

FORM-RCS-RDS-COM-VZ-REZ-205 Ed 1 rev 7 Conditii generale pentru furnizarea serviciilor de comunicatii electronice integrate RCS&RDS

I. Conditii generale pentru furnizarea serviciilor de comunicatii electronice

I. Obiectul Contractului

I.1. Potrivit optiunii Beneficiarului, exprimate in termenul de valabilitate a ofertei RCS&RDS, obiectul Contractului este constituit din furnizarea, de catre RCS&RDS, catre Beneficiar, a serviciilor de comunicatii electronice specificate la pct.I.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 RCS&RDS, 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 (douazecispatru) de luni, potrivit ofertei promotionale a RCS & RDS, aceasta din urma poate vinde sau preda Abonatului, pentru a beneficia de serviciile de comunicatii electronice care fac obiectul contractului, un telefon mobil sau fix, cartela (sim) aferenta, un modem mobil de date, alte echipamente de telecomunicatii, dupa caz, in schimbul platii unei chirii sau cu pret promotional, daca nu se prevede altfel in 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, subventurilor 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 (douazecispatru) de luni, dupa caz.

I.2. RCS&RDS va furniza, potrivit optiunii si solicitarii Beneficiarului, exprimate conform lit.C din Contract, urmatoarele servicii de comunicatii electronice:

I.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;

I.2.2. serviciul Digi Net, respectiv asigurarea accesului la Internet in locatia Beneficiarului prin intermediul retelei de comunicatii electronice operata de RCS&RDS, precum si asigurarea mediului global pentru serviciile Internet (obtinerea si administrarea de adrese si clase de adrese IP).

I.2.3. serviciul Digi Net Mobil, respectiv asigurarea accesului la Internet prin intermediul retelelor de comunicatii electronice 3G sau 4G operate de catre RCS&RDS.

I.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 retele publice de telefonie fixa sau mobila cu care RCS&RDS are contracte de interconectare in vigoare pentru serviciul de telefonie fixa, prin intermediul liniei de telefonie conectate la retelele de comunicatii electronice operate de RCS&RDS.

I.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 retele publice de telefonie fixa sau mobila cu care RCS&RDS 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 RCS&RDS.

I.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.

I.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.

I.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.

I.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 RCS&RDS, precum si a contravalorii oricaror servicii aditionale, inclusiv contravaloarea serviciilor speciale tip Pay-per-view (PPV) in termenii stabilite prin Conditii Generale si conform tarifelor specifice fiecarui program/eveniment comunicate beneficiarilor de catre reprezentantii RCS & RDS odata cu lansarea fiecarei comenzi in parte, tarife publicate si pe site-ul www.rcs-rds.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.

I.6. Furnizarea serviciilor asociate (servicii de telefonie mobila, telefonie fixa, acces internet mobil) pentru care Abonatul beneficiaza de reduceri, discounturi, bonusuri conform ofertei RCS & RDS 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 (douazecispatru) 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.

2.3. In cazul incetarii contractului inainte de expirarea Duratei Initiale minime (cu exceptia cazurilor prevazute la art 3.10, si I2.3.) Contractul se va considera ca a fost incheiat pe durata nedeterminata, antrenand pe cale de consecinta in sarcina Beneficiarului obligatia de a achita pentru toata perioada de derulare a contractului contravaloarea tuturor taxelor si tarifelor promotionale la nivelul corespunzator celor aplicabile contractului incheiat pe durata nedeterminata.

3. Tarife si modalitati de plata

3.1. In functie de serviciile pentru care 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 abonamental, 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 RCS&RDS sunt redade in Contract. Lista completa si actualizata a tarifelor este disponibila la sediile RCS&RDS, la adresa Internet www.rcs-rds.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 RCS&RDS pentru destinatia pe care doreste sa o apeleze cu respectarea clauzelor prezentelor conditii generale si clauzelor specifice serviciilor de telefonie.

3.3. RCS&RDS 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 RCS&RDS, 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 Contract sau se pot consulta la adresa de Internet www.rcs-rds.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 RCS&RDS, 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.rcs-rds.ro.

3.5. Beneficiarul se obliga sa achite contravaloarea serviciilor contractate aferente fiecarei luni pana la sfarsitul lunii respective („Termenul de plata”), contravaloarea apelurilor si mesajelor taxabile ale Beneficiarului, contravaloarea traficului Digi Net Mobil (daca abonamentul pentru care a optat Beneficiarul nu are trafic nelimitat), precum si contravaloarea serviciilor aditionale prestate in luna/perioada anterioara si acolo unde este cazul, a materialelor utilizate la instalarea serviciilor. Plata se va face in numerar, prin punctele de incasare ale RCS&RDS indicate la adresa www.rcs-rds.ro ori prin transfer bancar in contul indicat de RCS&RDS. 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, RCS&RDS 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, iar serviciile furnizate Beneficiarului vor putea fi suspendate dupa expirarea Termenului de plata, pana la achitarea integrala a obligatiilor fata de RCS&RDS. In cazul devalorizarii leului in raport cu EURO cu mai mult de 2% fata de cursul din data facturarii, RCS&RDS poate include diferenta de curs valutar in cantum din luna urmatoare. Totalul penalitatilor de intarziere datorate de Beneficiar poate depasi cuantumul sumei asupra careia sunt calculate. Pe perioada suspendarii serviciilor de catre RCS&RDS ca urmare a neefectuării platii de catre Beneficiar, RCS&RDS 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 RCS&RDS, 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 furnizării 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, RCS&RDS va putea cere Beneficiarului, iar acesta din urma se obliga sa plateasca societatii RCS&RDS 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 RCS&RDS pentru incheierea contractului; (ii) cand exista datorii ale Beneficiarului catre RCS&RDS sau catre terti in baza oricarui contract al Beneficiarului incheiat cu RCS&RDS sau cu terti, indiferent daca

acel contract este în vigoare sau nu: (iii) când Beneficiarul nu are solvabilitatea necesară pentru a face față obligațiilor ce derivă din acest contract sau din alte contracte; (iv) când Beneficiarul întârzie să-și îndeplinească obligațiile față de RCS&RDS sau față de terți; (v) când există riscul de fraudă, când nu este utilizat sau când există indicii de utilizare ilicită a oricărui serviciu; (vi) când există diferențe semnificative între media consumului lunar și consumul realizat într-o perioadă; (vii) în cazul suspendării/dezactivării oricărui serviciu (viii) în cazul încălcării de către Beneficiar a prezentului Contract; (ix) în cazul în care Beneficiarul solicită furnizarea anumitor Servicii suplimentare aferente serviciului de telefonie mobilă. Enumerarea de mai sus este exemplificativă și nu împiedică RCS&RDS să stabilească și alte cazuri/situații similare ce justifică adoptarea măsurilor prevăzute în această clauză. Dacă se solicită constituirea garanției la încheierea contractului, Beneficiarul se obligă să achite garanția înainte de perfectarea contractului, iar în cazul solicitării constituirii garanției sau a plății avansului ori a depozitului pe perioada derulării contractului, Beneficiarul se obligă să plătească suma cerută de RCS&RDS în termen de 1 (una) zi de la data cererii. Dacă Beneficiarul nu achită suma cerută de către RCS&RDS, RCS&RDS va putea suspenda imediat furnizarea oricărui sau a tuturor serviciilor oferite Beneficiarului inclusiv în baza altor contracte.

3.9. Beneficiarul poate contesta, în scris, sumele facturate în termen de cel mult 30 (treizeci) de zile de la data primirii fiecărei facturi, fără a fi exonerat de la achitarea integrală a facturii până la expirarea termenului de plată, urmând ca eventualele diferențe să fie corectate pe factura următoare emisă de RCS & RDS. Pentru evitarea oricărui dubiu, termenul de 30 de zile din prezenta clauză nu afectează aplicabilitatea prevederilor contractuale privind soluționarea litigiilor însă nerespectarea acestuia atrage incidenta dispozițiilor contractuale privind suspendarea furnizării serviciilor.

3.10. Preturile, tarifele și abonamentele pentru serviciile furnizate vor putea fi actualizate și modificate pe parcursul derulării contractului. RCS&RDS va face publice modificările contravalorii abonamentului, tarifelor sau serviciilor furnizate și va informa Beneficiarul printr-o notificare trimisă prin poșta, curier, fax, e-mail, sms, prin comunicarea pe factura cu cel puțin 30 de zile înainte de operarea modificării. Beneficiarul are dreptul de a renunța la serviciul pentru care a operat modificarea tarifului, respectiv de a denunța unilateral contractul cu privire la serviciul al cărui tarif a fost modificat dacă nu este de acord cu modificările propuse, fără a plăti nimic despăgubire, având obligația restituirii bunurilor date în custodie, chirie sau a caror contravaloare nu a fost achitată integral.

Dreptul de a renunța la serviciul pentru care a operat modificarea nu va fi exercitat într-un mod excesiv și nerezonabil, contrar bunei credințe.

În plus, Beneficiarul poate obține informații actualizate privind preturile, tarifele și/sau abonamentele serviciilor de comunicații electronice și a serviciilor de întreținere și reparații și prin intermediul oricărui program transmis de către RCS&RDS, prin intermediul adresei internet www.rds-rds.ro, prin intermediul canalului propriu de televiziune sau prin orice alt mijloc de comunicare.

3.11. Actualizările și/sau modificările de tarife datorate modificărilor legislative, cum ar fi modificarea taxei pe valoarea adăugată (TVA), modificarea sau introducerea altor taxe aplicabile serviciilor de comunicații electronice furnizate, vor intra în vigoare prin efectul legii, în termenele stabilite de către actele normative care le reglementează.

4. Drepturile și obligațiile partilor

4.1. Drepturile și obligațiile RCS&RDS:

4.1.1. RCS & RDS va instala într-un termen de maximum 90 de zile de la semnarea contractului - dacă nu se prevede un alt termen în cuprinsul clauzelor specifice sau într-un alt termen agreed cu Beneficiarul - un circuit exterior de la rețeaua de comunicații electronice operată de către RCS & RDS până la echipamentele Beneficiarului în vederea furnizării serviciilor fixe de comunicații care formează obiectul contractului, în funcție de infrastructura specifică și tipul imobilului.

RCS & RDS sau orice subcontractor autorizat va asigura instalarea unui circuit exterior din cutia de distribuție exterioară și până în locuința Beneficiarului, circuit care include cablu, accesorii, dispozitive de conectică sau alte materiale, Beneficiarul suportând contravaloarea tuturor materialelor utilizate în baza procesului verbal de instalare.

Toate materialele utilizate vor fi evidențiate prin intermediul facturii lunare emise de către RCS & RDS și vor fi achitate odată cu aceasta sau vor putea fi achitate prin numerar la momentul instalării.

Termenul de instalare se extinde cu perioada în care Beneficiarul nu poate fi contactat, nu este disponibil, nu asigură accesul pentru instalare și nu are obținute autorizațiile necesare.

De asemenea, dacă instalarea oricărui serviciu nu s-a putut realiza din culpa RCS&RDS în termenul maxim de 90 zile de la semnarea contractului, instalarea se va face într-un termen extins de maximum 90 zile de la expirarea termenului inițial, dacă Beneficiarul nu a renunțat la furnizarea serviciului a cărui instalare nu s-a putut realiza în termenul inițial de instalare sau dacă Beneficiarul nu a denunțat unilateral contractul.

4.1.2. RCS&RDS va asigura supervizarea serviciilor de comunicații electronice furnizate în baza prezentului contract, asigurând operarea rețelelor sale publice de comunicații electronice 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, 365 de zile pe an, astfel încât rețelele de comunicații electronice operate să funcționeze în parametrii stabiliți prin actele normative care reglementează această activitate. Lucrările de revizie, întreținere și reparație a rețelelor publice de comunicații ale RCS&RDS vor fi asigurate pe propria cheltuială, dacă aceste lucrări nu sunt imputabile Beneficiarului sau unor terți, situație în care aceștia au obligația să suporte costul lucrărilor. Costurile pentru întreținerea și reparația instalației interioare individuale a Beneficiarului vor fi suportate de acesta.

4.1.3. RCS&RDS nu va fi responsabil pentru nicio întrerupere rezultată din cauze ce exced controlului sau și nici pentru pagubele pe care Beneficiarul le-ar putea suferi din aceste cauze.

4.1.4. În cazul nefuncționării oricărui serviciu, RCS&RDS va remedia eventualele defecțiuni reclamate

de către client la Departamentul Relații Clienti în cel mult 48 ore. Intervenția și remediarea defecțiunilor sunt condiționate de achitarea de către Beneficiar a tuturor obligațiilor prevăzute în prezentul contract sau în alte contracte încheiate între Beneficiar și RCS&RDS. Termenul de remediere a eventualelor defecțiuni reclamate de către Beneficiar poate fi depășit, dacă defecțiunile reclamate sunt generate de oricare dintre următoarele cauze: (a) inoperabilitatea rețelelor terestre naționale și internaționale care asigură furnizarea unuia sau mai multor servicii ce formează obiectul prezentului contract; (b) întreruperii accidentale sau programate a alimentării cu energie electrică sau în cazul variațiilor mari ale energiei electrice sau în cazul disfuncționalității ori avarierii echipamentelor furnizorului de energie electrică sau ale altor furnizori ai RCS&RDS; (c) interferențelor cu alte sisteme de comunicații electronice, bruiajelor etc. indiferent dacă astfel de comunicații sunt autorizate ori neautorizate sau în cazul afectării calității comunicațiilor electronice datorită condițiilor atmosferice sau unor întreruperi ale legăturilor cu alte rețele de comunicații, precum și în cazul când calitatea semnalului recepționat este sub limita parametrilor tehnici stabiliți potrivit standardelor în vigoare; (d) Distrugerilor, degradărilor, furturilor sau oricărui altor intervenții neautorizate ale Beneficiarului sau ale altor persoane asupra rețelei, echipamentelor sau componentelor oricărei rețele de comunicații a RCS&RDS și în mod special datorită racordărilor frauduloase, racordării de către Beneficiar a unor echipamente necorespunzătoare, a unui număr mai mare de receptoare/echipamente decât cel declarat și/sau pentru care instalata interioară nu este realizată de către RCS&RDS; (e) neasigurarea accesului RCS&RDS în locația Beneficiarului, la instalata individuală a acestuia sau la rețeaua de comunicații situată în partile comune ale imobilelor care au astfel de spații; (f) modificarea acordurilor internaționale, a legislației naționale sau a în cazul unor decizii ale autorităților statului cu implicații asupra furnizării oricărui serviciu care face obiectul contractului; (g) utilizării de către Beneficiar a unor programe, echipamente, aparate sau componente necorespunzătoare sau incompatibile cu serviciile furnizate de RCS&RDS; (h) cazurilor fortuite sau de forță majoră, precum și/sau în cazul altor situații asemănătoare generate de cauze obiective. Neîndeplinirea culpabilă a obligației de remediere a defecțiunilor, da dreptul Beneficiarului să solicite reducerea proporțională a abonamentului, pentru perioada care depășește termenul contractual de remediere.

4.1.5. Buna funcționare a serviciilor furnizate este condiționată de utilizarea de către Beneficiar a echipamentelor recomandate de RCS&RDS. Vor putea fi utilizate alte echipamente numai cu acordul scris al RCS&RDS.

4.1.6. RCS&RDS va asigura serviciul de dispecerat. Beneficiarului i se va solicita acordul ca reclamațiile formulate să fie înregistrate.

4.1.7. RCS&RDS nu poate fi obligat să asigure furnizarea unuia sau mai multor servicii, dacă nu este posibilă sau convenabilă furnizarea din punct de vedere tehnic, comercial, juridic sau dacă ar contraveni legislației. Totodată RCS&RDS își rezervă dreptul să refuze încheierea oricărui contract și să refuze furnizarea oricărui serviciu, dacă Beneficiarul ori persoanele care locuiesc la aceeași adresă cu Beneficiarul au datorii către RCS&RDS inclusiv dacă acestea rezultă din alte contracte sau din orice alte raporturi juridice.

4.1.8. RCS&RDS este exonerat de orice răspundere juridică pentru prejudicii cauzate Beneficiarului de fenomene naturale (cutremure, trăsnete, inundații, alunecări de teren, etc.), care au avut drept consecință distrugerea sau nefuncționarea în parametrii proiectați a rețelelor RCS&RDS ori a rețelei interioare a Beneficiarului, precum și în situația distrugerii, din aceste cauze, a unor aparate ori a altor bunuri aparținând Beneficiarului sau unor terțe persoane. În cazul producerii unor distrugereri de acest gen, pierderile sunt suportate de partea care le-a suferit.

4.1.9. În conformitate cu prevederile Deciziei ANCOM nr. 1201/2011 la adresa www.rds-rds.ro - procedura indicatori calitate - sunt disponibile valorile parametrilor aferenți 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 buna credință, în acord cu ordinea publică și bunele moravuri.

4.2.2. Beneficiarul înțelege în mod explicit faptul că RCS&RDS 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 RCS & RDS va instala și întreține în cadrul sau în proximitatea locuinței Beneficiarului unul sau mai multe echipamente specifice proprietatea RCS & RDS prin care asigură accesul la rețeaua RCS & RDS 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 RCS & RDS 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, RCS & RDS este exonerat de orice răspundere în ceea ce privește furnizarea serviciilor către Beneficiar.

4.2.3. RCS & RDS 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 regula 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 RCS & RDS 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 promoționale conform ofertei RCS & RDS în vigoare sub condiția asigurării RCS & RDS 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 RCS & RDS, tinand cont de faptul ca echipamentul ONT este destinat furnizarii de servicii de comunicatii electronice catre mai multi utilizatori.

In situatia in care Abonatul nu doreste sau refuza ulterior reamplasarea echipamentului tip ONT in partile comune ale imobilului in scopul furnizarii serviciilor de comunicatii si catre alti utilizatori, Abonatul va putea beneficia in continuare de serviciile de comunicatii electronice furnizate prin intermediul echipamentului tip ONT instalat in locuinta sa prin achizitionarea echipamentului la tariful precizat in contract sau in procesul verbal de predare-primire, contravaloarea echipamentului urmand sa fie evidentiata in factura lunara si achitata in mod corespunzator potrivit scadentei acesteia.

4.2.4. Beneficiarul va anunta dispeceratul RCS&RDS imediat ce constata aparitia unei defectiuni a retelei, pierderea sau sustragerea unui bun aparinand RCS&RDS si aflat in custodia Beneficiarului.

4.2.5. In vederea remedierii defectiunilor Beneficiarul va asigura accesul RCS&RDS la instalatia interioara individuala din locuinta, precum si la rețeaua de comunicatii situata in partile comune ale imobilului in care este situata locuinta Beneficiarului. In cazul reviziilor si verficarilor planificate ale rețelei interioare, RCS&RDS va solicita acordul Beneficiarului in vederea asigurarii accesului in locuinta acestuia. Prin prezentul contract, Beneficiarul isi exprima in mod neechivoc acordul irevocabil pentru efectuarea tuturor lucrarilor de instalare a cablurilor, echipamentelor de comunicatii electronice si materialelor accesorii ale rețelei in, pe deasupra sau sub imobil si anexele sale, inclusiv in partile comune ale imobilului in care este amplasata locuinta Beneficiarului; de asemenea Beneficiarul isi asuma in mod expres obligatia de a obtine orice acord, aprobare sau autorizatie de bransament necesare pentru instalarea cablurilor, echipamentelor de comunicatii si a materialelor accesorii in locatia unde sunt furnizate serviciile.

Prin prezentul contract, Beneficiarul isi exprima in mod neechivoc acordul irevocabil pentru efectuarea tuturor lucrarilor de instalare a cablurilor, echipamentelor de comunicatii electronice si materialelor accesorii ale rețelei in, pe deasupra sau sub imobil si anexele sale, inclusiv in partile comune ale imobilului in care este amplasata locuinta Beneficiarului; de asemenea, pentru asigurarea serviciilor Digi Net de acces la Internet de tip gigabit (viteza de descarcare a datelor de peste 100 Mbps) fie prin furnizarea unui serviciu nou fie prin modificarea serviciului Digi Net existent. Beneficiarul isi exprima in mod expres acordul irevocabil pentru instalarea unui circuit exterior din cutia de distributie exterioara si pana in locuinta Beneficiarului (circuit care include cablu, accesorii, dispozitive de conectica) si pentru instalarea si functionarea in locuinta individuala a unui echipament tip ONT sau similar.

In acest scop Beneficiarul va asigura RCS & RDS sau oricarui subcontractor autorizat intregul suportul necesar pentru efectuarea lucrarilor de instalare sau de modificare a circuitului exterior, a instalatiei interioare din locuinta si a echipamentelor, in functie de tipul acesteia si particularitatile imobilului.

De asemenea Beneficiarul isi asuma in mod expres obligatia de a obtine orice acord, aprobare sau autorizatie de bransament necesare pentru instalarea cablurilor, echipamentelor de comunicatii si a materialelor accesorii in locatia unde sunt furnizate serviciile.

4.2.6. In cazul oricaror solicitari de prestare a unor servicii care nu fac obiectului acestui contract, precum si in cazul distrugerii, degradarii sau interventiei neautorizate asupra rețelei de catre Beneficiar, in cazul unor reclamatii nefondate sau pentru interventii ale RCS&RDS datorate culpei Beneficiarului, acesta din urma se obliga sa plateasca societatii RCS&RDS, contravaloarea serviciilor prestate, inclusiv manopera, a materialelor utilizate si a cheltuielilor de deplasare, pe baza unui deviz de lucrari.

4.2.7. Beneficiarul se obliga ca, la data vanzarii (instrainarii) imobilului unde este furnizat serviciul de comunicatii sau in cazul mutarii la o alta adresa sa notifice in scris in prealabil pe RCS&RDS; de asemenea Beneficiarul se obliga fie sa solicite transferul contractului la noua sa adresa, fie sa solicite rezilierea prezentului contract incheiat cu RCS&RDS cu privire la furnizarea serviciilor de comunicatii electronice. In cazul solicitarii transferului de contract Beneficiarul va plati orice eventuala taxa de transfer, precum si costul lucrarilor de conectare a noii locatii la rețeaua RCS&RDS, care isi rezerva dreptul sa refuze transferul contractului, daca acesta este prea oneros sau nu este posibil ori nu se justifica din punct de vedere comercial, tehnic, economic, juridic etc.

4.2.8. Beneficiarul se obliga sa obtina pe propria cheltuiala orice autorizatii, avize sau alte aprobări necesare pentru instalarea, bransarea locuintei acestuia la rețeaua de comunicatii electronice a RCS&RDS si/sau pentru furnizarea serviciilor ce formeaza obiectul prezentului contract.

4.2.9. Beneficiarul se obliga sa utilizeze orice bun si/sau orice serviciu care face obiectul prezentului contract exclusiv in interes personal si totodata se obliga sa utilizeze bunurile si serviciile fixe de comunicatii electronice si serviciul Digi TV Satelit exclusiv in locatia indicata pentru instalarea serviciilor, nefind admisa comercializarea sau transmiterea in orice mod a oricarui bun sau serviciu catre terti. Totodata Beneficiarul se obliga sa nu utilizeze in afara sistemului, sa nu copieze si sa nu dezvaluie tertilor nicio aplicatie software si/sau know-how implementate de RCS&RDS. Beneficiarul va fi responsabil pentru toate daunele si reclamatile rezultate din incalcarea acestei prevederi.

4.2.10. Beneficiarul se obliga ca, pe intreaga perioada de valabilitate a contractului, sa nu faca nici un act de dispozitie, sa nu inchirieze si sa nu transmita folosinta sau orice alt drept asupra carteii sim, asupra echipamentelor sau altor bunuri predate, si aflate in proprietatea RCS&RDS sau asupra serviciilor si se obliga sa utilizeze bunurile si serviciile ca un „bun proprietar”; sa nu foloseasca in mod abuziv serviciile sau bunurile primite, sa nu deterioreze si sa nu intervina in interiorul acestora sau asupra sigiliilor aplicate. Beneficiarul se obliga sa suporte orice risc de genul distrugerii, furtului, pieririi oricaror bunuri primite de la RCS&RDS (inclusiv a cartei sim) si va despagubi RCS&RDS in conditiile art.5.5 de mai jos.

4.2.11. Beneficiarul se obliga sa nu elimine deseurile de echipamente electrice si electronice ca deseuri municipale nesortate si sa colecteze in mod selectiv aceste deseuri. Beneficiarul are un

rol determinant in procesul de reutilizare, reciclare si a altor forme de recuperare, avand drept scop incurajarea colectarii selective a deseurilor echipamentelor electrice si electronice pentru reducerea nocivitatii asupra mediului si sanatatii umane.

4.2.12. Beneficiarul se poate adresa Autoritatii Nationale pentru Administrare si Reglementare in Comunicatii (ANCOM) in vederea solutionarii litigiilor ocazionate de aplicarea OUG nr.III/2011 si in legatura cu clauzele privind exercitarea drepturilor conferite prin acest act normativ si prevazute in Contract ori in legatura cu executarea acestor clauze si care nu au fost solutionate pe cale amiabila cu RCS & RDS. Litigiul va fi inaintat in forma scrisa la sediul ANCOM din Bucuresti, Str. Delea Noua nr.2, sector 3. Website: www.ancom.org.ro, telefon: 0372.845.454, fax: 0372.845.402. 5. Inetarea contractului

5.1. Contractul poate inceta prin acordul de vointa al partilor, in termenul de valabilitate, fara plata de daune, daca au fost achitate integral obligatiile.

5.2. In functie de propria apreciere, RCS&RDS poate considera prezentul contract ca fiind reziliat de drept fie in privinta tuturor serviciilor furnizate, fie in privinta anumitor servicii care fac obiectul contractului, fara a fi necesara punerea in intarziere a Beneficiarului, fara posibilitatea acordarii vreunui termen, fara interventia instantei si fara necesitatea indeplinirii vreunei formalitati, daca:

a) Beneficiarul nu plateste orice abonament lunar si/sau orice alte tarife aferente serviciilor furnizate si penalitatile de intarziere (daca este cazul) in termen de cel mult 20 (douazeci) de zile de la expirarea Termenului de plata prevazut la pct. 3.5;

b) Beneficiarul incalca oricare dintre obligatiile prevazute la art.3 si/sau la art.4.2 din conditiile generale si/sau cele ale art.1.2. din clauzele specifice serviciului de telefonie fixa ori obligatiile prevazute la art.3 din clauzele specifice serviciului de telefonie mobila si nu se conformeaza in termen de 2 (doua) zile notificarii transmise de RCS&RDS;

c) Beneficiarul prejudiciaza securitatea sistemului sau incearca in mod repetat (cu sau fara succes) furnizarea sau obtinerea de informatii care nu au un caracter public, indiferent daca acestea sunt din rețelele RCS&RDS sau apartin altor rețele interconectate cu orice rețeaua operata de RCS&RDS sau daca Beneficiarul comite folosind serviciile RCS&RDS acte sau fapte de natura penala, contraventionala sau care contravin ordinii publice ori bunelor moravuri;

d) Daca, la data incheierii contractului, Beneficiarul a prezentat acte sau informatii false, incorecte ori incomplete, sau daca nu a informat RCS&RDS despre modificarile survenite ulterior in legatura cu actele sau informatiile prezentate, inclusiv cu privire la reprezentantii legali;

e) Beneficiarul este actionat in judecata pentru credite scadente;

f) Daca Beneficiarul a optat pentru vreun serviciu pe care RCS&RDS nu il poate furniza datorita lipsei infrastructurii necesare la locatia Beneficiarului sau daca RCS&RDS este in imposibilitate obiectiva de a mai furniza serviciul catre Beneficiar.

g) Daca Beneficiarul a realizat o fraudă prin incalcarea clauzelor contractuale prevazute in cuprinsul prezentelor conditii generale sau in cuprinsul conditilor specifice ori prin incalcarea dispozitiilor legale in vigoare;

h) Daca orice serviciu furnizat de RCS&RDS nu este utilizat exclusiv in interesul personal al Beneficiarului sau daca orice serviciu RCS&RDS face obiectul oricarei tranzactii (cesiune, revanzare, transmiterea cu titlu gratuit sau orice tranzactie realizata in fapt sau in drept cu orice serviciu RCS&RDS), precum si in cazul oricarei utilizari frauduloase a oricarui serviciu RCS&RDS.

5.3. In cazul in care pentru o perioada de 2 (doua) luni consecutive, se dovedeste ca serviciile furnizate de RCS&RDS nu intrunesc cerintele legale in vigoare stabilite de autoritatea de reglementare din domeniu, Beneficiarul poate rezilia unilateral contractul cu privire la serviciul care nu respecta cerintele reglementate.

5.4. Oricare parte va putea denunta in mod unilateral prezentul contract, dupa expirarea Duratei Initiale sau in cazul in care Contractul a fost incheiat pe perioada nedeterminata si daca au fost indeplinite obligatiile asumate pana la momentul cand urmeaza sa inceteze contractul, cu notificarea scrisa a celeilalte parti, transmisa printr-un mijloc care sa asigure dovada comunicarii cu cel putin 30 (treizeci) de zile inainte de data la care doreste incetarea contractului.

Denuntarea unilaterală a contractului de catre Beneficiar (indiferent daca este formulata inainte sau dupa expirarea Duratei Initiale) va avea loc in urmatoarele conditii:

Beneficiarul va putea solicita incetarea contractului intr-unul din punctele de prezenta RCS & RDS prin completarea unei cereri scrise oricand in cursul lunii curente, incetarea contractului urmand sa intre in vigoare incepand cu data de 1 a lunii urmatoare. Atunci cand este cazul, intrarea in vigoare este conditionata de achitarea sumelor restante si/sau a despagubirilor prevazute la art.5.5.2 din prezentul contract. Beneficiarul avand totodata obligatia de a achita contravaloarea serviciilor care vor fi furnizate pana la incetarea contractului.

In cazul in care Beneficiarului i-au fost predate in custodie sau chirie echipamente pentru recuperarea serviciilor de comunicatii electronice acesta are obligatia predarii acestor echipamente pana cel mai tarziu in data de 7 a lunii urmatoare solicitarii denuntarii contractului.

5.5. In cazul incetarii Contractului din orice motiv (reziliere, denuntare unilaterală, anulare etc.) precum si in caz de fraudă ori daca Abonatul a pierdut, deteriorat sau i s-a furat telefonul mobil si/sau cartela sim si/sau echipamentele DTH si/sau smartcardul si/sau modernul de cablu sau de date si/sau telefonul fix, Abonatul se obliga sa achite catre RCS & RDS, in mod neconditionat urmatoarele sume:

5.5.1. Daca nu restituie pana cel mai tarziu in data de 7 a lunii urmatoare solicitarii denuntarii contractului bunurile primite in chirie sau cumparate cu plata in rate si neachitate integral in stare de functionare, respectiv in aceeasi stare in care le-a primit, cu uzura normala pentru perioada de utilizare, Abonatul se obliga sa achite catre RCS&RDS, in mod neconditionat, toate sumele restante si/sau penalitatile de intarziere aferente, precum si cu titlu de clauza penala, echivalentul in lei al sumei de (i) 40 EUR/80EUR, pentru nerestituirea fiecarui telefon mobil sau orice alta suma inscrisa in procesul verbal de predare primire, stabilita in functie de tipul telefonului mobil ; (ii)

suma de 5 LEI pentru nerestituirea fiecărei cartele sim, indiferent dacă aceasta este aferentă unui telefon mobil, unui telefon fix sau unui modem de date; (iii) 20 EUR pentru nerestituirea fiecărui Smartcard; (iv) 60 EUR pentru nerestituirea celorlalte Echipamente DTH ori accesoriilor acestora; (v) 40 EUR pentru nerestituirea fiecărui modem de cablu; (vi) 10 EUR pentru nerestituirea fiecărui telefon fix conectat la rețeaua de telefonie fixă (vii) 40 EUR pentru nerestituirea fiecărui telefon fix conectat prin undă radio la rețeaua de telefonie. (viii) 55 EUR pentru nerestituirea fiecărui modem de date sau gateway predat pentru furnizarea serviciului Digi Net Mobil (ix) 250 EUR pentru orice echipament DNT (x) 60 EUR pentru orice decodor SD(xi) 100 EUR pentru orice decodor HD(xii) orice alta suma înscrisă în orice proces-verbal de predare-primire în baza căruia a fost predat Beneficiarului orice echipament sau orice alt bun de RCS&RDS. În cazul încălcării obligației de plată a oricărei clauze penale mai-sus menționate, Abonatul se obligă să achite Operatorului, penalități de 0,5% pentru fiecare zi de întârziere calculate până la achitarea integrală a sumelor menționate, toate sumele cuprinse în prezenta clauză fiind creanțe certe, lichide și exigibile la momentul intervenirii oricărei cauze care declanșează obligativitatea plății oricăreia sau a tuturor clauzelor penale.

5.5.2. Exceptând cazurile prevăzute la art.3.10 și 12.3 și cazurile în care contractul este încheiat pe perioadă nedeterminată, în cazul denunțării unilaterale a unui serviciu sau în cazul denunțării unilaterale a contractului de către Beneficiar sau în cazul rezilierii contractului înainte de expirarea Duratei Initale, Beneficiarul se obligă să achite Operatorului potrivit dispozițiilor legale aplicabile, cu titlu de justă despăgubire, o sumă care va include contravaloarea: (i) serviciilor oferite cu titlu de promoție, inclusiv contravaloarea tuturor apelurilor către orice rețele pe care Beneficiarul le-a efectuat cu titlu gratuit sub condiție sau la tarife mai mici decât cele valabile pentru contractul încheiat pe perioadă nedeterminată, (ii) a serviciilor de instalare, (iii) a serviciilor de activare, (iv) a activităților de service pentru defecțiuni imputabile Beneficiarului, (v) a dreptului de utilizare a echipamentelor predate Beneficiarului pentru a avea acces la serviciile contractate, precum și (vi) contravaloarea oricărui reduceri, subvenții sau promoții oferite de către Operator în cadrul Duratei Initale, inclusiv diferența dintre pretul de listă al telefonului mobil și pretul promoțional la care acesta a fost achiziționat precum și diferența dintre tarifele valabile pentru contractul încheiat pe perioadă nedeterminată și tarifele promoționale în conformitate cu prevederile din Contract, toate serviciile enumerate la pct.(i) - (vi) de mai sus fiind furnizate Beneficiarului la tarife promoționale sub condiția menținerii în vigoare și a efectuării plății contravalorii serviciilor contractate de către Beneficiar pe întreaga Durată Initală a contractului, excepție făcând culpa gravă, dovedită a Operatorului.

Operatorul este totodată îndreptățit să solicite Beneficiarului plata oricărui altor despăgubiri care să acopere întregul prejudiciu suferit, dacă se dovedește că valoarea acestuia este mai mare decât valoarea despăgubirii mai-sus menționate.

5.6. De asemenea Abonatul va avea obligația de plată a apelurilor inițiate și a serviciilor adiționale prestate în perioada contractuală pentru care nu s-au emis facturi, inclusiv contravaloarea traficului Digi Net Mobil (dacă tipul de abonament pentru care a optat Beneficiarul nu are trafic nelimitat) până la momentul încetării Contractului.

5.7. În cazurile în care Beneficiarului îi sunt predate la momentul încheierii contractului echipamente prin intermediul cărora utilizează servicii de comunicații asociate serviciilor principale (servicii de telefonie mobilă, telefonie fixă, acces internet mobil, etc) la care se acordă reduceri, discounturi, bonusuri conform ofertei RCS & RDS în vigoare) iar ulterior Beneficiarul refuză - indiferent de motiv - instalarea serviciilor principale în baza cărora beneficiază și de serviciile asociate, Beneficiarul își exprimă în mod expres acordul pentru:

- prezentarea într-un termen de 7 zile lucrătoare de la momentul refuzării instalării serviciilor într-un punct de prezentă RCS & RDS în vederea modificării serviciului asociat pentru care i-a fost predat echipamentul într-un serviciu principal, pentru care va avea obligația achitării tarifelor lunare de utilizare, conform ofertei RCS & RDS în vigoare sau asocierii la un serviciu principal existent, dacă acest lucru este posibil, conform serviciilor contractate de către Beneficiar și ofertei RCS & RDS în vigoare;

sau, în măsura în care nu își manifestă voința în acest sens:

- renunțarea la serviciul/serviciile asociat(e) în cadrul termenului mai-sus menționat, cu obligația returnării echipamentelor prin intermediul cărora utilizează serviciile de comunicații asociate și achitării tuturor sumelor datorate cu titlu de justă despăgubire conform prezentului contract (contravaloarea taxei de activare, a reducerilor, subvențiilor, promoțiilor, etc)

În cazul în care la expirarea termenului de mai sus Beneficiarul nu optează pentru modificarea sau denunțarea serviciilor asociate potrivit condițiilor arătate, RCS & RDS va suspenda furnizarea serviciilor asociate și va denunța serviciile asociate de drept, fără a fi necesară punerea în întârziere a Beneficiarului, fără posibilitatea acordării vreunui termen, fără intervenția instanței și fără necesitatea îndeplinirii vreunei formalități, cu obligația în sarcina Beneficiarului de a achita sumele datorate cu titlu de justă despăgubire conform prezentului contract, inclusiv contravaloarea echipamentelor predate spre utilizare.

5.8. Prin excepție, în situația în care Beneficiarul a achiziționat serviciul prin încheierea contractului la distanță sau în afara spațiilor comerciale, Beneficiarul poate denunța unilateral serviciul într-un termen de 14 zile de la încheierea contractului, fără plată vreunor penalități sau despăgubiri. Beneficiarul va achita contravaloarea serviciilor utilizate pentru perioada dintre data activării și data renunțării și acolo unde este cazul, returnarea echipamentelor primite în custodie/chirie.

6. Confidentialitate

6.1. Partile nu pot dezvălui tertilor informații continute de acest Contract fără consimțământul prealabil al celeilalte parti.

6.2. Nici o parte nu o poate opri pe cealalta să furnizeze informații cerute în baza unor solicitări din partea autoritatilor oficiale sau potrivit dispozițiilor legale aplicabile.

7. Notificări

7.1. Exceptând cazurile reglementate expres în alt mod, toate notificările și comunicările vor fi făcute în scris și trimise prin posta la adresele menționate în Contract. RCS&RDS poate transmite notificări Beneficiarului inclusiv prin curier, fax, e-mail, sms, prin intermediul oricărui program transmis de către RCS&RDS, prin publicari într-un cotidian cu apariții la nivel național, prin propria pagină de internet sau prin orice alt mijloc de comunicare.

8. Forta majora

8.1. Forta majora și situațiile asimilate acesteia exonerează de răspundere partea care o invocă și dovedește în condițiile legii.

9. Limite de responsabilitate

9.1. RCS&RDS nu este în niciun fel răspunzător pentru pierderile (directe sau indirecte), pierderea unor ocazii sau oportunități de afaceri sau pentru beneficiile nerealizate, de către Beneficiar sau de către tertii cu care Beneficiarul se află în orice raporturi juridice, ca urmare a nefuncționării sau a funcționării necorespunzătoare a oricărui serviciu ce face obiectul prezentului contract, serviciile care fac obiectul acestui contract fiind furnizate exclusiv pentru beneficiul personal al Abonatului, serviciile RCS&RDS neputând face obiectul niciunei tranzacții a Beneficiarului cu tertii.

9.2. Beneficiarul este singurul răspunzător pentru orice pierderi, costuri, prejudicii rezultate direct sau indirect din propriile acțiuni sau inacțiuni, cum ar fi, dar fără a se limita la, încălcarea sau ignorarea de către acesta a oricăruia dintre termenii sau condițiile de furnizare a serviciilor, folosirea necorespunzătoare a serviciilor sau a echipamentelor de comunicații electronice. În cazul intervenirii oricăreia dintre situațiile nelimitate prevăzute în prezenta clauză, RCS & RDS poate întreprinde toate demersurile contractuale și legale necesare în vederea protejării propriilor sale interese legitime sau intereselor legitime ale abonaților ori tertilor, fără a fi în vreun fel răspunzător în acest sens.

9.3. În cazul nerespectării oricărui clauze contractuale de către RCS&RDS, valoarea maximă a despăgubirilor acordate Beneficiarului la cererea acestuia este limitată la valoarea unui abonament lunar și va fi stabilită proporțional cu perioadele de nefuncționare a serviciului sau va fi stabilită cel mult la contravaloarea unui abonament lunar pentru alte situații.

10. Legea aplicabilă

10.1. Toate aspectele care nu sunt reglementate în acest Contract vor fi guvernate de legislația română în vigoare.

10.2. În cazul în care modificarea dispozițiilor legale în acest domeniu atrage după sine anularea uneia sau mai multor prevederi din prezentul contract, celelalte prevederi raman în vigoare.

11. Soluționarea litigiilor

11.1. Orice litigiu legat de executarea, interpretarea sau încetarea prezentului contract va fi rezolvat, în principal, pe cale amiabilă. Dacă o astfel de rezolvare nu este posibilă litigiul va fi soluționat de instanțele judecătorești competente.

12. Alte clauze

12.1. RCS&RDS își rezervă dreptul de a modifica termenii și condițiile prezentului contract în conformitate cu prevederile legale în vigoare, inclusiv introducerea sau modificarea contravaloării oricărui abonament și/sau a tarifelor altor servicii conexe, în cazul (a) modificării pachetului sau a serviciilor furnizate; (b) modificării preturilor/tarifelor de către furnizorii societății RCS&RDS pentru materiale/servicii necesare prestării serviciilor ce formează obiectul prezentului contract; (c) unor modificări în legislația statelor în care sunt rezidenți furnizorii societății RCS&RDS sau rezultate din acordurile internaționale; (d) majorării sau apariției unor noi taxe, impozite, remunerații, tarife sau a oricărui altor costuri; (e) majorării chirii sau a altor costuri suportate de RCS&RDS; (f) fluctuațiilor cursului de schimb al leului față de alte valute și ale raporturilor de schimb între principalele valute cotate pe piețele financiare; (g) modificării preturilor/tarifelor ca urmare a inflației; (h) alte situații asemănătoare.

12.2. RCS&RDS va informa Beneficiarul printr-o notificare scrisă care poate fi trimisă prin posta, curier, fax, e-mail, sms sau prin comunicarea pe factura, cu cel puțin 30 de zile înainte de operarea modificării.

Informații actualizate cu privire la tariful aferent fiecărei destinații pot fi obținute de către Beneficiar prin consultarea listei actualizate a tarifelor disponibilă la sediile RCS&RDS, la adresa Internet www.rds-rds.ro sau pot fi solicitate informații prin apelarea telefonică a Serviciului Relații Clienți Beneficiarul având obligația să verifice, înainte de inițierea apelului, tariful practicat de RCS&RDS pentru destinația pe care dorește să o apeleze.

Beneficiarul este de acord că RCS&RDS nu se poate obliga să furnizeze serviciile care fac obiectul acestui contract în condițiile existente la încheierea contractului decât în măsura menținerii condițiilor economice și financiare naționale și internaționale.

12.3. Dacă Beneficiarul nu este de acord cu modificarea serviciului pentru care a operat modificarea sau cu modificarea contractului, are posibilitatea de a denunța serviciul/contractul, în termen de 30 de zile de la notificarea sa cu privire la modificările propuse, altfel acestea se consideră acceptate tacit, Beneficiarul având totodată obligația restituirii bunurilor date în custodie, chirie sau a caror contravaloare nu a fost achitată integral.

12.4. RCS&RDS poate cesiona drepturile sau contractul către orice tert, urmand ca cesiunea sa fie opozabila Beneficiarului dupa notificarea acestuia.

12.5. Succesorii legali ai partilor se subroga în drepturile și obligațiile stabilite prin prezentul Contract.

12.6. Beneficiarul autorizează și este de acord că RCS&RDS să prelucreze datele cu caracter personal în posesia cărora a intrat în baza prezentului contract, inclusiv în scopul înscrierii în cartea de telefon, furnizării unor informații și oricărui comunicări 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 informații privind Beneficiarul trebuie realizată personal sau prin mandat împuternicit printr-o procură, respectiv prin completarea unui formular tipizat sau prin semnarea unui act adițional, oricând în cursul lunii curente, urmând ca modificările să intre în vigoare începând cu data de întâi a lunii următoare.

Beneficiarul își exprimă acordul pentru achiziționarea de noi servicii sau echipamente prin intermediul serviciului de relații cu clienții, a aplicației Contul Meu Digi, poștei electronice, etc.
 12.8. Beneficiarul are dreptul să solicite, o singură dată într-o perioadă de 12 (douăsprezece) luni consecutive, în baza unei cereri scrise, suspendarea serviciilor Digi Cablu, Digi Net sau Digi TV Satelit pentru o perioadă determinată de timp, care nu poate fi mai mică de o lună calendaristică și mai mare de 3 (trei) luni, dacă toate obligațiile de plată către RCS & RDS sunt achitate la zi. Pe durata suspendării serviciilor subzistă obligația de plată a chiriei pentru echipamentele predate Beneficiarului în scopul utilizării serviciilor furnizate de către RCS & RDS. Beneficiarul nu poate solicita suspendarea serviciului Digi Cablu dacă are contractat și un abonament tip Digi Net CableLink decât dacă solicită suspendarea concomitent a serviciului Digi Cablu și Digi Net CableLink. Deconectarea se va efectua, începând cu prima zi a lunii următoare celei în care s-a înregistrat cererea, iar reconectarea, după expirarea perioadei de suspendare, după plata taxei de reconectare în cazul serviciului Digi Cablu. Dacă RCS & RDS va constata că, în perioada de suspendare a efectelor contractului, Beneficiarul este conectat la rețeaua de comunicații RCS & RDS, Beneficiarul se obligă să achite, cu titlu de clauză penală, o sumă echivalentă cu dublul contravalorii tarifului serviciilor contractate aferente lunilor scurse între data deconectării de către RCS & RDS și data constatării racordării frauduloase.

12.9. Prezentul contract reprezintă voința părților și înlătură orice alte înțelegeri anterioare, verbale sau scrise, dintre acestea, cu privire oricare dintre serviciile care formează obiectul prezentului contract, exceptând cazul când furnizarea serviciilor este făcută la alte locații sau părțile convin altfel.

12.10. De oferta promoțională curentă nu pot beneficia persoanele care se află în una dintre următoarele situații: (i) dacă prin acest contract este preschimbât orice alt contract al Beneficiarului sau al persoanelor care locuiesc împreună cu Beneficiarul în baza căruia este deja instalat unul sau mai multe servicii RCS & RDS (ii) dacă există un contract încheiat pentru furnizarea oricărui serviciu de RCS & RDS la aceeași adresă unde sunt furnizate serviciile în baza acestui contract pentru care nu sunt achitate facturile la scadența pe perioada acordării de scutiri sau reduceri de la plata contravalorii serviciilor în baza acestui contract sau (iii) dacă există un contract încheiat pentru furnizarea oricărui serviciu de RCS & RDS la aceeași adresă unde sunt furnizate serviciile în baza acestui contract pentru se solicita încetarea pe perioada acordării de scutiri sau reduceri de la plata contravalorii serviciilor contractate în baza acestui contract. În perioada în care Abonatul beneficiază de oferta promoțională în vigoare nu poate solicita modificarea pachetelor contractate

în sensul achiziționării unui pachet cu o valoare inferioară celei deja contractat pentru pachetele la care Abonatul i-au fost acordate beneficii, reduceri, subvenții sub orice formă, în conformitate cu prevederile Contractului.

Gratuitățile și orice reduceri se acordă cu titlu promoțional în virtutea faptului că Beneficiarul a încheiat contractul pentru o durată minimă inițială de 12 (douăsprezece) sau de 24 (douăzecișipatru) de luni, în conformitate cu prevederile mai sus menționate, Beneficiarul având obligația de a achita integral contravaloarea apelurilor și mesajelor taxabile, contravaloarea traficului Digi Net Mobil (dacă abonamentul pentru care a optat Beneficiarul nu are trafic nelimitat), precum și contravaloarea serviciilor adiționale prestate în luna/perioada anterioară. În cazul încetării contractului înainte de expirarea Duratei minime inițiale, Abonatul își asumă obligația să achite Operatorului contravaloarea tuturor promoțiilor, inclusiv contravaloarea apelurilor în rețeaua RCS & RDS sau în orice alte rețele efectuate cu titlu gratuit, a reducerilor, subvențiilor etc. (potrivit prevederilor art.5.5.2 din cuprinsul condițiilor generale) de care Abonatul a beneficiat în baza contractului, toate acestea fiind acordate Abonatului de către Operator sub condiția menținerii în vigoare a contractului pentru o durată minimă inițială de 12 (douăsprezece) sau de 24 (douăzecișipatru) de luni.

12.11 Beneficiarul serviciului de telefonie fixă sau mobilă poate apela gratuit numărul de urgență 112. În cazul apelării serviciului de urgență 112 este transmisă administratorului sistemului național unic pentru apeluri de urgență informația de localizare a apelantului, în conformitate cu prevederile legale privind organizarea și funcționarea sistemului național unic pentru apeluri de urgență.

12.12. În scopul limitării expedierii de mesaje comerciale nesolicitate (SPAM), prin utilizarea rețelei de comunicații electronice RCS & RDS, traficul prin portul 25 este cu acces limitat pe toate serverele, cu excepția serverelor aflate în administrarea RCS & RDS.

Măsura este destinată protecției Beneficiarilor serviciilor RCS & RDS, nu afectează accesul la serviciile de webmail oferite de un alt furnizor, adresele de e-mail tip Yahoo Mail sau Gmail funcționând fără întrerupere și nefiind necesară modificarea vreunei configurații a serviciului de e-mail.

În cazul în care Beneficiarul solicită utilizarea altor servere SMTP pentru serviciul de e-mail vor putea obține informații suplimentare în acest scop prin accesarea website-ului RCS & RDS (<http://www.rcs-rds.ro/asistenta/protejeaza-ti-calculatorul?t=smtp>) sau prin apelarea Serviciului de Relații cu Clienții.

La cerere, traficul prin portul 25 poate fi deblocat. Beneficiarul asumându-și întreaga răspundere pentru acțiunile tip spam sau flood sau orice acțiune abuzivă ori ilegală a rețelei ca urmare a utilizării serviciului în aceste condiții, fiind aplicabile regulile de utilizare a rețelei și/sau serviciilor RCS & RDS.

Procedura funcțională de soluționare a reclamațiilor clienților RCS & RDS

RCS & RDS va pune la dispoziția clienților săi următoarele modalități de preluare și soluționare a sesizărilor formulate de către aceștia:

Telefonic: Serviciu disponibil 7/7 zile, 24/24 ore prin apelarea următoarelor numere de telefon (tarif standard, conform tipului de abonament contractat de către client):

- 03XX-400 401 – Serviciu Tehnic disponibil pentru serviciile de Internet, Telefonie Mobilă/Fixa, CATV (unde xx reprezintă prefixul de județ);
031 400 4401 pentru București
- 03XX-400 414 – Informații Comerciale disponibile pentru serviciile de Internet, Telefonie Mobilă/ Fixa, CATV (unde xx reprezintă prefixul de județ);
031 400 4414 pentru București
- 031-400 4000 – Număr unic disponibil pentru serviciul DigiTV

Acces direct: În punctele de prezență RCS & RDS din localitatea dumneavoastră, de Luni până Vineri în intervalul orar 9 -18.

E-mail: clienti@rcs-rds.ro

Web Site: Completând formularul disponibil pe pagina: www.rcs.ro la secțiunea servicii/formular de contact. Sesizările vor fi înregistrate la data transmiterii lor prin mijloacele menționate și vor fi înaintate către departamentele competente din cadrul companiei RCS & RDS. Reprezentanții acestor departamente se vor asigura de o soluționare în conformitate cu termenii contractuale și prevederile legale, termenul maxim de soluționare a reclamației fiind de 30 de zile de la înregistrarea sesizării. Rezultatul demersurilor efectuate va fi comunicat clientului prin intermediul datelor de contact comunicate (e-mail, telefon) într-un termen de maxim 7 zile de la soluționarea reclamației.

În cazul nesoluționării reclamației în termenul maximal datorită efectuării unor investigații suplimentare determinate de complexitatea sesizării, termenul maxim de soluționare a reclamației este de 90 de zile de la înregistrarea sesizării; în acest caz termenul de informare a clientului asupra stadiului de soluționare este de 30 zile de la expirarea termenului inițial de soluționare de 30 de zile.

Reclamațiile cu privire la nefuncționalitatea serviciului vor fi înregistrate într-un termen de 12 ore de la momentul apariției lipsei serviciului iar reclamațiile cu privire la facturarea serviciilor furnizate vor fi transmise într-un termen de cel mult 30 (treizeci) de zile de la data primirii fiecărei facturi.

Cu excepția situațiilor aflăte în afara controlului RCS & RDS, în situația în care termenul de răspuns nu este respectat, Beneficiarul poate solicita în scris despăgubiri, într-un termen de 10 zile de la expirarea termenului de răspuns pentru soluționarea reclamațiilor.

În măsura în care reclamația transmisă este justificată despăgubirile vor fi acordate prin reducerea abonamentului lunar aferent serviciului sesizat în mod proporțional cu numărul de zile cu care termenul de răspuns a fost depășit. Reducerea va fi evidențiată pe facturile ulterioare lunii în care a fost soluționată reclamația, cuantumul reducerii fiind în limita contravalorii unui abonament lunar.

Deranjamentele reclamate vor fi remediate în cel mult 48 ore de la transmiterea sesizării, potrivit condițiilor prevăzute în contractul încheiat. În situația în care termenul de remediere este depășit din motive exclusive RCS & RDS, vor fi acordate în mod corespunzător despăgubiri.

Despăgubirile sunt acordate de RCS & RDS atunci când disponibilitatea rețelei până la ultimul echipament activ instalat de către RCS & RDS scade sub limita de 97% stabilită potrivit dispozițiilor contractului încheiat cu Beneficiarul, adică 21,6 ore pe luna. RCS & RDS va calcula totalul orelor de nefuncționalitate a serviciului din care va scădea aceste 21,6 ore, iar pentru orele rămase va acorda reduceri egale cu valoarea tarifului lunar împărțit la 720 (numărul de ore dintr-o lună).

Reducerea va fi evidențiată pe facturile ulterioare lunii în care a fost soluționată reclamația, cuantumul reducerii fiind în limita contravalorii unui abonament lunar.

Clientul are totodată posibilitatea - în cazul nesoluționării pe cale amiabilă a litigiului - să se adreseze Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații ANCOM (București, str. Delea Nouă nr. 2, sector 3, e-mail: ancom@ancom.org.ro, website: www.ancom.org.ro, fax: 0372.845.402), Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor sau se poate adresa instanței judecătorești competente.