

FORM-DIGI-COM-VZ-REZ-205 Ed 3 Rev 4 Speciala 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 Contract. In cazul incetarii contractului inainte de expirarea Duratei minime initiale, Abonatul isi asuma obligatia sa achite Operatorului potrivit art.5.5.2 din cuprinsul conditiilor generale contravaloarea tuturor promotiilor, reducerilor, subventiilor etc. de care a beneficiat in baza contractului, toate acestea fiind acordate Abonatului de catre Operator sub conditia mentinerii in vigoare a contractului pentru intreaga durata minima initiala de 12 (douasprezece) sau 24 (douazecisipatru) de luni, dupa caz.

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/schimbării 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 retelor 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 reseaua 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/schimbării 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 termenii stabilite prin Conditii Generale si conform tarifelor si conditiilor specifice fiecarui program/eveniment sau extraoptiune in parte, comunicate beneficiarilor de catre reprezentantii Digi Romania odata cu lansarea fiecărei comenzi in parte, tarife publicate si pe site-ul www.digiro.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 solicitarii incetarii este ulterioara datei de emisie 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 nedeterminata.

3. Tarife si modalitati de plata

3.1. In functie de serviciile pentru care Beneficiarul a optat potrivit lit. C din Contract, tarifele aferente serviciilor contractate, ale serviciilor de telefonie si contravaloarea taxelor si tarifelor aferente serviciilor conexe valabile la data semnarii prezentului contract, se regasesc in Contract.

3.2. Pentru serviciile de telefonie fixa si de telefonie mobila abonamentul, tarifele serviciilor neincluse in abonament si cele aditionale, precum si traficul aferent anumitor tipuri de abonamente pentru serviciul mobil de acces Internet, sunt stabilite in Euro si sunt in valoare neta (TVA inclus). Tarifele in vigoare la data semnarii contractului pentru o parte a destinatiilor si serviciilor furnizate de Digi Romania sunt redacte in Contract. Lista completa si actualizata a tarifelor este disponibila la sediile Digi Romania, la adresa Internet www.digiro.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 Contract sau se pot consulta la adresa de Internet www.digiro.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.digiro.ro.

3.5. Beneficiarul se obliga sa achite contravaloarea serviciilor contractate aferente fiecărei 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.digiro.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 tuturor serviciilor 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 neefectuării plății 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. Reconnectarea 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 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 datoriile 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 ilcita 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 fiecărei 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 inasa nerespectarea acestuia atrage incidenta dispozitiilor contractuale privind suspendarea furnizarii serviciilor.

3.10. Preturile, tarifele si abonamentele pentru serviciile furnizate vor putea fi actualizate si modificate pe parcursul derularii contractului. 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.digiro.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 retea 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) intreruperii accidentale sau programate a alimentarii cu energie electrica sau in cazul variatiilor mari ale energiei electrice sau in cazul disfunctionalitatii ori avarierii echipamentelor furnizorului de energie electrica sau ale altor furnizori ai Digi Romania; (c) interferentelor cu alte sisteme de comunicatii electronice, bruijajelor 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 retea de comunicatii situata in partile comune ale imobilelor care au astfel de spatii; (f) modificarea acordurilor internationale, a legislatiei nationale sau a in cazul unor decizii ale autoritatilor statului cu implicatii asupra furnizarii oricarui serviciu care face obiectul contractului; (g) utilizarii de catre Beneficiar a unor programe, echipamente, aparate sau componente necorespunzatoare sau incompatibile cu serviciile furnizate de Digi Romania;

(h) cazurilor fortuite sau de forta majora, precum si/sau in cazul altor situatii asemanatoare generate de cauze obiective. Neindeplinirea cuprinsa a obligatiilor 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 reclamatia formulata sa fie inregistrata.

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 aceeași adresa cu Beneficiarul au datorii catre Digi Romania inclusiv daca acestea rezulta din alte contracte sau din orice alte rapoarturi 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. 112/2017 la adresa www.digiro.ro - procedura indicatori calitate - sunt disponibile valorile parametrilor aferenti indicatorilor de calitate administrativi pentru furnizarea serviciului de acces la

internet precum și procedura de măsurare a acestor parametri.

4.2. Drepturile și obligațiile Beneficiarului:

4.2.1. Beneficiarul își va executa drepturile și își va exercita obligațiile din prezentul contract cu bună credință, în acord cu ordinea publică și bunele moravuri.

4.2.2. Beneficiarul înțelege în mod explicit faptul că Digi Romania este singurul îndreptățit să execute lucrări de instalare, întreținere, reparații și orice alte intervenții asupra rețelelor de comunicații operate pentru a le menține în parametri de funcționare.

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

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

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

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

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

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

Prin prezentul contract, Beneficiarul își exprimă în mod neechivoc acordul irevocabil pentru efectuarea tuturor lucrărilor de instalare a cablurilor, echipamentelor de comunicații electronice și materialelor accesorii ale rețelei în, pe deasupra sau sub imobil și anexele sale, inclusiv în partile comune ale imobilului în care este amplasată locuința Beneficiarului; de asemenea, pentru asigurarea serviciilor Digi Net de acces la Internet de tip gigabit (viteza de descărcare a datelor de peste 100 Mbps) fie prin furnizarea unui serviciu nou fie prin modificarea serviciului Digi Net existent, Beneficiarul își exprimă în mod expres acordul irevocabil pentru instalarea unui circuit exterior din cutia de distribuție exterioară și până în locuința Beneficiarului (circuit care include cablu, accesorii, dispozitive de conectică) și pentru instalarea și funcționarea în locuința individuală a unui echipament tip ONT sau similar.

În acest scop Beneficiarul va asigura Digi Romania sau oricarui subcontractor autorizat întregul suport necesar pentru efectuarea lucrărilor de instalare sau de modificare a circuitului exterior, a instalației interioare din locuința și a echipamentelor, în funcție de tipul acesteia și particularitățile imobilului.

De asemenea Beneficiarul își asumă în mod expres obligatia de a obține orice acord, aprobare sau autorizație de bransament necesare pentru instalarea cablurilor, echipamentelor de comunicații și a materialelor accesorii în locația unde sunt furnizate serviciile. Astfel, Beneficiarul se obligă în mod ferm să răspundă față de proprietarul imobilului, despăgubindu-l pe acesta din urmă pentru orice prejudiciu rezultat în urma realizării conexării locației și furnizării serviciului în locația indicată Operatorului de către Beneficiar, Digi Romania fiind exonerată de orice responsabilitate față de proprietar.

4.2.6. În cazul oricărui solicitări de prestare a unor servicii care nu fac obiectului acestui contract, precum și în cazul distrugerii, degradării sau intervenției neautorizate asupra rețelei de către Beneficiar, în cazul unor reclamații nefondate

sau pentru intervenții ale Digi Romania datorate culpei Beneficiarului, acesta din urmă se obligă să plătească societății Digi Romania, contravaloarea serviciilor prestate, inclusiv manopera, a materialelor utilizate și a cheltuielilor de deplasare, pe baza unui deviz de lucru.

4.2.7. Beneficiarul se obligă ca, la data vânzării (înstrăinării) imobilului unde este furnizat serviciul de comunicații sau în cazul mutării la o altă adresă să notifice în scris în prealabil pe Digi Romania; de asemenea Beneficiarul se obligă fie să solicite transferul contractului la noua sa adresă, fie să solicite rezilierea prezentului contract încheiat cu Digi Romania cu privire la furnizarea serviciilor de comunicații electronice. În cazul solicitării transferului de contract Beneficiarul va plăti orice eventuală taxă de transfer, precum și costul lucrărilor de conectare a noii locații la rețeaua Digi Romania, care își rezervă dreptul să refuze transferul contractului, dacă acesta este prea oneros sau nu este posibil ori nu se justifică din punct de vedere comercial, tehnic, economic, juridic etc.

4.2.8. Beneficiarul se obligă să obțină pe propria cheltuială orice autorizații, avize sau alte aprobări necesare pentru instalarea, bransarea locuinței acestuia la rețeaua de comunicații electronice a Digi Romania și/sau pentru furnizarea serviciilor ce formează obiectul prezentului contract.

4.2.9. Beneficiarul se obligă să utilizeze orice bun și/sau orice serviciu care face obiectul prezentului contract exclusiv în interes personal și totodată se obligă să utilizeze bunurile și serviciile fixe de comunicații electronice și serviciul Digi TV Satelit exclusiv în locația indicată pentru instalarea serviciilor, nefiind admisă comercializarea sau transmiterea în orice mod a oricărui bun sau serviciu către terți. Totodată Beneficiarul se obligă să nu utilizeze în afara sistemului, să nu copieze și să nu dezvaluiască terților nicio aplicație software și/sau know-how implementate de Digi Romania. Beneficiarul va fi responsabil pentru toate daunele și reclamațiile rezultate din încălcarea acestei prevederi.

4.2.10. Beneficiarul se obligă ca, pe întreaga perioadă de valabilitate a contractului, să nu facă nici un act de dispoziție, să nu închirieze și să nu transmită fonosinta sau orice alt drept asupra cartelei sim, asupra echipamentelor sau altor bunuri predate, și aflate în proprietatea Digi Romania sau asupra serviciilor și se obligă să utilizeze bunurile și serviciile ca un „bun proprietar”; să nu folosească în mod abuziv serviciile sau bunurile primite, să nu deterioreze și să nu intervină în interiorul acestora sau asupra sigiliilor aplicate. Beneficiarul se obligă să suporte orice risc de genul distrugerii, furtului, pieririi oricărui bunuri primite de la Digi Romania (inclusiv a cartelei sim) și va despăgubi Digi Romania în condițiile art.5.5 de mai jos.

4.2.11. Beneficiarul se obligă să nu elimine deseurile de echipamente electrice și electronice ca deseuri municipale nesortate și să colecteze în mod selectiv aceste deseuri. Beneficiarul are un rol determinant în procesul de reutilizare, reciclare și a altor forme de recuperare, având drept scop încurajarea colectării selective a deseurilor echipamentelor electrice și electronice pentru reducerea nocivității asupra mediului și sănătății umane.

4.2.12. Beneficiarul se poate adresa Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (ANCOM) în vederea soluționării litigiilor ocazionate de aplicarea OUG nr.111/2011 și în legătură cu clauzele privind exercitarea drepturilor conferite prin acest act normativ și prevăzute în Contract ori în legătură cu executarea acestor clauze și care nu au fost soluționate pe cale amiabilă cu Digi Romania. Litigiul va fi înaintat în forma scrisă la sediul ANCOM din București, Str. Delea Nouă nr.2, sector 3. Website: www.ancom.org.ro, telefon: 0372.845.454, fax: 0372.845.402.

5. Încetarea contractului

5.1. Contractul poate înceta prin acordul de voință al părților, în termenul de valabilitate, fără plata de daune, dacă au fost achitate integral obligațiile.

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

a) Beneficiarul nu plătește orice abonament lunar și/sau orice alte tarife aferente serviciilor furnizate și penalitățile de întârziere (dacă este cazul) în termen de cel mult 20 (douăzeci) de zile de la expirarea termenului de plată prevăzut la pct. 3.5;

b) Beneficiarul încalcă oricare dintre obligațiile prevăzute la art.3 și/sau la art.4.2 din condițiile generale și/sau cele ale art.1.2. din clauzele specifice serviciului de telefonie fixă ori obligațiile prevăzute la art.3 din clauzele specifice serviciului de telefonie mobilă și nu se conformează în termen de 2 (două) zile notificării transmise de Digi Romania;

c) Beneficiarul prejudiciază securitatea sistemului sau încearcă în mod repetat (cu sau fără succes) furnizarea sau obținerea de informații care nu au un caracter public, indiferent dacă acestea sunt din rețelele Digi Romania sau aparțin altor rețele interconectate cu orice rețeaua operată de Digi Romania sau dacă Beneficiarul comite folosind serviciile Digi Romania acte sau fapte de natură penală, contravențională sau care contravin ordinii publice ori bunelor moravuri;

d) Dacă, la data încheierii contractului, Beneficiarul a prezentat acte sau informații false, incorecte ori incomplete, sau dacă nu a informat Digi Romania despre modificările survenite ulterior în legătură cu actele sau informațiile prezentate, inclusiv cu privire la reprezentanții legali;

e) Beneficiarul este acționat în judecată pentru credite scadente;

f) Dacă Beneficiarul a optat pentru vreun serviciu pe care Digi Romania nu îl poate furniza datorită lipsei infrastructurii necesare la locația Beneficiarului sau dacă Digi Romania este în imposibilitate obiectivă de a mai furniza serviciul către Beneficiar.

g) Dacă Beneficiarul a realizat o fraudă prin încălcarea clauzelor contractuale prevăzute în cuprinsul prezentelor condiții generale sau în cuprinsul condițiilor specifice ori prin încălcarea dispozițiilor legale în vigoare;

h) Dacă orice serviciu furnizat de Digi Romania nu este utilizat exclusiv în 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. Beneficiarul va putea denunta in mod unilateral prezentul contract, dupa expirarea Duratei Initiale sau oricand in cazul in care Contractul a fost incheiat pe perioada nedeterminata, daca au fost indeplinite obligatiile asumate pana la momentul cand urmeaza sa inceteze contractul. Denuntarea unilaterală a contractului de catre Beneficiar va avea loc in urmatoarele conditii: Beneficiarul va putea solicita incetarea contractului: i) prin notificare scrisa transmisa printr-un mijloc care sa asigure dovada comunicării cu cel puțin 30 (treizeci) de zile inainte de data la care doreste incetarea contractului sau ii) intr-unul din punctele de prezenta Digi Romania prin completarea unei cereri scrise oricand in cursul lunii curente. Incetarea contractului va intra in vigoare incepand cu data de 1 a lunii urmatoare. Atunci cand este cazul, denuntarea 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 predării acestor echipamente pana cel mai tarziu in data de 7 a lunii urmatoare solicitării denuntării contractului.

5.5. In cazul incetării Contractului din orice motiv (reziliere, denuntare unilaterala, anulare, portarea partiala sau totala intervenita inainte de expirarea Duratei Initiale etc.) precum si in caz de fraudă ori dacă Abonatul a pierdut, deteriorat sau i s-a furat telefonul mobil si/sau cartela sim si/sau echipamentele DTH si/sau smartcardul si/sau modemul de cablu sau de date si/sau telefonul fix, Abonatul se obliga sa achite catre Digi Romania, in mod neconditionat urmatoarele sume:

5.5.1. Dacă nu restituie pana cel mai tarziu in data de 7 a lunii urmatoare solicitării denuntării contractului bunurile primite in chirie in stare de functionare, respectiv in aceeași 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 penalitati de intarziere aferente, precum si cu titlu de clauza penală, echivalentul in lei al sumei de (i) 40 EUR/80EUR, pentru nerestituirea fiecarui telefon mobil sau orice alta suma inscrisa in procesul verbal de predare primire, stabilita in functie de tipul telefonului mobil ; (ii) suma de 5 LEI pentru nerestituirea fiecărei cartele sim, indiferent dacă aceasta este aferenta unui telefon mobil, unui telefon fix sau unui modem de date; (iii) 20 EUR pentru nerestituirea fiecarui Smartcard; (iv) 60 EUR pentru nerestituirea celorlalte Echipamente DTH ori accesoriilor acestora; (v) 40 EUR pentru nerestituirea fiecarui modem de cablu; (vi) 10 EUR pentru nerestituirea fiecarui telefon fix conectat la rețeaua de telefonie fixa (vii) 40 EUR pentru nerestituirea fiecarui telefon fix conectat prin unde radio la rețeaua de telefonie. (viii) 55 EUR pentru nerestituirea fiecarui modem de date sau gateway predat pentru furnizarea serviciului Digi Net Mobil (ix) 250 EUR pentru orice echipament ONT (x) 60 EUR pentru orice deodator 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 obligativitatea platii oricareia sau a tuturor clauzelor penale.

5.5.2. Exceptand cazurile prevazute la art.3.10 si 12.3 si cazurile in care contractul este incheiat

pe perioada nedeterminata, in cazul denuntării unilaterale a unui serviciu sau in cazul denuntării unilaterale a contractului de catre Beneficiar sau in cazul rezilierii contractului inainte de expirarea Duratei Initiale precum si in cazul incetării contractului ca urmare a portării parțiale sau totale intervenita inainte de expirarea Duratei Initiale, Beneficiarul se obliga sa achite Operatorului potrivit dispozitiilor legale aplicabile, cu titlu de justa despagubire, dupa caz, 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 (Anexa 2, punctele I, II, si urmatoarele, cu tarifele promotionale oferite in functie de serviciul contractat de catre Beneficiar)(ii) a serviciilor de instalare (Punctul I din Anexa 2), (iii) a serviciilor de activare (Punctul I din Anexa 2), (iv) a dreptului de utilizare a echipamentelor predate Beneficiarului pentru a avea acces la serviciile contractate (Punctul IV.2 Anexa 2), toate serviciile enumerate la pct. (i) - (iv) de mai sus fiind furnizate Beneficiarului la tarife promotionale sub conditia mentinerii in vigoare si a efectuării 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, dacă 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 contractuală pentru care nu s-au emis

facturi, inclusiv contravaloarea traficului Digi Net Mobil (daca tipul de abonament pentru care a optat Beneficiarul nu are trafic nelimitat) pana la momentul incetării 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 refuzării instalării serviciilor intr-un punct de prezenta Digi Romania in vederea modificării serviciului asociat pentru care i-a fost predat echipamentul intr-un serviciu principal, pentru care va avea obligatia achitării tarifelor lunare de utilizare, conform ofertei Digi Romania in vigoare sau asocierii la un serviciu principal existent, dacă 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 returnării echipamentelor prin intermediul carora utilizeaza serviciile de comunicatii asociate si achitării 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 intarziere a Beneficiarului, fara posibilitatea acordării vreunui termen, fara interventia instantei si fara necesitatea indeplinirii vreunei formalitati, cu obligatia in sarcina Beneficiarului de a achita sumele datorate cu titlu de justa despagubire conform prezentului contract, inclusiv contravaloarea echipamentelor predate spre utilizare.

5.8. Prin exceptie, in situatia in care Beneficiarul a achizitionat serviciul prin incheierea contractului la distanta sau in afara spatiilor comerciale, Beneficiarul poate denunta unilateral serviciul intr-un termen de 14 zile de la incheierea contractului sau de la data la care Beneficiarul a intrat in posesia echipamentului achizitionat impreuna cu serviciul contractat, fara plata vreunor penalitati sau despagubiri. Beneficiarul va achita contravaloarea serviciilor utilizate pentru perioada dintre data activării si data renunțării 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 prealabil 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 notificările si comunicările 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 aparitie 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 nefunctionării sau a functionării necorespunzătoare 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 tertii.

9.2. Beneficiarul este singurul raspunzator pentru orice pierderi, costuri, prejudicii rezultate direct sau indirect din propriile actiuni sau inactiuni, cum ar fi, dar fara a se limita la, incalcare sau ignorarea de catre acesta a oricareia dintre termenii sau conditiile de furnizare a serviciilor, folosirea necorespunzătoare a serviciilor sau a echipamentelor de comunicatii electronice. In cazul intervenirii oricareia dintre situatiile nelimitativ prevazute in prezenta clauza, Digi Romania poate intraprinde toate demersurile contractuale si legale necesare in vederea protejării propriilor sale interese legitime sau intereselor legitime ale abonatilor ori tertilor, fara a fi in vreun fel raspunzator in acest sens.

9.3. In cazul nerespectării oricaror clauze contractuale de 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 anulara uneia sau mai multor prevederi din prezentul contract, celelalte

prevederi raman in vigoare.

11. Solutionarea litigiilor

11.1. Orice litigiu legat de executarea, interpretarea sau incetarea prezentului contract va fi rezolvat, in principal, pe cale amiabila. Daca o astfel de rezolvare nu este posibila litigiuul 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 modificarilor.

Informatii actualizate cu privire la modificarile aferente fiecarei destinatii pot fi obtinute de catre Beneficiar prin consultarea listei actualizate a tarifelor disponibila la sediile Digi Romania, la adresa Internet www.digiro.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 informatii 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 informatii privind Beneficiarul trebuie realizata personal sau prin mandatar imputernicit printr-o procura, respectiv prin completarea unui formular tipizat sau prin semnarea unui act additional, 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 subsista 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 retea de comunicatii Digi Romania, Beneficiarul se obliga sa achite, cu titlu de clauza penala, o suma echivalenta cu dublul contravaloarii 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 serviciile in baza acestui contract pentru care nu

sunt achitate facturile la scadenta pe perioada acordarii de scutiri sau reduceri de la plata contravaloarii 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 serviciile in baza acestui contract pentru se solicita incetarea pe perioada acordarii de scutiri sau reduceri de la plata contravaloarii 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 Abonatul i-a fost acordate beneficii, reduceri, subventii sub orice forma, in conformitate cu prevederile Contractului.

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 retea Digi Romania sau in orice alte retele efectuate cu titlu gratuit, a reducerilor, subventiilor etc. (potrivit prevederilor 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 neautorizat 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 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.

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.digiro.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 2,2GHz (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.digiro.ro sau direct la www.netograf.ro, prin crearea si utilizarea unui cont de utilizator

specific în cadrul aplicației, ii) autentificarea pe contul Netograf în momentul realizării măsurătorilor; iii) respectarea condițiilor prevăzute de art.12.13 pe întreaga durată de realizare a măsurătorilor; iv) asigurarea parcurgerii procedurii și salvarea rezultatelor potrivit indicațiilor cuprinse în cadrul aplicației Netograf; v) pentru a constata diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate Beneficiarul va efectua măsurători după cum urmează:

a) în vederea constatării unor diferențe importante între vitezele din contract și performanța reală serviciului, Beneficiarul va efectua 6 măsurători în decursul a 24 de ore, dintre care cel puțin una trebuie să fie făcută în intervalul 23:00 - 07:00 și maximum 2 măsurători să fie în intervalul 20:00-23:00. Măsurătorile trebuie să fie efectuate la intervale de minimum două ore distanțate între ele. Se consideră diferența importantă dacă cel puțin două măsurători nu ating valoarea minimă a vitezei de transfer indicată în contract sau cel puțin jumătate din măsurătorile înregistrate valori care nu depășesc 50% din viteza disponibilă în mod normal indicată în contract. b) în vederea constatării unor diferențe permanente sau care se repetă la intervale regulate între vitezele indicate prin contract (viteza disponibilă în mod normal, viteza minimă, respectiv viteza maximă de transfer al datelor) și performanța reală serviciului, Beneficiarul va realiza măsurători cel puțin 5 zile (dintre care, cel puțin o zi de week-end) în decursul a maximum 7 zile consecutive, efectuând minimum 6 măsurători pe zi, dintre care cel puțin o măsurătoare din fiecare zi în intervalul orar 23:00-07:00 și maximum 2 măsurători să fie în intervalul 20:00-23:00. Măsurătorile trebuie să fie efectuate la intervale de minimum două ore distanțate între ele. Se consideră o diferență permanentă sau care se repetă la intervale regulate dacă:

a) cel puțin jumătate din măsurători nu ating viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal;
b) dacă viteza de transfer atinsă de utilizator este mai mică decât valoarea minimă a vitezei de transfer a datelor în cel puțin două măsurători;
c) nicio măsurătoare nu atinge viteza maximă de transfer al datelor.

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

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

Reclamația va fi depusă în punctele de prezență Digi Romania (www.digiro.ro/asistenta/ puncte-prezența) sau prin e-mail la clienti@digiro.ro.

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

În situația în care, în urma analizării reclamației se constată - sub condiția respectării de către utilizator a procedurii descrise în art.12.15 și a condițiilor minime privind echipamentele descrise la art.12.1.3 - existența diferențelor menționate, utilizatorul este îndreptățit să primească despagubiri constând în reducerea pretului abonamentului lunar proporțional cu perioada în care s-au înregistrat aceste diferențe. Despagubirile vor fi evidențiate prin creditarea corespunzătoare a contravalorii serviciilor din factura/facturile următoare. Dacă Abonatul nu revine într-un interval de 48 de ore de la momentul remedierii situației cu alte solicitări în privința reclamației formulate, aceasta este considerată soluționată.

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

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

12.17 Condițiile de despagubire și rambursare pentru abuzul în legătura cu schimbarea furnizorului de servicii de acces la internet fix

Digi Romania va acorda, la cerere, despagubiri în cuantum de 5 lei pentru fiecare zi de calcul, Beneficiarilor afectați de nerespectarea obligațiilor legale privitoare la transferul de la un furnizor de servicii de acces la internet la altul, în următoarele condiții:

- i. în situația în care Digi Romania este furnizorul al cărui serviciu este solicitat, acestea se acordă în oricare din cazurile în care:
 - a) transferul s-a realizat după expirarea termenului de o zi lucrătoare de la data stabilită pentru transfer și comunicată Beneficiarului;
 - b) întreruperea serviciului de acces la internet în timpul procesului de transfer a depășit o zi lucrătoare.
- ii. în situația în care Digi Romania este furnizorul la al cărui serviciu se renunță, despagubirile se acordă, în cazul în care transferul s-a realizat fără acordul Beneficiarului.
- iii. în situația în care Digi Romania nu va respecta în mod culpabil programările

stabilite în vederea instalării serviciului de acces la internet sau în vederea remedierii și restabilirii serviciului de acces la internet, operațiuni necesare a fi efectuate în contextul unui proces de transfer.

Solicitarea de despagubire va fi depusă în punctele de prezență Digi Romania (www.digiro.ro/asistenta/puncte-prezența) sau prin e-mail la clienti@digiro.ro, în termen de 60 de zile de la data, după caz:

- realizării transferului;
- programării stabilite și nerespectate pentru instalarea/remedierea serviciului de acces la internet.

Digi Romania are obligația de a informa solicitantul, în termen de 30 de zile de la primirea cererii, cu privire la dreptul de a primi sau nu despagubiri, precum și cu privire la cuantumul, modalitatea și termenul de acordare a acestora. Despagubirile vor fi acordate în termen de 60 de zile de la data primirii cererii. Zilele utilizate pentru calcularea despagubirilor se stabilesc în conformitate cu prevederile legale.

12.18. Măsuri ce pot fi luate de către Digi Romania ca raspuns la incidentele sau amenințările în materie de securitate cibernetică

La nivelul Digi Romania sunt implementate și actualizate periodic măsuri privind securitatea rețelelor și a serviciilor precum și asigurarea răspunsului la incidente și amenințări în materie de securitate sau la vulnerabilități:

12.18.1. Măsuri generale de securitate

- Măsuri tehnice și organizatorice adecvate pentru asigurarea securității datelor și a serviciilor furnizate clienților (criptare date, ștergerea sau anonimizarea datelor atunci când acestea nu mai sunt necesare pentru scopurile pentru care au fost colectate, notificarea incidentelor de securitate în conformitate cu obligațiile legale aplicabile)

12.18.2. Securitatea accesului la servicii

- Protejarea accesului la interfețele de administrare ale serviciilor (ex.: site-uri, aplicații) prin utilizarea unor conexiuni securizate;
- Mecanisme de autentificare adecvate, inclusiv autentificare multi-factor, acolo unde este posibil, mecanisme tehnice pentru identificarea parolelor compromise.

12.18.3. Securitatea echipamentelor instalate la client

- Asigurarea respectării cerințelor de securitate pentru echipamentele utilizate de către clienți, inclusiv:

- a) dezactivarea accesului de administrare din internet, acolo unde este aplicabil;
- b) aplicarea periodică a actualizărilor de securitate;
- c) utilizarea unor algoritmi de criptare actuali pentru autentificare și transmiterea datelor.

12.18.4. Securitatea infrastructurii Digi Romania

- Infrastructura Digi Romania este proiectată și operată astfel încât să asigure un nivel adecvat de securitate și disponibilitate.
- Sunt implementate măsuri de redundanță și mecanisme de protecție împotriva atacurilor cibernetice.

- Echipamentele și sistemele utilizate de către Digi Romania respectă bune practici de securitate, inclusiv, fără a se limita la:

- a) controlul accesului și autentificare;
- b) managementul schimbărilor;
- c) planificarea lucrărilor;
- d) înregistrarea (logarea) acțiunilor relevante;
- e) efectuarea de scări periodice de securitate.

12.18.5. Informarea și conștientizarea utilizatorilor

- Digi Romania desfășoară activități de informare și conștientizare a utilizatorilor privind riscurile de securitate cibernetică.

- Aceste activități pot include, fără a se limita la, transmiterea de notificări prin e-mail sau SMS, publicarea de informații pe site, comunicate de presă sau alte materiale informative.

- Informările pot fi realizate în special în situațiile în care sunt identificate campanii malițioase care afectează un număr semnificativ de clienți sau în cazul utilizării frauduloase a identității Digi Romania sau a grupului din care acesta face parte.

12.18.6. Gestionarea incidentelor și raportărilor de abuz

- Digi Romania va pune la dispoziție mecanisme pentru preluarea și gestionarea raportărilor de abuz sau incidente de securitate transmise de către clienți.

- Digi Romania va analiza aceste raportări și va solicita, după caz, măsuri de remediere, inclusiv prin informarea clientului cu privire la natura problemei (ex.: vulnerabilitate sau compromitere a sistemelor).

- Incidentele vor fi monitorizate și, după caz, escaladate până la soluționare; în situații justificate, poate aplica măsuri proporționale pentru limitarea riscurilor, inclusiv restricționarea temporară a serviciilor

12.19. Mecanismele de despagubire și rambursare aplicabile în cazul în care Digi Romania nu reacționează corespunzător la un incident de securitate, o amenințare sau o vulnerabilitate

Cu excepția situațiilor aflate în afara controlului său, în situația în care Digi Romania nu a reacționat la incidentele și amenințările în materie de securitate sau la vulnerabilități care au afectat funcționalitatea serviciilor, Beneficiarul este îndreptățit să primească despagubiri constând în reducerea pretului abonamentului lunar aferent serviciului afectat, proporțional cu perioada în care s-au înregistrat aceste disfuncționalități.

Solicitarea de despagubire va fi depusă în punctele de prezență Digi Romania (www.digiro.ro/asistenta/puncte-prezența) sau prin e-mail la clienti@digiro.ro iar în măsura în care Beneficiarul înregistrează nemulțumiri fata de acordarea acestor despagubiri, poate apela la mijloacele de soluționare prevăzute în Procedura funcțională de soluționare a reclamațiilor clienților Digi Romania, inclusiv prin sesizarea instituțiilor naționale cu atribuții în domeniu sau se poate adresa instanțelor judecătorești competente

Procedura functionala de solutionare a reclamatiiilor 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@digiro.ro

Web Site: Completand formularul disponibil pe pagina: www.digiro.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.

Reclamatiiile cu privire la nefunctionalitatea serviciului vor fi inregistrate intr-un termen de 12 ore de la momentul aparitiei lipsei serviciului iar reclamatiiile 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 reclamatiiilor.

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 impartit 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.