

## FORM-RCS-RDS-COM-VZ-REZ-205 Conditii generale pentru furnizarea serviciilor de comunicatii electronice integrate RCS&RDS

### I. Conditii generale pentru furnizarea serviciilor de comunicatii electronice

#### 1. Obiectul Contractului

1.1. 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.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 practice 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 prevederilor Anexei 2 si art.5.5.2 din cuprinsul conditiilor generale contravaloarea tuturor promotiilor, reducerilor, subventiilor etc. de care a beneficiat in baza contractului, toate acestea fiind acordate Abonatului de catre Operator sub conditia mentinerii in vigoare a contractului pentru intreaga durata minima initiala de 12 (douasprezece) sau 24 (douazecispatru) de luni, dupa caz.

1.2. RCS&RDS 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 RCS&RDS, precum si asigurarea mediului global pentru serviciile Internet (obtinerea si administrarea de adrese si clase de adrese IP).

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

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

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 retele publice de telefonie fixa sau mobila cu care RCS&RDS are contracte de interconectare in vigoare pentru servicii de telefonie mobila, prin intermediul unei linii mobile de telefonie activate in reseaua de telefonie mobila 3G sau 4G operate de RCS&RDS sau in alte retele nationale de telefonie mobile, potrivit acordurilor de roaming in vigoare incheiate de catre RCS & RDS si furnizorii de comunicatii electronice care opereaza respectivele retele. La data incheierii prezentului contract este in vigoare un astfel de acord de roaming national valabil pana la 26.03.2016.

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 contravaloarii 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 contravaloarii oricaror servicii aditionale, inclusiv contravaloarea serviciilor speciale tip Pay-per-view (PPV) in termenele stabilite prin Conditii Generale si conform tarifelor specifice fiecarui program/eventiment comunicate beneficiarilor de catre reprezentantii RCS & RDS odata cu lansarea fiecărei 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.

1.6. 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 12.3.) Contractul se va considera ca a fost incheiat pe durata nedeterminata, antrenand pe cale de consecinta in sarcina Beneficiarului obligatia de a achita pentru toata perioada de derulare a contractului contravaloarea tuturor taxelor si tarifelor promotionale la nivelul corespunzator celor aplicabile contractului incheiat pe durata nedeterminata.

#### 3. Tarife si modalitati de plata

3.1. In functie de serviciile pentru care 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 RCS&RDS sunt rediate in Anexa 2 din prezentul 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 contravaloarii serviciilor, se vor face in Lei, la cursul BNR valabil in ziua emiterii facturii. Pentru serviciile de telefonie (fixa si mobila) va fi emisa o anexa a facturii continand lista apelurilor, care poate fi detaliata partial (pe destinatii) sau total (pe numere apelate). Stabilirea duratei apelului se face la intervale de cate un minut. Tarifele pentru anexa detaliata la factura sunt stabilite in Anexa 2 a Contractului sau se pot consulta la adresa de Internet www.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 anexe facturii, acesta nu este exonerat de la plata contravaloarii serviciilor prestate de RCS&RDS, putand fi eliberata Beneficiarului, la cerere, o copie de pe factura si/sau de pe anexe 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 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 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 contravaloarii facturilor, in ordinea cronologica a scadentei acestora, incepand cu datoria cea mai veche.

3.6. In cazul neplatii contravaloarii 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 EURD cu mai mult de 2% fata de cursul din data facturarii, RCS&RDS 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 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 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 RCS&RDS sau fata de terti; (v) cand exista riscul de Frauda, cand nu este utilizat sau cand exista indicii de utilizare ilicita a oricarui serviciu; (vi) cand exista diferente semnificative intre media consumului lunar si consumul realizat intr-o perioada; (vii) in cazul suspendarii/dezactivarii oricarui serviciu (viii) in cazul incalcarii de catre Beneficiar a prezentului Contract; (ix) in cazul in care Beneficiarul solicita furnizarea anumitor Servicii suplimentare aferente serviciului de telefonie mobila. Enumerarea de mai sus este exemplificativa si nu impiedica RCS&RDS 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 derulării contractului, Beneficiarul se obliga sa plateasca suma ceruta de RCS&RDS in termen de 1 (una) zi de la data cererii. Daca Beneficiarul nu achita suma ceruta de catre RCS&RDS, RCS&RDS va putea suspenda imediat furnizarea oricarui sau a tuturor serviciilor oferite Beneficiarului inclusiv in baza altor contracte.

3.9. Beneficiarul poate contesta, in scris, sumele facturate in termen de cel mult 30 (treizeci) de zile de la data primirii fiecarei facturi, fara sa fie 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 RCS&RDS. Necontestarea facturii in termenul mai sus amintit reprezinta acceptarea neconditionata a sumelor facturate, iar Beneficiarul pierde dreptul de a contesta factura, recunoscand astfel ca valoarea facturata a serviciilor care fac obiectul contractului are caracter cert, lichid si exigibil.

3.10. Preturile, tarifele si abonamentele pentru serviciile furnizate vor putea fi actualizate si modificate pe parcursul derulării contractului. RCS&RDS va face publice modificarile contravalorii abonamentului, tarifulor 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 modificării. 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 RCS&RDS, prin intermediul adresei internet [www.rds-rds.ro](http://www.rds-rds.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 RCS&RDS:

4.1.1. RCS & RDS 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 agreeat cu Beneficiarul - un circuit exterior de la rețeaua de comunicatii electronice operata de catre RCS & RDS pana la echipamentele Beneficiarului in vederea furnizării serviciilor fixe de comunicatii care formeaza obiectul contractului, in functie de infrastructura specifica si tipul imobilului.

RCS & RDS 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 RCS & RDS si vor fi achitate odata cu aceasta sau vor putea fi achitate prin numerar la momentul instalării.

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 RCS&RDS 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. RCS&RDS va asigura supervizarea serviciilor de comunicatii electronice furnizate in baza prezentului contract, asigurand operarea rețelelor sale publice de comunicatii electronice 24 de ore pe zi, 7 zile pe saptamana, 365 de zile pe an, astfel incat rețelele de comunicatii electronice operate sa functioneze in parametrii stabiliti prin actele normative care reglementeaza aceasta activitate. Lucrarile de revizie, intretinere si reparatie a rețelelor publice de comunicatii ale RCS&RDS 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. RCS&RDS 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, RCS&RDS 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 RCS&RDS. Termenul de remediere a eventualelor defectiuni reclamate de catre Beneficiar poate fi depasit, daca defectiunile reclamate sunt generate de erorile dintr-un echipament sau in cazul afectării calitatii rețelelor terestre nationale si internationale care asigura furnizarea unuia sau mai multor servicii ce formeaza obiectul prezentului contract; (b) intreruperii accidentale sau programate a alimentării cu energie electrica sau in cazul variatiilor mari ale energiei electrice sau in cazul disfunctionalității ori avarierii echipamentelor furnizorului de energie electrica sau ale altor furnizori ai RCS&RDS; (c) interferentelor cu alte sisteme de comunicatii electronice, brauijelor etc. indiferent daca astfel de comunicatii sunt autorizate ori neautorizate sau in cazul afectării calitatii comunicatiilor electronice datorita conditiilor atmosferice sau unor intreruperi ale legaturilor cu alte rețele 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 rețelei, echipamentelor sau componentelor oricarei rețele de comunicatii a RCS&RDS si in mod special datorita racordarilor frauduloase, racordării 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 RCS&RDS; (e) neasigurarea accesului RCS&RDS in locatia Beneficiarului, la instalatia individuala a acestuia sau la rețeaua 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 furnizării oricarui serviciu care face obiectul contractului; (g) utilizării de catre Beneficiar a unor programe, echipamente, aparate sau componente necorespunzatoare sau incompatibile cu serviciile furnizate de RCS&RDS; (h) cazurilor fortuite sau de forta majora, precum si/sau in cazul altor situatii asemanatoare generate de cauze obiective. Neindeplinirea culpabila a obligatiei de remediere a defectiunilor, da dreptul Beneficiarului sa solicite reducerea proportionala a abonamentului, pentru perioada care depaseste termenul contractual de remediere.

4.1.5. Buna functionare a serviciilor furnizate este conditionata de utilizarea de catre Beneficiar a echipamentelor recomandate de 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 reclamatile formulate sa fie inregistrate.

4.1.7. RCS&RDS 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 RCS&RDS isi rezerva dreptul sa refuze incheierea oricarui contract si sa refuze furnizarea oricarui serviciu, daca Beneficiarul ori persoanele care locuiesc la aceeasi adresa cu Beneficiarul au datorii catre RCS&RDS inclusiv daca acestea rezulta din alte contracte sau din orice alte raporturi juridice.

4.1.8. RCS&RDS 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 rețelelor RCS&RDS ori a rețelei 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 distrugereri de acest gen, pierderile sunt suportate de partea care le-a suferit.

4.1.9. In conformitate cu prevederile Deciziei ANCOM nr. 1201/2011 la adresa [www.rds-rds.ro](http://www.rds-rds.ro) - procedura indicatori calitate - sunt disponibile valorile parametrilor aferenti indicatorilor de calitate administrativi pentru furnizarea serviciului de acces la internet precum si procedura de masurare a acestor parametri.

4.2. Drepturile si obligatiile Beneficiarului:

4.2.1. Beneficiarul isi va executa drepturile si isi va exercita obligatiile din prezentul contract cu buna credinta, in acord cu ordinea publica si bunele moravuri.

4.2.2. Beneficiarul intelege in mod explicit faptul ca RCS&RDS este singurul in dreptatit sa execute lucrari de instalare, intretinere, reparatii si orice alte interventii asupra rețelelor de comunicatii operate pentru a le mentine in parametri de functionare.

In vederea furnizării serviciilor de comunicatii electronice RCS & RDS va instala si intretine in cadrul sau in proximitatea locuintei Beneficiarului unul sau mai multe echipamente specifice proprietatea RCS & RDS prin care asigura accesul la rețeaua RCS & RDS si la rețeaua globala de comunicatii electronice. Beneficiarul este de acord cu instalarea acestui echipament si se angajeaza sa asigure alimentarea acestuia la rețeaua de energie electrica pe durata de valabilitate a contractului incheiat cu RCS & RDS pentru furnizarea serviciilor de comunicatii electronice prin intermediul echipamentului terminal. In cazul in care, din orice motiv, Beneficiarul intrerupe alimentarea cu energie electrica a echipamentului, in timpul duratei contractuale, RCS & RDS este exonerat de orice raspundere in ceea ce priveste furnizarea serviciilor catre Beneficiar.

4.2.3. RCS & RDS va putea reconfigura si reamplasa echipamentele instalate ori de cate ori este necesar, in functie de solicitarile utilizatorilor, de optimizarea infrastructurii sau de evolutia tehnologiilor de furnizare.

Pentru imobilele multifamiliale cu un numar redus de apartamente (de regula pana in 15) unde serviciile sunt furnizate printr-o rețea de acces de tip optic prin intermediul tehnologiei FTTH, in cazul in care Beneficiarul este primul abonat al serviciilor RCS & RDS furnizate in acel imobil iar echipamentul tip ONT va fi instalat in locuinta sa si nu in partile comune ale imobilului, Beneficiarului

ii va fi asigurat echipamentul tip ONT cu acordarea chiriei promotionale conform ofertei RCS & RDS in vigoare sub conditia asigurarii RCS & RDS a posibilitatii de a conecta si alti utilizatori din imobil sau din vecinatate la serviciile furnizate in masura in care exista solicitari pentru furnizarea serviciilor 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 stragerea 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 reseaua de comunicatii situata in partile comune ale imobilului in care este situata locuinta Beneficiarului. In cazul reviziilor si verificarilor planificate ale retelei 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 retelei in, pe deasupra sau sub imobil si anexe 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 retelei in, pe deasupra sau sub imobil si anexe 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 retelei 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 reseaua 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 aprobari necesare pentru instalarea, bransarea locuintei acestuia la reseaua 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, nefiind admisa comercializarea sau transmiterea in orice mod a oricarui bun sau serviciu catre terti. Totodata Beneficiarul se obliga sa nu utilizeze in afara sistemului, sa nu copieze si sa nu dezvalui tertilor nicio aplicatie software si/sau know-how implementate de RCS&RDS. Beneficiarul va fi responsabil pentru toate daunele si reclamiile 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 cartei 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 selective aceste deseuri. Beneficiarul are un rol determinant in procesul de reutilizare, reciclare si a altor forme de recuperare, avand drept scop incurajarea colectarii selective a deseurilor echipamentelor electrice si electronice pentru reducerea nocivitatii asupra mediului si sanatatii umane.

4.2.12. Beneficiarul se poate adresa Autoritatii Nationale pentru Administrare si Reglementare in Comunicatii (ANCOM) in vederea solutionarii litigiilor ocazionate de aplicarea OUG nr.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. Incetarea contractului

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

5.2. In functie de propria apreciere, 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 retelele RCS&RDS sau apartin altor retele interconectate cu orice reseaua 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 frauda prin incalcarea clauzelor contractuale prevazute in cuprinsul prezentelor conditii generale sau in cuprinsul conditiilor specifice ori prin incalcarea dispozitiilor legale in vigoare;

h) Daca orice serviciu furnizat de 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 unilateral 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 receptionarea serviciilor de comunicatii electronice acesta are obligatia predarii acestor echipamente pana cel mai tarziu in data de 7 a lunii urmatoare solicitarii denuntarii contractului.

5.5. In cazul incetarii Contractului din orice motiv (reziliere, denuntare unilateral, anulare etc.) precum si in caz de frauda ori daca Abonatul a pierdut, deteriorat sau i s-a furat telefonul mobil si/sau cartela sim si/sau echipamentele DTH si/sau smartcardul si/sau 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 aceeaasi 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 fiecarei cartele sim, indiferent daca aceasta este aferenta unui telefon mobil, unui telefon fix sau unui modem de date; (iii) 20 EUR pentru nerestituirea fiecarui Smartcard; (iv) 60 EUR pentru nerestituirea celorlalte echipamente DTH ori accesoriilor acestora; (v) 40 EUR pentru nerestituirea fiecarui modem de cablu; (vi) 10 EUR pentru nerestituirea fiecarui telefon fix conectat la 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 DNT (x) 60 EUR pentru orice decodor 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 RCS&RDS. 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 denuntarii unilaterale a unui serviciu sau in cazul denuntarii unilaterale a contractului de catre Beneficiar sau in cazul rezilierii contractului inainte de expirarea Duratei Initiale, Beneficiarul se obliga sa achite Operatorului potrivit dispozitiilor legale aplicabile, cu titlu de justa despagubire, o suma care va include contravaloarea: (i) serviciilor oferite cu titlu de promotie, inclusiv contravaloarea tuturor apelurilor catre orice retele pe care Beneficiarul le-a efectuat cu titlu gratuit sub conditie sau la tarife mai mici decat cele valabile pentru contractul incheiat pe perioada nedeterminata, (ii) a serviciilor de instalare, (iii) a serviciilor de activare, (iv) a activitatilor de service pentru defectiuni imputabile Beneficiarului, (v) a dreptului de utilizare a echipamentelor predate Beneficiarului pentru a avea acces la serviciile contractate, precum si (vi) contravaloarea oricaror reduceri, subventii sau promotii oferite de catre Operator in cadrul Duratei Initiale, inclusiv diferenta dintre pretul de lista al telefonului mobil si pretul promotional la care acesta a fost achizitionat precum si diferenta dintre tarifele valabile pentru contractul incheiat pe perioada nedeterminata si tarifele promotionale in conformitate cu prevederile din Contract, toate serviciile enumerate la pct.(i) - (vi) de mai sus fiind furnizate Beneficiarului la tarife promotionale sub conditie mentinerii in vigoare si a efectuarii platii contravalorii serviciilor contractate de catre Beneficiar pe intreaga Durata Initiala a contractului, exceptie facand culpa grava, dovedita a Operatorului.

Operatorul este totodata indreptatit sa solicite Beneficiarului plata oricaror altor despagubiri care sa acopere intregul prejudiciu suferit, daca se dovedeste ca valoarea acestuia este mai mare decat valoarea despagubirii mai-sus mentionate.

5.6. De asemenea Abonatul va avea obligatia de plata a apelurilor initiate si a serviciilor aditionale prestate in perioada contractuala pentru care nu s-au emis facturi, inclusiv contravaloarea traficului Digi Net Mobil (daca tipul de abonament pentru care a optat Beneficiarul nu are trafic nelimitat) pana la momentul incetarii Contractului.

5.7. In cazurile in care Beneficiarului ii sunt predate la momentul incheierii contractului echipamente prin intermediul carora utilizeaza servicii de comunicatii asociate serviciilor principale (servicii de telefonie mobila, telefonie fixa, acces internet mobil, etc) la care se acorda reduceri, discounturi, bonusuri conform ofertei RCS & RDS in vigoare iar ulterior Beneficiarul refuza - indiferent de motiv - instalarea serviciilor principale in baza carora beneficiaza si de serviciile asociate, Beneficiarul isi exprima in mod expres acordul pentru:

- prezentarea intr-un termen de 7 zile lucratoare de la momentul refuzarii instalarii serviciilor intr-un punct de prezenta RCS & RDS in vederea modificarii serviciului asociat pentru care i-a fost predat echipamentul intr-un serviciu principal, pentru care va avea obligatia achitarii tarifulor lunare de utilizare, conform ofertei RCS & RDS in vigoare sau asocierii la un serviciu principal existent, daca acest lucru este posibil, conform serviciilor contractate de catre Beneficiar si ofertei RCS & RDS in vigoare;

sau, in masura in care nu isi manifesta vointa in acest sens:

- renuntarea la serviciul/serviciile asociat(e) in cadrul termenului mai-sus mentionat, cu obligatia returnarii echipamentelor prin intermediul carora utilizeaza serviciile de comunicatii asociate si achitarea 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, RCS & RDS va suspenda furnizarea serviciilor asociate si va denunta serviciile asociate de drept, fara a fi necesara punerea in intarziere a Beneficiarului, fara posibilitatea acordarii vreunui termen, fara interventia instantei si fara necesitatea indeplinirii vreunei formalitati, cu obligatia in sarcina Beneficiarului de a achita sumele datorate cu titlu de justa despagubire conform prezentului contract, inclusiv contravaloarea echipamentelor predate spre utilizare.

5.8. Prin exceptie, in situatia in care Beneficiarul a achizitionat serviciul prin incheierea contractului la distanta sau in afara spatiilor comerciale, Beneficiarul poate denunta unilateral serviciul intr-un termen de 14 zile de la incheierea contractului, fara plata vreunor penalitati sau despagubiri. Beneficiarul va achita contravaloarea serviciilor utilizate pentru perioada dintre data activarii si data renuntarii si acolo unde este cazul, returnarea echipamentelor primite in custodie/chirie.

6. Confidentialitatea

6.1. Partile nu pot dezvalui tertilor informatii continute de acest Contract fara consimtamantul

prelabil al celeilalte parti.

6.2. Nici o parte nu o poate opri pe cealalta sa furnizeze informatii cerute in baza unor solicitari din partea autoritatilor oficiale sau potrivit dispozitiilor legale aplicabile.

7. Notificari

7.1. Exceptand cazurile reglementate expres in alt mod, toate notificarile si comunicarile vor fi facute in scris si trimise prin posta la adresele mentionate in Contract. RCS&RDS poate transmite notificari Beneficiarului inclusiv prin curier, fax, e-mail, sms, prin intermediul oricarui program transmis de catre RCS&RDS, 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 exoneaza de raspundere partea care o invoca si dovedeste in conditiile legii.

9. Limite de responsabilitate

9.1. RCS&RDS nu este in niciun fel raspunzator pentru pierderile (directe sau indirecte), pierderea unor ocazii sau oportunitati de afaceri sau pentru beneficiile nerealizate, de catre Beneficiar sau de catre tertii cu care Beneficiarul se afla in orice raporturi juridice, ca urmare a nefunctionarii sau a functionarii necorespunzatoare a oricarui serviciu ce face obiectul prezentului contract, serviciile care fac obiectul acestui contract fiind furnizate exclusiv pentru beneficiul personal al Abonatului, serviciile RCS&RDS neputand face obiectul niciunei tranzactii a Beneficiarului cu tertii.

9.2. Beneficiarul este de acord sa scuteasca de raspundere si sa nu actioneze RCS&RDS in justitie pentru orice pierdere, costuri, actiuni, pretentii, prejudicii suferite din orice cauza, inclusiv pentru cele provocate de RCS&RDS ca urmare a incalcarii sau ignorarii de catre Beneficiar a termenilor si conditiilor de furnizare a serviciilor.

9.3. In cazul nerespectarii oricaror clauze contractuale de catre RCS&RDS, valoarea maxima a despagubirilor acordate Beneficiarului la cererea acestuia este limitata la valoarea unui abonament lunar si va fi stabilita proportional cu perioadele de nefunctionare a serviciului sau va fi stabilita cel mult la contravaloarea unui abonament lunar pentru alte situatii.

10. Legea aplicabila

10.1. Toate aspectele care nu sunt reglementate in acest Contract vor fi guvernate de legislatia romana in vigoare.

10.2. In cazul in care modificarea dispozitiilor legale in acest domeniu atrage dupa sine anularea uneia sau mai multor prevederi din prezentul contract, celelalte prevederi raman in vigoare.

11. Solutionarea litigiilor

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

12. Alte clauze

12.1. RCS&RDS 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 tarifulor altor servicii conexe, in cazul (a) modificarii pachetului sau a serviciilor furnizate; (b) modificarii preturilor/tarifulor de catre furnizorii societatii RCS&RDS pentru materiale/servicii necesare prestarii serviciilor ce formeaza obiectul prezentului contract; (c) unor modificari in legislatia statelor in care sunt rezidenti furnizorii societatii RCS&RDS 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 RCS&RDS; (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/tarifulor ca urmare a inflatiei; (h) alte situatii asemanatoare.

12.2. RCS&RDS va informa Beneficiarul printr-o notificare scrisa care poate fi trimisa prin posta, curier, fax, e-mail, sms sau prin comunicare pe factura, cu cel putin 30 de zile inainte de operarea modificarii.

Informatii actualizate cu privire la tariful aferent fiecarei destinatii pot fi obtinute de catre Beneficiar prin consultarea listei actualizate a tarifulor disponibila la sediile RCS&RDS, la adresa Internet [www.rds-rds.ro](http://www.rds-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.

Beneficiarul este de acord ca RCS&RDS 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. RCS&RDS 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 RCS&RDS 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. Beneficiarului i se garanteaza drepturile la informare, de acces la date, de interventie, de opozitie si de a nu fi supus unei decizii individuale si dreptul de a se adresa justitiei in conformitate cu Legea 677/2001.

12.7. Datele cu caracter personal sunt prelucrate și în vederea executării unor dispoziții legale, în scopul încheierii și executării prezentului contract și furnizării serviciilor de comunicații electronice.

12.8. 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 întai 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.

12.9. 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 concomitentă 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 re conectarea, după expirarea perioadei de suspendare, după plată taxei de reconectare în cazul serviciului Digi Cablu. Dacă RCS&RDS va constata ca, 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.

12.10. Prezentul contract reprezintă voința părților și înlocuiește 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.

12.11. De oferta promoțională curentă nu pot beneficia persoanele care se află în una dintre următoarele situații: (i) dacă prin acest contract este preschimbă orice alt contract al Beneficiarului sau al persoanelor care locuiesc împreună cu Beneficiarul în baza cărui a fost 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 servicii 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 servicii 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 celui deja contractat pentru pachetele la care Abonatul i-au fost acordate beneficii, reduceri, subvenții sub orice formă, în conformitate cu prevederile Anexei 2 și ale celorlalte anexe la Contract.

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 are 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 Anexei 2 și 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.

12.12. 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 112 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.

12.13. 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 protejării 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 Beneficiarii 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=smt>) sau prin apelarea Serviciului de Relații cu Clienții.

La cerere, traficul prin portul 25 poate fi deblocat, Beneficiarii 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](mailto:clienti@rcs-rds.ro)

Web Site: Completând formularul disponibil pe pagina: [www.rcs.ro](http://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 aflate 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 evidenciată 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 lună. RCS & RDS va calcula totalul orelor de nefuncționalitate a serviciului din care va scădea aceste 21,6 ore, iar pentru orele ramase va acorda reduceri egale cu valoarea tarifului lunar împărțit la 720 (numărul de ore dintr-o lună).

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

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