si va despagubi Digi Romania in conditiile art.5.5 de mai jos.
4.2.11. Beneficiarul se obliga sa nu elimine deseurile de echipamente electrice si electronice ca deseuri municipale nesortate si sa colecteze in mod selective aceste deseuri. Beneficiarul are un rol determinant in procesul de reutilizare, reciclare si a altor forme de recuperare, avand drept scop incurajarea colectarii selective a deseurilor echipamentelor electrice si electronice pentru reducerea nocivitatii asupra mediului si sanatatii umane.
4.2.12. Beneficiarul se poate adresa Autoritatii Nationale pentru Administrare si Reglementare in Comunicatii (ANCOM) in vederea solutionarii litigiilor ocazionate de aplicarea OUG nr.111/2011 si in legatura cu clauzele privind exercitarea drepturilor conferite prin acest act normativ si prevazute in Contract ori in legatura cu executarea acestor clauze si care nu au fost solutionate pe cale amiabila cu Digi Romania. Litigiul va fi inaintat in forma scrisa la sediul ANCOM din Bucuresti, Str. Delea Noua nr.2, sector 3. Website: www.ancom.org.ro, telefon: 0372.845.454, fax: 0372.845.402.
5. Incetarea contractului
5.1. Contractul poate inceta prin acordul de vointa al partilor, in termenul de valabilitate, fara plata de daune, daca au fost achitate integral obligatiile.
5.2. In functie de propria apreciere, Digi Romania poate considera prezentul contract ca fiind reziliat de drept fie in privinta tuturor serviciilor furnizate, fie in privinta anumitor servicii care fac obiectul contractului, fara a fi necesara punerea in intarziere a Beneficiarului, fara posibilitatea acordarii vreunui termen, fara interventia instantei si fara necesitatea indeplinirii vreunei formalitati, daca:
a) Beneficiarul nu plateste orice abonament lunar si/sau orice alte tarife aferente serviciilor furnizate si penalitatile de intarziere (daca este cazul) in termen de cel mult 20 (douazeci) de zile de la expirarea Termenului de plata prevazut la pct. 3.5;
b) Beneficiarul incalca oricare dintre obligatiile prevazute la art.3 si/sau la art.4.2 din conditiile generale si/sau cele ale art.1.2. din clauzele specifice serviciului de telefonie fixa ori obligatiile prevazute la art.3 din clauzele specifice serviciului de telefonie mobila si nu se conformeaza in termen de 2 (doua) zile notificarii transmise de Digi Romania;
c) Beneficiarul prejudiciaza securitatea sistemului sau incearca in mod repetat (cu sau fara succes) furnizarea sau obtinerea de informatii care nu au un caracter public, indiferent daca acestea sunt din retelele Digi Romania sau apartin altor retele interconectate cu orice reteaua operata de Digi Romania sau daca Beneficiarul comite folosind serviciile Digi Romania acte sau fapte de natura penala, contraventionala sau care contravin ordinii publice ori bunelor moravuri;
d) Daca, la data incheierii contractului, Beneficiarul a prezentat acte sau informatii false, incorecte ori incomplete, sau daca nu a informat Digi Romania despre modificarile survenite ulterior in legatura cu actele sau informatiile prezentate, inclusiv cu privire la reprezentantii legali;
e) Beneficiarul este actionat in judecata pentru credite scadente;
f) Daca Beneficiarul a optat pentru vreun serviciu pe care Digi Romania nu il poate furniza datorita lipsei infrastructurii necesare la locatia Beneficiarului sau daca Digi Romania este in imposibilitate obiectiva de a mai furniza serviciul catre Beneficiar.
g) Daca Beneficiarul a realizat o frauda prin incalcarea clauzelor contractuale prevazute in cuprinsul prezentelor conditii generale sau in cuprinsul conditiilor specifice ori prin incalcarea dispozitiilor legale in vigoare;
h) Daca orice serviciu furnizat de Digi Romania nu este utilizat exclusiv in interesul personal al Beneficiarului sau daca orice serviciu Digi Romania face obiectul oricarei tranzactii (cesiune, revanzare, transmiterea cu titlu gratuit sau orice tranzactie realizata in fapt sau in drept cu orice serviciu Digi Romania), precum si in cazul oricarei utilizari frauduloase a oricarui serviciu Digi Romania.
5.3. In cazul in care Beneficiarul inregistreaza diferente permanente sau care se repeta la intervale regulate si depune 3 sesizari valide avand ca obiect astfel de diferente in decursul a maximum 90 consecutive, Beneficiarul poate denunta unilateral contractul cu privire la serviciul Digi Net, fara plata vreunei despagubiri, cu exceptia clauzei penale prevazuta la art.5.5.1 care devine incidenta in masura in care Beneficiarul nu restituie catre Digi Romania bunurile primite in chirie sau custodie.
5.4. Oricare parte va putea denunta in mod unilateral prezentul contract, dupa expirarea Duratei Initiale sau in cazul in care Contractul a fost incheiat pe perioada nedeterminata si daca au fost indeplinite obligatiile asumate pana la momentul cand urmeaza sa inceteze contractul, cu notificarea scrisa a celeilalte parti, transmisa printr-un mijloc care sa asigure dovada comunicarii cu cel putin 30 (treizeci) de zile inainte de data la care doreste incetarea contractului.
Denuntarea unilaterala a contractului de catre Beneficiar (indiferent daca este formulata inainte sau dupa expirarea Duratei Initiale) va avea loc in urmatoarele conditii:
Beneficiarul va putea solicita incetarea contractului intr-unul din punctele de prezenta Digi Romania prin completarea unei cereri scrise oricand in cursul lunii curente, incetarea contractului urmand sa intre in vigoare incepand cu data de 1 a lunii urmatoare. Atunci cand este cazul, intrarea in vigoare este conditionata de achitarea sumelor restante si/sau a despagubirilor prevazute la art.5.5.2 din prezentul contract, Beneficiarul avand totodata obligatia de a achita contravaloarea serviciilor care vor fi furnizate pana la incetarea contractului.
In cazul in care Beneficiarului i-au fost predate in custodie sau chirie echipamente pentru receptionarea serviciilor de comunicatii electronice acesta are obligatia predarii acestor echipamente pana cel mai tarziu in data de 7 a lunii urmatoare solicitarii denuntarii contractului.
5.5. In cazul incetarii Contractului din orice motiv (reziliere, denuntare unilaterala, anulare, portarea partiala sau totala intervenita inainte de expirarea Durate Initiale etc.) precum si in caz de frauda ori daca Abonatul a pierdut, deteriorat sau i s-a furat telefonul mobil si/sau cartela sim si/sau echipamentele DTH si/sau smartcardul si/sau modemul de cablu sau de date si/sau telefonul fix, Abonatul se obliga sa achite catre Digi Romania, in mod neconditionat urmatoarele sume:
5.5.1. Daca nu restituie pana cel mai tarziu in data de 7 a lunii urmatoare solicitarii denuntarii contractului bunurile primite in chirie in stare de functionare, respectiv in aceeasi stare in care le-a primit, cu uzura normala pentru perioada de utilizare, Abonatul se obliga sa achite catre Digi Romania, 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 LEIpentru nerestituirea fiecarei cartele sim, indiferent daca aceasta este aferenta unui telefon mobil, unui telefon fix sau unui modem de date; (iii) 20 EUR pentru nerestituirea fiecarui Smartcard; (iv) 60 EUR pentru nerestituirea celorlalte Echipamente DTH ori accesoriilor acestora; (v) 40 EUR pentru nerestituirea fiecarui modem de cablu; (vi) 10 EUR pentru nerestituirea fiecarui telefon fix conectat la reteaua de telefonie fixa (vii) 40 EUR pentru nerestituirea fiecarui telefon fix conectat prin unde radio la reteaua de telefonie. (viii) 55 EUR pentru nerestituirea fiecarui modem de date sau gateway predat pentru furnizarea serviciului Digi Net Mobil (ix) 250 EUR pentru orice echipament ONT (x) 60 EUR pentru orice deocodor 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 Digi Romania. 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 creante certe, lichide si exigibile la momentul intervenirii oricarei cauze care declanseaza obligativitea 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 perioda nedeterminata, in cazul denuntarii unilaterale a unui serviciu sau in cazul denuntarii unilaterale a contractului de catre Beneficiar sau in cazul rezilierii contractului inainte de expirarea Duratei Initiale precum si in cazul incetarii contractului ca urmare a portarii partiale sau totale intervenita inainte de expirarea Durate Initiale, Beneficiarul se obliga sa achite Operatorului potrivit dispozitiilor legale aplicabile, cu titlu de justa despagubire, o suma care va include contravaloarea:
(i) serviciilor oferite cu titlu de promotie, inclusiv contravaloarea tuturor apelurilor catre orice retele pe care Beneficiarul le-a efectuat cu titlu gratuit sub conditie sau la tarife mai mici decat cele valabile pentru contractul incheiat pe perioada nedeterminata, (ii) a serviciilor de instalare, (iii) a serviciilor de activare, (iv) a activitatilor de service pentru defectiuni imputabile Beneficiarului, (v) a dreptului de utilizare a echipamentelor predate Beneficiarului pentru a avea acces la serviciile contractate, precum si (vi) contravaloarea oricaror reduceri, subventii sau promotii oferite de catre Operator in cadrul Duratei Initiale, inclusiv diferenta dintre pretul de lista al telefonului mobil si pretul promotional la care acesta a fost achizitionat precum si diferenta dintre tarifele valabile pentru contractul incheiat pe perioada nedeterminata si tarifele promotionale in conformitate cu prevederile din Anexa 2 la Contract, toate serviciile enumerate la pct.(i) – (vi) de mai sus fiind furnizate Beneficiarului la tarife promotionale sub conditia mentinerii in vigoare si a efectuarii platii contravalorii serviciilor contractate de catre Beneficiar pe intreaga Durata Initiala a contractului, exceptie facand culpa grava, dovedita a Operatorului.
Operatorul este totodata indreptatit sa solicite Beneficiarului plata oricaror altor despagubiri care sa acopere intregul prejudiciu suferit, daca se dovedeste ca valoarea acestuia este mai mare decat valoarea despagubirii mai-sus mentionate.
5.6. De asemenea Abonatul va avea obligatia de plata a apelurilor 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

Digi Romania S.A.
Str. Dr. Staicovici nr.75,
sectorul 5, București, România
T: +40 (31) 400 4444
office@digi.ro | www.digi.ro

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 Digi Romania 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 Digi Romania 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 utilzare, conform ofertei Digi Romania in vigoare sau asocierii la un serviciu principal existent, daca acest lucru este posibil, conform serviciilor contractate de catre Beneficiar si ofertei Digi Romania in vigoare;
sau, in masura in care nu isi manifesta vointa in acest sens:
- renuntarea la serviciul/serviciile asociat(e) in cadrul termenului mai-sus mentionat, cu obligatia returnarii echipamentelor prin intermediul carora utilizeaza serviciile de comunicatii asociate si achitarii tuturor sumelor datorate cu titlu de justa despagubire conform prezentului contract (contravaloarea taxei de activare, a reducerilor, subventiilor, promotiilor, etc)
In cazul in care la expirarea termenului de mai sus Beneficiarul nu opteaza pentru modificarea sau denuntarea serviciilor asociate potrivit conditiilor aratate, Digi Romania 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 activarii si data renuntarii si acolo unde este cazul, returnarea echipamentelor primite in custodie/ chirie.
6. Confidentialitatea
6.1. Partile nu pot dezvalui tertilor informatii continute de acest Contract fara consimtamantul prelabil al celeilalte parti.
6.2. Nici o parte nu o poate opri pe cealalta sa furnizeze informatii cerute in baza unor solicitari din partea autoritatilor oficiale sau potrivit dispozitiilor legale aplicabile.
7. Notificari
7.1. Exceptand cazurile reglementate expres in alt mod, toate notificarile si comunicarile vor fi facute in scris si trimise prin posta la adresele mentionate in Contract. Digi Romania poate transmite notificari Beneficiarului inclusiv prin curier, fax, e-mail, sms, prin intermediul oricarui program transmis de catre Digi Romania, pop-up in browser-ul computerului (mesaj instantaneu receptionat la accesarea unei pagini web), prin publicari intr-un cotidian cu aparitii la nivel national, prin propria pagina de internet sau prin orice alt mijloc de comunicare.
8. Forta majora
8.1. Forta majora si situatiile asimilate acesteia exonereaza de raspundere partea care o invoca si dovedeste in conditiile legii.
9. Limite de responsabilitate
9.1. Digi Romania 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 Digi Romania neputand face obiectul niciunei tranzactii a Beneficiarului cu terti.
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 oricaruia 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, Digi Romania poate intreprinde toate demersurile contractuale si legale necesare in vederea protejarii propriilor sale interese legitime sau intereselor legitime ale abonatilor ori tertilor, fara a fi in vreun fel raspunzator in acest sens.
9.3. In cazul nerespectarii oricaror clauze contractuale de catre Digi Romania, 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 anularea 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 litigiul va fi solutionat de instantele judecatoresti competente.
12. Alte clauze
12.1. Digi Romania isi rezerva dreptul de a modifica termenii si conditiile prezentului contract in conformitate cu prevederile legale in vigoare, inclusiv introducerea sau modificarea contravaloarii oricarui abonament si/sau a tarifelor altor servicii conexe, in cazul (a) modificarii pachetului sau a serviciilor furnizate; (b) modificarii preturilor/tarifelor de catre furnizorii societatii Digi Romania pentru materiale/servicii necesare prestarii serviciilor ce formeaza obiectul prezentului contract;
(c) unor modificari in legislatia statelor in care sunt rezidenti furnizorii societatii Digi Romania sau rezultate din acordurile internationale; (d) majorarii sau aparitiei unor noi taxe, impozite, remuneratii, tarife sau a oricaror altor costuri; (e) majorarea chiriilor sau a altor costuri suportate de Digi Romania; (f) fluctuatiilor cursului de schimb al leului fata de alte valute si ale raporturilor de schimb intre principalele valute cotate pe pietele financiare; (g) modificarii preturilor/tarifelor ca urmare a inflatiei; (h) alte situatii asemanatoare.
12.2. Digi Romania va informa Beneficiarul printr-o notificare scrisa care poate fi trimisa prin posta, curier, fax, e-mail, sms sau prin comunicarea pe factura, cu cel putin 30 de zile inainte de operarea modificarii.
Informatii actualizate cu privire la tariful aferent fiecarei destinatii pot fi obtinute de catre Beneficiar prin consultarea listei actualizate a tarifelor disponibila la sediile Digi Romania, la adresa Internet www.digi.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 Digi Romania pentru destinatia pe care doreste sa o apeleze.
Beneficiarul este de acord ca Digi Romania nu se poate obliga sa furnizeze serviciile care fac obiectul acestui contract in conditiile existente la incheierea contractului decat in masura mentinerii conditiilor economice si financiare nationale si internationale.
12.3. Daca Beneficiarul nu este de acord cu modificarea serviciului pentru care a operat modificarea sau cu modificarea contractului, are posibilitatea de a denunta serviciul/contractul, in termen de 30 de zile de la notificarea sa cu privire la modificarile propuse, altfel acestea se considera acceptate tacit, Beneficiarul avand totodata obligatia restituirii bunurilor date in custodie, chirie sau a caror contravaloare nu a fost achitata integral.
12.4. Digi Romania poate cesiona drepturile sau contractul catre orice tert, urmand ca cesiunea sa fie opozabila Beneficiarului dupa notificarea acestuia.
12.5. Succesorii legali ai partilor se subroga in drepturile si obligatiile stabilite prin prezentul Contract.
12.6. Beneficiarul autorizeaza si este de acord ca Digi Romania sa prelucreze datele cu caracter personal in posesia carora a intrat in baza prezentului contract, inclusiv in scopul inscrierii in cartea de telefon, furnizarii unor informari si oricaror comunicari comerciale prin curier, posta, e-mail, SMS, telefon, fax sau alte mijloace.
12.7. Orice solicitare a Beneficiarului referitoare la modificarea pachetului de servicii, a abonamentului, a beneficiarului sau a altor informati privind Beneficiarul trebuie realizata personal sau prin mandatar imputernicit printr-o procura, respectiv prin completarea unui formular tipizat sau prin semnarea unui act aditional, oricand in cursul lunii curente, urmand ca modificarile sa intre in vigoare incepand cu data de intai a lunii urmatoare.
Beneficiarul isi exprima acordul pentru achizitionarea de noi servicii sau echipamente prin intermediul serviciului de relatii cu clientii, a aplicatiei Contul Meu Digi, postei electronice, etc.
12.8. Beneficiarul are dreptul sa solicite, o singura data intr-o perioada de 12(douasprezece) luni consecutive, in baza unei cereri scrise, suspendarea serviciilor Digi Cablu, Digi Net sau Digi TV Satelit pentru o perioada determinata de timp, care nu poate fi mai mica de o luna calendaristica si mai mare de 3(trei) luni, daca toate obligatiile de plata catre Digi Romania sunt achitate la zi. Pe durata suspendarii serviciilor subzista obligatia de plata a chiriei pentru echipamentele predate Beneficiarului in scopul utilizarii serviciilor furnizate de catre Digi Romania. Beneficiarul nu poate solicita suspendarea serviciului Digi Cablu daca are contractat si un abonament tip Digi Net CableLink decat daca solicita suspendarea concomitenta a serviciului Digi Cablu si Digi Net CableLink. Deconectarea se va efectua, incepand cu prima zi a lunii urmatoare celei in care s-a inregistrat cererea, iar reconectarea, dupa expirarea perioadei de suspendare, dupa plata taxei de reconectare in cazul serviciului Digi Cablu. Daca Digi Romania va constata ca, in perioada de suspendare a efectelor contractului, Beneficiarul este conectat la reteaua de comunicatii Digi Romania, Beneficiarul se obliga sa achite, cu titlu de clauza penala, o suma echivalenta cu dublul contravalorii tarifului serviciilor contractate aferente lunilor scurse intre data deconectarii de catre Digi Romania si data constatarii racordarii frauduloase.
12.9. Prezentul contract reprezinta vointa partilor si inlatura orice alte intelegeri anterioare, verbale sau scrise, dintre acestea, cu privire oricare dintre serviciile care formeaza obiectul prezentului contract, exceptand cazul cand furnizarea serviciilor este facuta la alte locatii sau partile convin altfel.
12.10. De oferta promotionala curenta nu pot beneficia persoanele care se afla in una dintre urmatoarele situatii: (i) daca prin acest contract este preschimbat orice alt contract al Beneficiarului sau al persoanelor care locuiesc impreuna cu Beneficiarul in baza caruia este deja instalat unul sau mai multe servicii Digi Romania (ii) daca exista un contract incheiat pentru furnizarea oricarui serviciu de Digi Romania la aceeasi adresa unde sunt furnizate servicii in baza acestui contract pentru care nu sunt achitate facturile la scadenta pe perioada acordarii de scutiri sau reduceri de la plata contravalorii serviciilor in baza acestui contract sau (iii) daca exista un contract incheiat pentru furnizarea oricarui serviciu de Digi Romania la aceeasi adresa unde sunt furnizate servicii in baza acestui contract pentru se solicita incetarea pe perioada acordarii de scutiri sau reduceri de la plata contravalorii serviciilor contractate in baza acestui contract. In perioada in care Abonatul beneficiaza de oferta promotionala in vigoare nu poate solicita modificarea pachetelor contractate in sensul achizitionarii unui pachet cu o valoare inferioara celui deja contractat pentru pachetele la care Abonatului i-au fost acordate beneficii, reduceri, subventii sub orice forma, in conformitate cu prevederile Anexei 2 si ale celorlalte anexe la Contract.
Gratuitatile si orice reduceri se acorda cu titlu promotional in virtutea faptului ca Beneficiarul a incheiat contractul pentru o durata minima initiala de 12 (douasprezece) sau de 24 (douazecisipatru) de luni, in conformitate cu prevederile mai-sus mentionate, Beneficiarul avand obligatia de a achita integral contravaloarea apelurilor si mesajelor taxabile, contravaloarea traficului Digi Net Mobil (daca abonamentul pentru care a optat Beneficiarul nu are trafic nelimitat), precum si contravaloarea serviciilor aditionale prestate in luna/perioada anterioara. In cazul incetarii contractului inainte de expirarea Duratei minime initiale, Abonatul isi asuma obligatia sa achite Operatorului contravaloarea tuturor promotiilor, inclusiv contravaloarea apelurilor in reteaua Digi Romania sau in orice alte retele efectuate cu titlu gratuit, a reducerilor, subventiilor etc. (potrivit prevederilor Anexei 2 si art.5.5.2 din cuprinsul conditiilor generale) de care Abonatul a beneficiat in baza contractului, toate acestea fiind acordate Abonatului de catre Operator sub conditia mentinerii in vigoare a contractului pentru o durata minima initiala de 12 (douasprezece) sau de 24 (douazecisipatru) de luni.
12.11 Beneficiarul serviciului de telefonie fixa sau mobila poate apela gratuit numarul de urgenta
112. In cazul apelarii serviciului de urgenta 112 este transmisa administratorului sistemului national unic pentru apeluri de urgenta informatia de localizare a apelantului, in conformitate cu prevederile legale privind organizarea si functionarea sistemului national unic pentru apeluri de urgenta.
12.12. In scopul limitarii expedierii de mesaje nesolicitate (SPAM) prin utilizarea retelei de comunicatii electronice Digi Romania, protejarii impotriva atacurilor cibernetice (de tip Dos sau DDos), accesului neautoritat la elementele de retea sau la echipamentele terminale conectate la retea, protejarii retelei de comunicatii electronice Digi Romania, raspandirii de software malitios sau virusi, Digi Romania

Digi Romania S.A.
Nr. de ordine în Reg. Com.: J40/12278/1994 | C.U.I.: 5888716; atribut fiscal: RO | Capital Social subscris şi vărsat: 38.594.163 LEI | Cod IBAN: RO06 INGB 0001 0001 8824 8913, ING Bank Bucureşti

Digi Romania S.A.
Str. Dr. Staicovici nr.75,
sectorul 5, Bucureşti, România
T: +40 (31) 400 4444
office@digi.ro | www.digi.ro

poate aplica urmatoarele masuri: filtrarea, limitarea sau chiar blocarea traficul prin porturile 25, 53, 123, 135-139, 161, 445 si 1900 si/sau filtrarea traficului aferent serviciului mobil de acces la internet.
Lista actualizata a porturilor supuse masurilor descrise in prezenta clauza, precum si informatii suplimentare cu privire la aceste masuri vor putea fi consultate de catre Beneficiarul prin accesarea website-ului www.digi.ro, sectiunea Securitate sau prin apelarea Serviciului de Relatii cu Clientii.
Masurile destinate protejarii Beneficiarilor serviciilor Digi Romania, nu afecteaza accesul la serviciile de webmail oferite de un alt furnizor, adresele de e-mail tip Yahoo Mail sau Gmail functionand fara intrerupere si nefiind necesara modificarea configuratiei serviciului de e-mail.
12.13 Conditii prealabile necesare pentru obtinerea vitezei minime de transfer al datelor, vitezei maxime de transfer al datelor si vitezei de transfer al datelor disponibila in mod normal pentru serviciul Digi Net.
Viteza minima de transfer al datelor, viteza maxima de transfer al datelor si viteza de transfer al datelor disponibila in mod normal pot fi atinse cu respectarea cel putin a urmatoarelor conditii:
(i) detinerea sau achizitionarea unui serviciu de internet fix din oferta Digi Romania 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 mentenante in retea, anuntate de catre Digi Romania. 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.digi.ro/asistenta/servicii-aplicatii/speedtest
Conditii minimale privind echipamentele:
Fiberlink 100: procesor 1GHz, 256MB RAM, placa de retea de 10 sau 10/100 BaseT cu interfata RJ- 45(UTP); **Fiberlink 500**: procesor Intel i5 2,5 GHz (2 core) sau echivalent, 2GB RAM, hard disk SATA 3 - 7200rpm, placa de retea Gigabit; **Fiberlink 1000**: procesor Intel i7 2,2 GHz (4 core) sau echivalent, 4GB RAM, SSD, placa de retea Gigabit, Windows 7 sau superior, Linux sau Mac OS.
12.14 Viteza de transfer a datelor disponibila in mod normal poate fi obtinuta in marea majoritate a timpului in care este utilizat serviciul de acces la internet Digi Net, in special in afara orelor de varf reprezentate de intervalul 20:00 - 23:00, in timp ce viteza maxima de transfer a datelor poate fi obtinuta cu o probabilitate crescuta in intervalul 00:00 - 18:00, obtinerea vitezelor depinzand de respectarea conditiilor prevazute la art.12.13 din prezentul contract.
Factori care pot afecta rezultatele masuratorilor: distanta fata de serverele Netograf, media incarcarii procesorului in timpul testului a depasit valoarea de 60%, exista a mai putin de 500 Mbytes memorie RAM libera.

12.15 Procedura de masurare a vitezelor de transfer

In vederea masurarii vitezelor pentru serviciul Digi Net, Beneficiarul va parcurge urmatoarele etape: i) utilizarea aplicatiei Netograf disponibila pe site-ul www.digi.ro sau direct la www.netograf. ro, prin crearea si utilizarea unui cont de utilizator specific in cadrul aplicatiei, ii) autentificarea pe contul Netograf in momentul realizarii masuratorilor; iii) respectarea conditiilor prevazute de art.12.13 pe intreaga durata de realizare a masuratorilor; iv) asigurarea parcurgerii procedurii si salvarea rezultatelor potrivit indicatiilor cuprinse in cadrul aplicatiei Netograf; v) pentru a constata diferente importante, permanente sau care se repeta la intervale regulate Beneficiarul va efectua masuratori dupa cum urmeaza:
a) in vederea constatarii unor diferente importante intre vitezele din contract si performanta reala serviciului, Beneficiarul va efectua 6 masuratori in decursul a 24 de ore, dintre care cel 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, efectuând minimum 6 masuratori pe zi, dintre care cel putin o masuratoare din fiecare zi în 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) 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.

12.16 Procedura de solutionare a reclamatiilor 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 Digi Romania 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 în format csv sau pdf.
Reclamatia va fi depusa in punctele de prezenta Digi Romania (www.digi.ro/asistenta/puncte-prezenta) sau prin e-mail la clienti@digi.ro.
Reclamatiile 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 Digi Romania pentru solutionarea reclamatiei. In acest sens Digi Romania 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 analizarii reclamatiei se constata - sub conditia respectarii de catre utilizator a procedurii descrise in art.12.15 si a conditiilor minimale privind echipamentele descrise la art.12.1.3 - existenta diferentelor mentionate, utilizatorul este indreptatit sa primeasca despagubiri constand in reducerea pretului abonamentului lunar proportional cu perioada in care s-au inregistrat aceste diferente. Despagubirile vor fi evidentiate 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 onsiderata solutionata. De asemenea, in cazul în care Beneficiarul experimenteaza diferente, permanente sau care se repeta la intervale regulate, Beneficiarul poate solicita incetarea contractului, conform prevederilor art. 5.3 din Contract.
Daca utilizatorul inregistreaza nemultumiri fata de modalitatea de solutionare a reclamatiei poate apela la mijloacele de solutionare prevazute in Procedura functionala de solutionare a reclamatiilor clientilor Digi Romania, inclusiv prin sesizarea institutiilor nationale cu atributii in domeniu sau se poate adresa instantelor judecatoresti competente.

Procedura functionala de solutionare a reclamatiilor clientilor Digi Romania

Digi Romania va pune la dispozitia clientilor sai urmatoarele modalitati de preluare si solutionare a sesizarilor formulate de catre acestia:
Telefonic: Serviciu disponibil 7/7 zile, 24/24 ore prin apelarea urmatoarelor numere de telefon (tarif standard, conform tipului de abonament contractat de catre client):
• 03XX-400 401 – Serviciul Tehnic disponibil pentru serviciile de Internet, Telefonie Mobila/Fixa, CATV (unde xx reprezinta prefixul de judet); 031 400 4401 pentru Bucuresti
• 03XX-400 414 – Informatii Comerciale disponibile pentru serviciile de Internet, Telefonie Mobila/ Fixa, CATV (unde xx reprezinta prefixul de judet); 031 400 4414 pentru Bucuresti
• 031-400 4000 – Numar unic disponibil pentru serviciul DigiTV
Acces direct: In punctele de prezenta Digi Romania din localitatea dumneavoastra, de Luni pana Vineri in intervalul orar 9 -18. E-mail: clienti@digi.ro
Web Site: Completand formularul diponibil pe pagina: www.digi.ro la sectiunea servicii/formular de contact. Sesizarile vor fi inregistrate la data transmiterii lor prin mijloacele mentionate si vor fi inaintate catre departamentele competente din cadrul companiei Digi Romania. Reprezentatii acestor departamente se vor asigura de o solutionare in conformitate cu termenele contractuale si prevederile legale, termenul maxim de solutionare a reclamatiei fiind de 30 de zile de la inregistrarea sesizarii. Rezultatul demersurilor efectuate va fi comunicat clientului prin intermediul datelor de contact comunicate (e-mail, telefon) intr-un termen de maxim 7 zile de la solutionarea reclamatiei.
In cazul nesolutionarii reclamatiei in termenul maximal datorita efectuarii unor investigatii suplimentare determinate de complexitatea sesizarii, termenul maxim de solutionare a reclamatiei este de 90 de zile de la inregistrarea sesizarii; in acest caz termenul de informare a clientului asupra stadiului de solutionare este de 30 zile de la expirarea termenului initial de solutionare de 30 de zile.
Reclamatiile cu privire la nefunctionalitatea serviciului vor fi inregistrate intr-un termen de 12 ore de la momentul aparitiei lipsei serviciului iar reclamatiile cu privire la facturarea serviciilor furnizate vor fi
transmise intr-un termen de cel mult 30 (treizeci) de zile de la data primirii fiecarei facturi.
Cu exceptia situatiilor afl ate in afara controlului Digi Romania, in situatia in care termenul de raspuns nu este respectat, Beneficiarul poate solicita in scris despagubiri, intr-un termen de 10 zile de la expirarea termenului de raspuns pentru solutionarea reclamatiilor.
In masura in care reclamatia transmisa este justificata despagubirile vor fi acordate prin reducerea abonamentului lunar aferent serviciului sesizat in mod proportional cu numarul de zile cu care termenul de raspuns a fost depasit. Reducerea va fi evidentiata pe facturile ulterioare lunii in care a fost solutionata reclamatia, cuantumul reducerii fiind in limita contravalorii unui abonament lunar.
Deranjamentele reclamate vor fi remediate in cel mult 48 ore de la transmiterea sesizarii, potrivit conditiilor prevazute in contractual incheiat. In situatia in care termenul de remediere este depasit din motive exclusive Digi Romania, vor fi acordate in mod corespunzator despagubiri.
Despagubirile sunt acordate de Digi Romania atunci cand disponibilitatea retelei pana la ultimul echipament activ instalat de catre Digi Romania scade sub limita de 97% stabilita potrivit dispozitiilor contractului incheiat cu Beneficiarul, adica 21,6 ore pe luna. Digi Romania va calcula totalul orelor de nefunctionalitate a serviciului din care va scadea aceste 21,6 ore, iar pentru orele ramase va acorda reduceri egale cu valoarea tarifului lunar împartit la 720 (numarul de ore dintr-o luna). Reducerea va fi evidentiata pe facturile ulterioare lunii in care a fost solutionata reclamatia, cuantumul reducerii fiind in limita contravalorii unui abonament lunar.
Clientul are totodata posibilitatea - in cazul nesolutionarii pe cale amiabila a litigiului - sa se adreseze Autoritatii Nationale pentru Administrare si Reglementare in Comunicatii ANCOM (Bucuresti, str. Delea Noua nr. 2, sector 3, e-mail: ancom@ancom.org.ro, website: www.ancom.org.ro, fax: 0372.845.402),Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorilor sau se poate adresa instantei judecatoresti competente.

FORM-DIGI-COM-VZ-REZ-47 _Ed 9 rev 3