

FORM-DIGI-COM-VZ-REZ-205 Ed 3 Rev 5 Anexa 3: CLAUZE SPECIFICE PENTRU FURNIZAREA SERVICIILOR DE COMUNCAȚII ELECTRONICE**- partea I -****I. Clauze specifice serviciului Digi TV Cablu de retransmisie prin cablu a programelor audiovizuale (CATV)**

1. Structura serviciilor de programe
1.1 Termenul de instalare și punere în funcțiune a serviciului este de 90 zile de la semnarea contractului.

1.2 Serviciul de retransmitere prin cablu a programelor audiovizuale poate fi furnizat în format analogic, digital sau alt format disponibil în funcție de evoluția tehnologiilor la un moment dat.

Serviciul de retransmitere prin cablu a programelor audiovizuale în format digital este furnizat prin intermediul unui dispozitiv de conversie a semnalului analogic în semnal digital, dispozitiv reprezentat de un decodor cu definiție standard (SD) sau cu definiție înaltă (HD) ori de un modul de acces condiționat pentru recepționarea programelor TV în format digital (Digi Smart CAM).

Modulul de acces cu SmartCard integrat poate fi utilizat doar cu receptoarele tv compatibile CI+. Lista completa a receptoarelor tv compatibile CI+ este disponibilă la adresa www.digiro.ro.

1.3. Structura pachetelor de programe pentru care poate opta Beneficiarul, la data semnării contractului, este conforma ofertei comerciale și structurii serviciilor de programe retransmise prin cablu de către Digi Romania, programele fiind disponibile și în funcție de gradul de modernizare a rețelelor Digi Romania. Pachetele și structura acestora sunt prezentate în casierii și/sau în ofertele publice ale Digi Romania și/sau prin programul info-text, Beneficiarul luând cunoștința de acestea la semnarea contractului. Programele TV disponibile în pachetul Digital sau în extraopțiunile premium pay tv din oferta comercială curentă sunt recepționate pe un singur receptor TV prin intermediul echipamentelor digitale de recepție, furnizarea pachetului Digital fiind condiționată de compatibilitatea infrastructurii Digi Romania.

1.4. Digi Romania își rezervă dreptul de a modifica și de a afișa la sediile casierilor sau de a prezenta prin intermediul programului info-text sau de a informa abonatii prin mijloace publice de comunicare, pe parcursul derulării contractului, cu privire la pachetele și structura ofertei serviciilor de programe retransmise, în funcție de oferta programelor pe piața audiovizuală, de negocierile cu furnizorii de programe, de audiența programelor retransmise prin cablu, de necesitatea eliberării anumitor frecvențe, potrivit dispozitiilor legale, precum și în funcție de alți factori care pot influența conținutul structurii ofertei serviciilor de programe retransmise.

1.5. Tariful pentru serviciul CATV este diferențiat în funcție de pachetul de programe solicitat de către Beneficiar.

1.6. În cazul abonatilor deserviți de rețele nemodernizate, Digi Romania va furniza, iar Beneficiarul este de acord să recepționeze numărul minim de programe garantat potrivit contractului.

2. Alte clauze

2.1. Tarifele și taxele pentru serviciul CATV, valabile la momentul încheierii contractului, sunt stabilite în Contract și nu includ abonamentul datorat de către detinatorii aparatelor TV pentru serviciul public de televiziune.

2.2. Trecherile la un nivel inferior sau superior de pachete, la cererea Beneficiarului, vor fi efectuate în luna următoare cererii, dacă rețeaua Digi Romania permite trecerea la un pachet superior de programe.

2.3. Digi Romania este responsabil pentru furnizarea serviciilor menționate

în contract, cu excepția următoarelor situațiilor prevăzute la art.4.1.4 din cuprinsul condițiilor generale.

2.4. Defecțiunile datorate intervenției unor persoane neautorizate sau folosirii incorecte a echipamentelor, dovedite a fi din vina Beneficiarului, vor fi reparate pe cheltuiala acestuia.

2.5. Beneficiarul poate folosi serviciul CATV numai în interes personal. Beneficiarul nu are dreptul să retransmită, multiplice, comercializeze, comunice sau să prezinte public programele recepționate. Astfel de acțiuni sunt interzise și se pedepsesc conform legii.

2.6. Beneficiarul poate solicita modificarea pachetului inițial contractat, personal sau prin mandatar, imputernicit printr-o procura specială, prin completarea la casieria Digi Romania a unui formular tipizat și după achitarea la zi a tuturor taxelor și/sau a oricaror sume datorate.

2.7. Dacă partile își execută în mod corespunzător obligațiile aferente celorlalte servicii furnizate în baza Contractului, furnizarea serviciului CATV poate fi solicitată sau sistată, după caz, de către partea care nu se află în culpa, dacă cealaltă parte se află în vreuna dintre următoarele situații:

a) Distrugerea echipamentelor sau rețelei, conectarii ilegale dovedite a fi în culpa Beneficiarului.

b) Orice acțiune a Beneficiarului care duce la o scădere a calității transmisiei sau la deranjarea altui beneficiar.

c) Retransmiterea, multiplicarea, comunicarea publică sau comercializarea programelor recepționate prin cablu de către Beneficiarul.

d) Neachitarea la Termenul de plată a contravalorii serviciului sau neindeplinirea altor obligații de către Beneficiar asumate potrivit condițiilor generale și/sau prezentelor condiții specifice.

e) Nerespectarea de către Digi Romania a obligațiilor asumate.

2.8. Abonatiilor care contractează pachetul Digital sau Digital Special le pot fi furnizate cu titlu promoțional, fara plata vreunui tarif suplimentar, pe anumite perioade stabilite exclusiv de către Digi Romania, oricare dintre extraopțiunile furnizate în regim Pay TV (cu excepția extraopțiunii Adult), unul sau mai multe programe tv care nu sunt incluse în oferta curentă, alte canale tv care ar putea fi lansate sau programe cu regim asimilat programelor Pay TV.

Furnizarea în aceste condiții a extraopțiunilor sau programelor tv menționate nu generează obligații contractuale în sarcina abonatilor sau în sarcina Digi Romania, abonatii neputând solicita furnizarea acestor extraopțiuni sau programe în aceleași condiții pe întreaga durată inițială sau extinsă a contractelor, furnizarea lor fiind realizată în scop promoțional, în funcție de aprecierea Digi Romania, care nu poate fi obligat la retransmiterea acestora și nu este răspunzător pentru furnizarea acestor extraopțiuni sau programe.

2.9. Prezentele clauze specifice serviciului CATV se completează în mod corespunzător cu clauzele cuprinse în Condițiile generale ale contractului, care sunt aplicabile prin analogie.

Prezentele clauze specifice au fost citite și acceptate prin semnarea de către Beneficiar a Anexei 1 din Contractul de furnizare servicii.

II. Clauze specifice serviciului de acces la Internet Digi Net (FiberLink/CableLink) și Digi Net Mobil**II.1. Condiții generale serviciului de acces la Internet Digi Net (FiberLink/CableLink) și Digi Net Mobil („Serviciul”)**

1. Servicii dedicate Internet

1.1. Prin utilizarea unei capacități suficiente, Digi Romania va asigura operarea și supervizarea continuă a serviciului și a sistemului, cu excepția inoperabilității conexiunii internaționale din cauze independente de Digi Romania.

1.2. Digi Romania va asigura back-up și pentru infrastructura internațională în măsura posibilităților de colaborare cu alți furnizori de servicii Internet.

1.3. Digi Romania nu va fi responsabil pentru nici o întrerupere rezultată din cauze ce exced controlului său și nici pentru pagubele pe care Beneficiarul le-ar putea suferi din aceste cauze.

1.4. Beneficiarul înțelege că: i) Digi Romania este singurul beneficiar al licențelor și drepturilor referitoare la operarea Sistemului Digi Romania, ii) aceste licențe și drepturi sunt exclusiv asociate cu Sistemul Digi Romania și iii) adresa IP pe care o poate utiliza în baza contractului este o adresă IP dinamică și este proprietatea Digi Romania.

1.5. Beneficiarul se obligă să utilizeze exclusiv în interes personal orice serviciu care face obiectul prezentelor clauze și totodată se obligă să nu distribuie și să nu furnizeze nici o formă către terți serviciul furnizat de către Digi Romania, să nu copieze și să nu multiplice programe, imagini, sunete sau orice alte materiale a caror copiere este prohibită, precum și să nu utilizeze în scopuri comerciale serviciul ce formează obiectul prezentului contract.

În cazul încălcării vreunei obligații de mai sus, Digi Romania va fi îndreptățit să solicite, iar Beneficiarul se obligă să plătească, cu titlu de clauză penală, echivalentul în lei al sumei de 100 USD pentru fiecare astfel de situație, dacă nu se dovedește un prejudiciu mai mare, fiind în același timp și suplimentar

angajată răspunderea civilă, contravențională sau penală, după caz a Beneficiarului.

1.6. Digi Romania va respecta confidențialitatea datelor Beneficiarului transferate prin sistemul Digi Romania. Digi Romania are dreptul să steargă orice informație introdusă de Beneficiar în sistemul Digi Romania, care ar putea afecta buna funcționare a acestuia sau ar putea conduce la disfuncționalități ale sistemului Digi Romania sau încălca drepturile unor terți ori sunt solicitate de către autoritățile publice competente.

1.7. Pentru echipamentul instalat Digi Romania acordă o garanție de 1 an de zile, atât în cazul cumpărării cât și în cazul închirierii.

1.8. Beneficiarul are obligația:

a) să își însușească instrucțiunile primite la semnarea contractului, inclusiv regulile de utilizare și să se conformeze acestora;

b) să își configureze calculatorul conform instrucțiunilor primite, precum și să detină licențele pentru programele utilizate;

Beneficiarul poate apela Serviciul de relații cu clienții Digi Romania la numărul de telefon pe care îl are la dispoziție de către Digi Romania sau poate citi instrucțiunile aflate la www.digiro.ro

II.2. Clauze specifice serviciului de acces la Internet Digi Net (FiberLink/CableLink)

2. Activarea si functionarea serviciului

2.1. Termenul maxim de punere în funcțiune a serviciului este de 90 zile de la semnarea contractului.

2.2. Pentru fiecare zi de depasire a termenului de instalare prevazut la art.1.1. de mai sus sau pentru fiecare zi de nefunctionare a serviciului ce excede termenului de remediere prevazut la art. 4.1.4. din Conditilele generale, Digi Romania va acorda, la solicitarea scrisa a Beneficiarului, un discount din tariful lunar aferent serviciului de acces la Internet egal cu numarul de zile de întârziere sau de nefunctionare împartit la numarul zilelor lunii facturate, înmulțit cu contravaloarea tarifului lunar. Reducerea acordata nu poate depasi contravaloarea tarifului lunar aferent acestui serviciu si va fi acordata în prima factura emisa dupa realizarea instalarii sau remedierii defectiunilor, dupa caz.

2.3. Serviciul se considera a fi functional de la data semnării procesului verbal de instalare sau în cazul refuzului Beneficiarului de a semna un astfel de document, potrivit documentelor interne ale Digi Romania si/sau datelor de trafic.

2.4. În cazul solicitării si prestării unor servicii de asistentă tehnică, tariful se aplica în funcție de timpul de prestare a acestui serviciu, rotunjindu-se la o ora pentru servicii care sunt prestate pentru o durată mai mare de 15 minute.

2.5. Beneficiarul se obliga sa respecte prevederile înscrise în "Reguli de utilizare a serviciilor Digi Romania". În cazul în care Beneficiarul încalca aceste prevederi Digi Romania poate suspenda, pe perioada nedeterminată, fara notificare prealabila, total sau partial, serviciile oferite Beneficiarului, pâna la clarificarea situatiei care a dus la aceasta suspendare, într-o

maniera acceptabila pentru Digi Romania, si numai dupa furnizarea de catre Beneficiar de explicatii în scris. În acelasi timp, Digi Romania va întrerupe, temporar sau permanent, transmiterea prin rețeaua Digi Romania sau stocarea informatiei furnizate sau permise de catre Beneficiar, în special prin eliminarea informatiei sau blocarea accesului la aceasta, accesul la o rețea de comunicatii sau prestarea oricarui alt serviciu al societății informationale, daca aceste masuri au fost dispuse de o autoritate publica (potrivit dispozitiilor legale). Regulele de utilizare a serviciilor Digi Romania pot fi consultate de catre Beneficiar si la adresa Internet www.digiro.ro/asistenta/securitate#reguli-utilizare-retea. Digi Romania poate modifica unilateral, fara notificare prealabila aceste reguli, versiunea valabila fiind cea care se gasește la adresa Internet mentionata în acest paragraf.

2.6. Serviciul FiberLink/CableLink este disponibil numai în aria de acoperire FiberLink sau CableLink, dupa caz, acolo unde rețeaua de comunicatii a Digi Romania permite furnizarea fiecărui tip de serviciu. Informatii privind aria de acoperire FiberLink sau CableLink, dupa caz, se gasește la adresa Internet www.digiro.ro, secțiunea FiberLink sau CableLink. Digi Romania își rezerva dreptul de a modifica aria de acoperire, fara notificare prealabila.

2.7. Pentru functionarea în condiții corespunzătoare a serviciului FiberLink sau CableLink, Digi Romania recomanda conectarea unui singur calculator. Digi Romania nu își asuma raspunderea pentru calitatea serviciului în condițiile conectării unui numar mai mare de calculatoare.

2.8. Prezentele clauze specifice serviciului de acces la Internet Digi Net se completează în mod corespunzător cu clauzele cuprinse în Conditilele generale ale contractului, care sunt aplicabile prin analogie.

II.3. Clauze specifice serviciului de acces la Internet Digi Net Mobil

3.1. La solicitarea Beneficiarului, potrivit optiunii exprimată la punctul C din Contract, Digi Romania va furniza Beneficiarului serviciul mobil de acces internet prin intermediul rețelelor 3G si 4G, utilizând tehnologiile UMTS, respectiv LTE.

3.2. Serviciul mobil de acces la internet Digi Net Mobil („Serviciul”) este disponibil exclusiv în aria de acoperire a rețelelor de comunicatii mobile 3G si 4G ale Digi Romania (zona geografică în care Serviciul este disponibil la momentul semnării prezentului contract sau pe parcursul executării acestuia este), Beneficiarul neputând pretinde daune sau alte despăgubiri pentru nefunctionarea serviciului în afara ariei de acoperire a rețelei.

3.3. Abonatul a luat cunoștința de aria de acoperire a rețelei Digi Romania, așa cum aceasta este disponibilă în punctele de prezență Digi Romania sau pe internet la adresa www.digiro.ro. Aria de acoperire este rezultatul unei aplicații software, având caracter de predictibilitate, fiind influențată de condiții externe naturale (forme de relief, fenomene meteorologice etc) sau artificiale (construcții civile, industriale, etc), putând astfel varia în timp față de forma prezentată, Abonatul acceptând aria de acoperire a rețelei cu variațiile respective.

3.4. Activarea si functionarea serviciului

3.4.1. Termenul de punere în funcțiune a serviciului este de 48 de ore de la predarea echipamentelor necesare pentru accesarea Serviciului.

3.4.2. Pentru fiecare zi de depasire a termenului de punere în funcțiune prevazut la clauza 3.4.1. de mai sus sau pentru fiecare zi de nefunctionare a serviciului ce excede termenului de remediere prevazut la art. 4.1.4. din Conditilele generale, Digi Romania va acorda, la solicitarea scrisa a Beneficiarului, un discount din tariful lunar aferent Serviciului egal cu numarul de zile de întârziere sau de nefunctionare împartit la numarul zilelor lunii facturate, înmulțit cu contravaloarea tarifului lunar. Reducerea acordata nu poate depasi contravaloarea tarifului lunar aferent acestui serviciu si va fi acordata în prima factura emisa dupa realizarea instalarii sau remedierii defectiunilor, dupa caz.

3.5. Alte clauze

3.5.1. În vederea furnizării Serviciului, în funcție de optiunea Beneficiarului pentru tipul de abonament ales, se pot utiliza următoarele echipamente de acces:

- telefonul fix conectat prin undă radio cu modem si port USB încorporate;
- telefonul mobil al Beneficiarului utilizat pentru serviciul Digi Mobil cu modem si miniport USB încorporate care suportă serviciul de date 3G sau 4G;
- modem si cartela SIM; modemul poate fi predat în chirie conform Anexei II.
- Gateway si cartela SIM

3.5.2. Pe perioada derulării Contractului Digi Romania poate înlocui soluția tehnică de furnizare a Serviciului, solicitând Abonatului să restituie echipamentul predat, iar dacă acesta din urmă se afla în imposibilitate de restituire, are obligația de a achita contravaloarea sa, respectiv clauza penală prevăzută în clauza 5.5 din Conditilele generale.

3.5.3. Dacă a optat pentru un tip de abonament care nu are trafic nelimitat, Beneficiarul are obligația să achite contravaloarea traficului consumat conform tarifelor prevăzute în Contract.

3.5.4. Abonatul se obliga să suporte orice risc de genul defectării (din motive neimputabile Digi Romania), distrugerii, furtului, pieririi oricarui echipament achiziționat și neachitat integral sau primit de Beneficiar în chirie de la Digi Romania pentru furnizarea Serviciului, cum ar fi telefon fix cu port de date,

telefon mobil, modem, gateway, cartele SIM etc. și va despăgubi societatea Digi Romania conform prevederilor clauzei 5.5. din Conditilele Generale.

Toțodată Abonatul va achita contravaloarea la zi a serviciilor, a traficului Digi Net Mobil (daca tipul de abonament pentru care a optat Beneficiarul nu are trafic nelimitat) și toate sumele restante și/sau a penalitățile de întârziere aferente. După achitarea sumelor datorate Abonatului și va fi înlocuit echipamentul contractat sau gratuit, după caz și/sau cartela SIM.

3.5.5. Abonatul se obliga să nu folosească echipamente terminale care nu sunt aprobate de către Digi Romania, să nu modifice și să nu intervină asupra terminalelor sau asupra altor echipamente care asigură functionarea Serviciului, în caz contrar urmând să despăgubească Digi Romania pentru prejudiciile cauzate.

3.5.6. Dacă Beneficiarul nu a achitat integral contravaloarea echipamentului sau dacă nu se prevede în mod explicit altfel, Echipamentul predat Abonatului este și rămâne în proprietatea Digi Romania. La încetarea contractului, indiferent de motivul încetării (denunțare unilaterală, reziliere, anulare etc.) Beneficiarul va returna în termen de 2 (două) zile către Digi Romania toate echipamentele proprietatea Digi Romania în aceeași stare în care le-a primit, cu excepția uzurii normale.

3.5.7. La cererea Beneficiarului, Digi Romania va înlocui Echipamentul nefunctional în următoarele condiții:

(a) Dacă echipamentul a fost primit în chirie sau achiziționat de la Digi Romania și/sau cartela SIM sunt utilizate corespunzător, dar se defectează datorită unor vicii de fabricație, Digi Romania le va înlocui pe propria cheltuială, după primirea și verificarea acestora;

(b) Dacă defectiunea este datorată utilizării necorespunzătoare sau frauduloase a Echipamentului sau dacă a fost deteriorat, pierdut, furat etc., se aplica prevederile clauzei 5.5. din Conditilele Generale.

3.5.8. Pentru a putea beneficia de Serviciu, potrivit prezentelor clauze, în afara echipamentului menționat, este necesar ca Beneficiarul să aibă un telefon fix cu modem de date și port USB încorporate și conectat prin undă radio la rețeaua 3G operată de Digi Romania sau de un telefon mobil cu protocol 3G cu modem și miniport USB încorporate sau de calculator personal dotat cu port USB (desktop sau notebook) cu următoarele cerințe minime de configurare:

- procesor 1GHz, memorie 128MB RAM, hard disk 40 GB, sistem de operare Windows 2000, Windows XP sau Windows Vista, interfața modem USB: USB 2.0, rezoluție display 800x600;

3.5.9 Digi Romania are dreptul să solicite Beneficiarului să restituie echipamentul(-le) de comunicatii deținute în regim de custodie, specificate la pct 3.5.1 prin intermediul caruia (carora) nu este realizat trafic de internet pentru o perioadă de două luni. Beneficiarul se obliga în mod expres și necondiționat să restituie Operatorului echipamentele de comunicatii primite și cartela(-le) SIM aferenta (-e), dacă nu este realizat trafic într-o perioadă de două luni, la data solicitării Operatorului, iar în cazul nepredării la termen a bunurilor în starea în care le-a primit, Beneficiarul se obliga să achite Operatorului, cu titlu de clauza penală, suma de 1(unu) Euro pentru fiecare zi de întârziere aplicându-se după caz și dispozitiile procesului verbal de predare-primire (Anexa 3.IV.1).

3.5.10. Prezentele clauze specifice serviciului de acces la Internet Digi Net Mobil se completează în mod corespunzător cu clauzele cuprinse în Conditilele generale ale contractului, care sunt aplicabile prin analogie.

II.4. Standardul de Calitate a Serviciilor - SCS

1. Conditii generale

1.1. Digi Romania asigura suport pentru Beneficiar prin Serviciul de Relatii cu Clientii, disponibil 24 de ore pe zi, 7 zile pe saptamana. Serviciul de relatii cu clientii poate fi contactat prin:

Telefon: 031/400.4401 pentru Bucuresti sau 03xx 400.401* pentru alte judete

Nota:* xx reprezinta prefixul judetului

E-mail: clienti@digiro.ro

- Beneficiarul este de acord ca reclamatiile formulate sa fie inregistrate.

1.2. Creditele (reducerile) bazate pe acest SCS vor fi cerute de clienti in cel mult 1 (una) zi lucratoare de la data aparitiei neconcordantei cu specificatiile de mai jos.

1.3. Digi Romania va acorda pentru perioada de nefunctionare a serviciului o reducere proportionala a tarifului lunar, reducere care va fi cel mult egala cu tariful lunar aferent serviciului Beneficiarului.

1.4. Parametrii tehnici de mai jos nu se aplica pentru conexiunile prin linii inchiriate.

2. Disponibilitatea serviciului

2.1. Reteaua Digi Romania este disponibila pentru transport de informatie (transmisie de date sau Internet) 24 de ore pe zi, 365 de zile pe an. Disponibilitatea retelei minim acceptata de Digi Romania si oferita clientilor sai este de 97%. Disponibilitatea se refera exclusiv la reseaua Digi Romania, nefiind luate in calcul intreruperile care nu reprezinta lipsa serviciu potrivit art.3 de mai jos.

2.2. Disponibilitatea serviciului include si liniile de comunicatie pâna la sediul/locatia clientilor, exclusiv echipamentul de comunicatie al Beneficiarului (modem de cablu, modem radio, modem de linie inchiriată, gateway, alte echipamente, dacă este cazul).

2.3. Nu se vor lua in calcul intreruperile programate ale serviciului, efectuate de catre Digi Romania, pe cât posibil, noaptea orele 02.00 si 07.00. Intreruperile programate sunt anuntate catre clienti cu cel puțin 1 (una) ora inaintea unei astfel de intreruperi. Nu se vor lua in calcul nici intreruperile datorate fortei majore, asa cum este definita in contractul de furnizare de servicii. Notificarile intreruperilor programate catre clienti se vor face telefonic, prin fax, e-mail sau orice alta forma considerata potrivita de catre Digi Romania.

2.4. In scopul evitarii congestiei segmentelor de retea sau utilizarii acestora la capacitate maxima Digi Romania asigura o monitorizare proactiva a propriei retele de comunicatii si a echipamentelor din retea. 24 de ore pe zi, 7 zile pe saptamana, 365 de zile pe an.

Pentru o optima gestionare a traficului, prin intermediul echipamentelor si solutiilor de ultima generatie, traficul poate fi priorizat in functie de diferite categorii de trafic aferente serviciilor de transmisii de date si acces la internet. Avand in vedere monitorizarea proactiva a retelei si a echipamentelor in mod constant sunt realizate operatiuni de upgrade a capacitatii retelei.

2.5. Digi Romania va asigura in mod constant prin personal calificat supervizarea parametrilor de securitate a retelei si serviciilor de comunicatii electronice in vederea preintampinarii situatiilor care pot conduce la degradarea calitatii serviciilor. Echipamentele si sistemele critice sunt protejate pe baza conceptului de "aparare in profunzime", asupra lor fiind efectuate interventii doar de catre personalul calificat si autorizat special in acest scop. De asemenea sunt implementate proceduri de mentenanta periodica a echipamentelor si sistemelor critice in scopul identificarii potentialelor vulnerabilitati.

3. Intreruperi

3.1. Definirea lipsei serviciului

Se considera lipsa a serviciului furnizat de Digi Romania, asa cum este definit in

contract, orice intrerupere neasteptata a serviciului mai mare de ¼ (un sfert) ora si care depaseste disponibilitatea serviciului specificata la punctul 2.1. Nu se considera lipsa serviciu intreruperile programate si notificate in avans de catre Digi Romania.

Nu se considera lipsa de serviciu nici intreruperile accidentale sau de întretinere a retelei cu durata mai mica sau egala de ¼ (un sfert) ora. Digi Romania nu va notifica Beneficiarul inaintea unor astfel de intreruperi. Nu se considera lipsa serviciu si nu se iau in calcul la acordarea reducerilor de nefunctionalitate intreruperile datorate unor cauze ce tin direct sau indirect de Beneficiar (intreruperea echipamentului de comunicatie, modificarea setarilor, lipsa tensiunii electrice la locatia Beneficiarului, lipsa, nefunctionarea sau functionarea defectuoasa a echipamentului terminal, respectiv calculator personal, telefon mobil, modem etc., lipsa, nefunctionarea sau functionarea defectuoasa a programelor informatice necesare pentru accesarea Serviciului, nedetinererea licentelor aferente programelor informatice necesare pentru utilizarea Serviciului, utilizarea frauduloasa sau cu incalcarea regulilor de utilizare a Serviciului ori cu incalcarea dispozitiilor legale etc).

3.2. In cazul nefunctionarii serviciului, Digi Romania va remedia eventualele defectiuni reclamate de catre client la Departamentul Relatii Clientii in cel mult 48 h. Interventia si remedierea defectiunilor sunt conditionate de achitarea de catre Beneficiar a tuturor obligatiilor prevazute in prezentul contract.

Termenul de remediere a eventualelor defectiuni reclamate de catre Beneficiar poate fi depasit, dacă defectiunile reclamate sunt generate de inoperabilitatea retelelor terestre nationale si internationale care asigura accesul la reseaua internet, variatii mari ale energiei electrice, intreruperea sau avarierea echipamentelor furnizorului de energie electrica sau ale altor furnizori ai Digi Romania, interferente cu alte sisteme de comunicatii electronice, bruiaje etc, instalare sau interventii neautorizate asupra echipamentelor prin care sunt furnizate serviciile la locatia Beneficiarului, neasigurarea accesului Digi Romania in locatia Beneficiarului, furtul sau distrugerea retelei sau echipamentelor de comunicatii, fenomene meteorologice extreme, in cazuri fortuite sau de forta majora, precum si/sau in cazul altor situatii asemanatoare generate de cauze obiective.

3.3. Reducerile de nefunctionalitate sunt acordate de Digi Romania Beneficiarului atunci când disponibilitatea retelei pâna la ultimul echipament activ instalat de catre Digi Romania scade sub limita de 97% definita la pct. 2.1 de mai sus, 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 impartit la 720 (numarul de ore dintr-o luna).

3.4. In cazul lipsei serviciului, Beneficiarul poate inregistra la Centrul de Suport Digi Romania un tichet de nefunctionalitate, pentru care va primi un numar de inregistrare. Beneficiarul poate inregistra tichetul de nefunctionalitate in termen de maxim 12 ore de la momentul aparitiei lipsei serviciului. Durata lipsei serviciului este determinata numai de catre Digi Romania, potrivit inregistrarii sale interne si numai dacă a fost inregistrat de catre Beneficiar tichetul de nefunctionalitate.

3.5. Reducerile se acorda pentru luna anterioara pe factura aferenta lunii in curs, in baza inregistrarii Digi Romania, la cererea motivata a Beneficiarului si numai dacă acesta din urma a inregistrat tichetul de nefunctionalitate.

Dacă Beneficiarul nu este de acord cu reducerea acordata de Digi Romania, poate cere, in scris, in termen de 1 zi de la primirea facturii, verificarea timpului de nefunctionalitate între Departamentul Tehnic Digi Romania si Beneficiarul, verificarea care va avea loc in maxim 25 (douazeci si cinci) zile lucratoare de la cererea scrisa a Beneficiarului, altfel reducerea acordata de Digi Romania se considera acceptata.

II.5 Reguli de utilizare a retelei si/sau serviciilor Digi Romania

1. Introducere

1.1. Aceste reguli de utilizare a retelei si/sau serviciilor Digi Romania (denumite in continuare si "Reguli") sunt valabile pentru toti Beneficiarii Digi Romania sau terti care folosesc reseaua si/sau serviciile Digi Romania ca mediu de comunicare.

Digi Romania nu tolereaza niciun abuz direct sau indirect prin folosirea retelei sale indiferent dacă abuzul este originat de Beneficiarii Digi Romania, de clientii Beneficiarilor Digi Romania sau de catre orice tert care foloseste reseaua Digi Romania ca mediu de comunicare.

1.2. Digi Romania crede ca eliminarea SPAM-ului si a abuzurilor vor rezulta într-un Internet mai ieftin, mai bun si mai eficient pentru clientii sai.

2. Definitii

Este definit ca abuz sau folosire ilegala a retelei:

2.1. Orice e-mail comercial (comunicare comerciala prin intermediul postei electronice) trimis catre adresa unui destinatar care nu a solicitat si nu a confirmat in mod expres dorinta de a primi astfel de mesaje. E-mail-urile comerciale includ, insa nu se limiteaza la: reclame, sondaje de opinie, oferte promotionale, orice alte oferte indiferent de natura acestora etc. Aceste tipuri de mesaje sunt denumite "Unsolicited Broadcast Email"/"Unsolicited Commercial E-mail" si vor fi denumite in continuare "SPAM".

2.2. Generarea unui trafic neobisnuit de mare având ca scop sau ca efect supraîncărcarea conexiunii unui server sau a unui utilizator internet, sau epuizarea resurselor serverelor sau blocarea accesului utilizatorilor legitimi. Acest tip de abuz definit mai sus este denumit in continuare „flood”.

2.3. Orice activitate având ca scop sau ca efect accesul, obtinerea si/sau modificarea de informatii/resurse care nu au un caracter public. Aceste tipuri de activitati includ, insa nu se limiteaza la: exploatarea breselor de securitate ale oricarui calculator conectat la Internet, cautarea breselor de securitate a oricarui calculator conectat la Internet, folosirea de servicii tip "proxy" fara acordul proprietarului acestor servicii.

2.4. Transmiterea, distribuirea, stocarea de materiale, informatii de orice natura, utilizarea fara drept, in orice mod sau orice alte activitati prin care sunt încalcate

dispozitiile legilor in vigoare, inclusiv încalcarea oricaror drepturi de proprietate intelectuala/industrială (copyright), marci de comert, de fabrica sau de servicii, fara insa nu se limiteaza la acestea.

2.5. Transmiterea, distribuirea si stocarea de materiale, informatii având caracter explicit sau implicit obscen, pornografic, discriminatoriu, rasist sau care incalca orice dispozitii legale in materie.

3. Reguli Digi Romania

3.1. Reteaua Digi Romania poate fi folosita de catre Beneficiarii si pentru a se conecta la alte retele, iar Beneficiarii retelei/serviciilor Digi Romania inteleg ca trebuie sa se conformeze tuturor regulilor de utilizare ale oricaror retele. Orice încercare de încalcare, cu sau fara intentie, a securitatii retelei Digi Romania sau a oricarei alte retele conectate la Internet sau orice încercare de abuz sunt interzise.

3.2. Beneficiarii Digi Romania inteleg ca Digi Romania nu controleaza informatiile care circula prin reseaua Digi Romania. Orice supraîncărcare a retelei Digi Romania prin activitati de tip SPAM, „flood” sau orice alt procedeu similar, indiferent dacă acestea sunt rezultatul infectarii cu orice virus sau utilizarii oricarui soft/program informatic ce conduce la efecte similare, va fi considerata o folosire neautorizata a retelei Digi Romania si este interzisa. In mod similar, folosirea de "IP multicast" fara permisiunea Digi Romania este interzisa.

3.3. Beneficiarii Digi Romania sau oricaror terti care folosesc reseaua Digi Romania le este interzis si nu trebuie sa permita la rândul lor folosirea retelei si/sau a serviciilor Digi Romania pentru a trimite SPAM-uri sau pentru a comite acte ori fapte care au ca scop sau ca efect orice abuz de utilizare a Rețelei si/sau serviciilor Digi Romania, fraudă sau activitati interzise potrivit dispozitiilor legale in vigoare sau potrivit prezentelor regului de utilizare a Rețelei si/serviciilor Digi Romania. In cazul in care se trimit e-mail-uri in masa, expeditorii trebuie sa aiba si sa pastreze dovezi concludente si pertinente care sa demonstreze solicitarea/aprobarea prealabila a fiecarui destinatar de a primi astfel de mesaje.

Pentru evitarea oricarui dubiu, orice astfel de solicitari sau aprobari ale destinatarului

trebuie sa fie anterioare oricarei astfel de trimiteri (comunicari electronice) efectuate de expeditor.

Daca astfel de dovezi nu exista, Digi Romania poate considera, dupa propria sa apreciere, ca aprobarea nu a fost obtinuta si va considera abuziva utilizarea retelei/serviciilor.

Digi Romania nu este responsabil pentru continutul nici unui mesaj, indiferent daca mesajul a fost trimis de catre un Beneficiar Digi Romania sau de un tert.

3.4. Beneficiarilor Digi Romania le este interzisa folosirea oricarui serviciu de tip "proxy" fara acordul proprietarului acestui serviciu.

3.5. In anumite cazuri, in functie de propria sa apreciere, Digi Romania poate bloca traficul spre/dinspre anumite IP-uri ce nu fac parte din retea Digi Romania, daca se considera ca acele IP-uri sunt folosite pentru a distribui SPAM, flood, sunt "open relay" sau sunt folosite pentru a obtine acces la orice resurse care nu au caracter public. In aceste cazuri niciun client nu va mai putea trimite/primi trafic de la adresele respective.

3.6. Digi Romania poate bloca traficul care se face pe un anumit port TCP/IP daca Beneficiarul sau alti terti folosesc aplicatii care fac "flood" folosind portul respectiv sau acest port este susceptibil de a favoriza transmiterea de virusi sau orice alt tip de trafic care ar putea afecta retea Digi Romania si/sau orice serviciu Digi Romania.

3.7. 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 neautorizat la elementele de retea sau la echipamentele terminale conectate la retea, protejarii retelei de comunicatii electronice Digi Romania, raspandirii de software malițios sau virusi, Digi Romania poate aplica urmatoarele masuri: filtrarea, limitarea sau chiar blocarea traficului prin porturile 25, 53, 123, 135-139, 161, 445 si 1900 si/sau filtrarea traficului aferent serviciului mobil de acces la internet. Lista actualizata a porturilor supuse masurilor descrise in prezenta clauza, precum si informatii suplimentare cu privire la aceste masuri vor putea fi consultate de catre Beneficiarul prin accesarea website-ului www.digiro.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.

3.8. Beneficiarii Digi Romania sunt responsabili ca, acestia, clientii sau partenerii acestora, precum si orice utilizator, indiferent de titlul in baza caruia utilizeaza Reteaua si/sau serviciile Digi Romania sau ale Beneficiarilor, sa respecte aceste reguli de utilizare. Beneficiarii Digi Romania vor fi raspunzatori pentru toate abuzurile comise de acestia, de clientii sau partenerii acestora, precum si pentru toate abuzurile comise de orice utilizator, indiferent de titlul in baza caruia este folosita Reteaua si/sau serviciile Digi Romania sau ale Beneficiarilor, prin legatura acestora din urma la retea Digi Romania.

3.9. Beneficiarilor, care folosesc legatura la retea Digi Romania pentru activitati ce incalca orice dispozitie legale in vigoare la momentul respectiv sau orice prevederi prezente sau viitoare la Regule de utilizare a Retelei si/sau serviciilor Digi Romania sau ai caror clienti ori utilizatori cu orice titlu care folosesc retea Digi Romania si/sau serviciile Digi Romania, le pot fi suspendate serviciul furnizat pe o perioada nedeterminata imediat, in termen de 24 de ore sau in orice alte interval de timp de la data constatarii, fara notificare, in functie de gravitatea faptelor si/sau in functie de afectarea Retelei ori serviciilor Digi Romania. Daca furnizarea serviciului este suspendata, Digi Romania va incerca sa contacteze Beneficiarul cât mai curând posibil, pentru a-l informa despre situatia aparuta. Digi Romania va investiga plângerile/sesizarile/reclamatile referitoare la astfel de incidente, primite de la terti si va coopera cu institutiile/autoritatile publice pentru detectarea cauzelor si autorilor acestor incidente. Daca Digi Romania primește o plângere/ sesizare/ reclamatie/solicitare referitoare la un Beneficiar, client ori partener al unui Beneficiar sau orice alt utilizator, indiferent de titlul in baza caruia este folosita Reteaua si/sau serviciile Digi Romania sau ale Beneficiarilor, Digi Romania poate transmite respectiva plângere/ sesizare/ reclamatie/solicitare catre Beneficiar pentru a fi rezolvata sau o poate transmite autoritatilor/institutiilor publice abilitate sa o investigheze/soluzioneze.

3.10. Beneficiarii care administreaza un domeniu Internet, au obligatia de a configura doua casute postale: postmaster@domeniu.ro si abuse@domeniu.ro. Mesajele trimise catre aceste adrese trebuie citite de persoana in masura sa ia decizii pentru solutionarea problemelor raportate. De asemenea toti Beneficiarii sunt obligati sa anunte Digi Romania care sunt persoanele ce pot lua masuri ca astfel de probleme sa nu se mai întâmpla.

3.11. Digi Romania nu comunica decât cu Beneficiarii sai directi. Este raspunderea Beneficiarului de a comunica si de a rezolva orice probleme dintre clienti si Beneficiarii.

3.12. Beneficiarul are obligatia sa configureze echipamentele sale astfel încât acestea sa nu raspunda la cereri ARP venite din retea Digi Romania pentru alte adrese IP decât cele alocate de catre Digi Romania.

In acest scop clientul este obligat:

- sa nu seteze pe interfețele direct conectate la retea Digi Romania alte adrese IP decât cele alocate si comunicate de catre Digi Romania. In aceasta categorie intra si adresele IP folosite de catre Beneficiar in retea locala si care nu sunt separate printr-un echipament Layer 3 (router) de retea Digi Romania

- sa nu activeze pe nicio interfata direct conectata cu retea Digi Romania optiunea "proxy-arp" si o va dezactiva pe echipamentele care o au activata în mod implicit (de exemplu routerele marca Cisco)

- sa nu raspunda la cereri de tipul BOOTP, DHCP si alte cereri de configurare venite din retea Digi Romania. In acest scop, daca se folosesc astfel de servicii pentru retea

locala a Beneficiarului, acestea trebuie dezactivate pe interfata direct conectata la retea Digi Romania

- sa nu trimita spre retea Digi Romania cereri de modificare a rutelor pentru alte adrese de IP decât cele alocate de catre Digi Romania sau aparținând Beneficiarului. In acest scop, nu se vor activa si folosi pe interfețele direct conectate la retea Digi Romania protocoale de anuntare dinamica a rutelor, altele decât cele convenite cu Digi Romania, si se vor dezactiva protocoalele de tip RIP/OSPF.

- sa nu trimita spre retea Digi Romania pachete de tipul "ICMP redirect" pentru alte adrese IP decât cele alocate de catre Digi Romania.

- sa evite trimiterea spre retea Digi Romania a altor pachete de tip "broadcast" decât cele strict necesare (tipul ARP), acestea din urma trebuind sa respecte un algoritm de marire a intervalului de interogare, care sa ajunga la peste 1 (una) secunda în cazul în care nu se primeste raspuns.

4. Recomandari

4.1. Beneficiarul trebuie sa tina la curent Digi Romania cu numele si adresele de contact pentru persoanele ce pot solutiona problemele descrise in prezenta anexa.

4.2. Beneficiarul trebuie sa isi impuna angajatilor, clientilor si oricarui utilizator obligatia de a respecta aceste Reguli.

4.3. Beneficiarul trebuie sa investigheze rapid orice plângere care a fost primita de la Digi Romania si sa comunice urgent, acestuia din urma, raspunsul.

4.4. Când Beneficiarul trimite mesaje de e-mail (post electronic) catre o lista de destinatari, trebuie sa se asigure ca are confirmarea fiecarui destinatar din acea lista.

5. Recomandari antivirus

5.1. Definitie virus

Un virus este un program capabil de a se înmulți, strecurându-se printre programele de pe un calculator sau dintr-o retea si provocând diverse efecte, de la unele inofensive, până la unele distructive. O alta definitie: virusul este de fapt un acronim, provenit de la Vital Information Resources Under Siege. In domeniul informatic se utilizeaza termenul virus din cauza asemanarilor functionale dintre aceste bucati de cod (programe) si vietuitoarele microbiologice.

5.2. Mod de virusare

Virusul ajunge în calculator printr-un transfer de fisiere - de pe o discheta sau CD, din retea, sau ca atasament la un e-mail. Un virus bine scris nu-si va trada prezenta pentru un timp, pentru ca ar putea fi detectat, de aceea va încerca sa profite de timp pentru a se înmulți. Copiile sale pot fi identice cu el sau pot fi diferite (virusi polimorfi).

Efectele virusilor pot fi:

(i) nedistructive: ex. cânta o melodie (Doodle) sau afiseaza mesaje pe ecran
(ii) rauvoitoare si distructive: ex. trimite e-mailuri cu documente confidentiale (SirCam), distruge informatiile de pe hard-disk, formateaza hard-disk-ul, suprascrisce Flash-BIOS-ul etc.

5.3. Recomandari:

Instalarea unui software antivirus si pastrarea lui actualizat, verificând zilnic noile definitii de update-uri. Majoritatea a software-urilor antivirus pot fi programate sa faca acest lucru în mod automat.

Asigurarea pentru ca toate patch-urile de securitate sa fie instalate, deoarece în mod constant sunt descoperite noi vulnerabilitati de Windows. Virusii continua sa exploateze vechile vulnerabilitati deoarece multi utilizatori nu folosesc în mod regulat patch-uri. Nefolosirea patch-urilor nu va expune la risc doar propriul sistem. Daca un virus s-a infiltrat în sistemul calculatorului deoarece nu s-a instalat unul dintre patch-urile potrivite, toti cei din address book-ul personal devin urmatoarea tinta.

Folosirea firewall, deoarece nici o conexiune la Internet nu este în siguranta fara acest firewall. Trebuie gasit un firewall pe care îl suporta conexiunea. Firewall-urile se vor dovedi utile chiar daca, conexiunea la Internet este de tip dial-up. Daca exista conexiune la Internet de tip broadband (banda larga), sistemul va deveni mult mai vulnerabil atacurilor.

Securizarea E-mail-ului. Trebuie sa ne asiguram ca nu suntem expusi la infectii de catre clientul E-mail. Atasamentele sunt doar o mica ecuatie în aceasta problema.

Securizarea browser-ului. Daca se foloseste Internet Explorer se poate profita de setarile zonelor sigure pentru a asigura maximum de securitate la browser.

6. Limitarea responsabilitatii

Digi Romania nu poarta nici o responsabilitate pentru nerespectarea de catre Beneficiar a obligatiilor legale, a celor contractuale, a prezentelor reguli de utilizare si/sau a recomandariilor incluse în aceste reguli.

7. Informatii utile

- Computerul trebuie sa beneficieze de o placa de retea de 10 sau 10/100 BaseT cu interfata RJ-45(UTP), configuratie minima -procesor 1GHz, 256MB RAM, sistem de operare autorizat.

- Computerul prin intermediul caruia este utilizat Serviciul Digi Net Fiberlink 200/500 trebuie sa beneficieze de configuratia recomandata: procesor Intel i5 2,5 GHz (2 core) sau echivalent, 2GB RAM, hard disk SATA 3 - 7200rpm, placa de retea Gigabit, Windows 7 sau superior, Linux sau Mac OS, router compatibil

- Computerul prin intermediul caruia este utilizat Serviciul Digi Net Fiberlink 1000 trebuie sa beneficieze de configuratia recomandata: 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, router compatibil

Varianta actualizata a regulilor de utilizare a retelei si/sau serviciilor Digi Romania este disponibila pe site-ul www.digiro.ro

Prezentele clauze specifice au fost citite si acceptate prin semnarea de catre Beneficiar a Anexei 1 din Contractul de furnizare servicii.