

CONDITII GENERALE PENTRU FURNIZAREA SERVICIILOR ROMTELECOM

„**Contract**” înseamnă termenii și condițiile aplicabile unui singur Serviciu.

1. Durata. Contractul se încheie pe Perioada minimă prevăzută în Formular și se prelungește automat pe perioada nedeterminată, dacă niciuna dintre părți nu notifică, cu cel puțin 30 de zile înainte de expirarea Perioadei minime, intenția sa de a nu mai continua Contractul. Perioada minimă se calculează de la data activării Serviciului (data la care Clientul începe să aibă efectiv acces la Serviciu, sau data consemnată într-un document semnat de ambele părți).

2. Garanție. Plati intermediare. RT poate solicita Clientului, în vederea activării și/sau pe parcursul derulării contractului, depunerea unei garanții în contul RT, în următoarele cazuri, fără a se limita la acestea: a) Clientul nu este deja client RT pentru alte servicii la data semnării Contractului pentru un anumit Serviciu; b) platile datorate RT nu au fost efectuate la timp; c) Clientul figurează pe liste publice de datomici; d) Clientul figurează cu debite față de RT la data încheierii Contractului pentru un anumit Serviciu; e) traficul înregistrat depășește limita de credit stabilită de către RT; f) se constată o creștere bruscă a traficului, într-o perioadă scurtă de timp. RT are dreptul de a deduce din garanție datoriile scadente ale Clientului. Garanția este returnată Clientului, la cererea sa, după un interval de minim 4 luni de la depunere, cu condiția ca, la data solicitării, Clientul să fi plătit integral la termen minim ultimele 4 facturi emise de RT anterior datei cererii. Dacă Clientul își depășește limita de credit și/sau se înregistrează o creștere bruscă de trafic într-un interval scurt de timp, RT are dreptul de a solicita efectuarea unei plăți intermediare, înainte de emiterea facturii lunare următoare. În cazul în care Clientul nu depune garanția/nu efectuează plata intermediară până la data solicitată, RT poate fie să suspende furnizarea Serviciilor, total sau parțial, fie să considere Contractul încetat de drept, fără intervenția instanței sau alte formalități, Clientul nefiind îndreptățit la nicio despăgubire.

3. Plata. Serviciile se vor factura lunar. Factura va conține contravaloarea Serviciilor din luna anterioară, abonamentul aferent Serviciului pentru luna în curs („**Abonamentul**”), abonamentul pentru SLA, pentru opțiuni și pretul/chiria/rata pentru echipamentele necesare furnizării Serviciilor vandute/puse la dispoziția Clientului de către RT („**Echipamentele**”). Tarifele sunt cele menționate în Formular și în lista de tarife RT („**Lista de tarife**”), sunt exprimate în Euro și nu includ TVA. Plata se face în lei, la cursul de schimb Leu/Euro comunicat de BNR și înscris pe factura. RT expediază factura în plic, fără confirmare de primire. RT nu răspunde de neprimirea facturii de către Client din motive neimputabile RT. Clientul care reclamează că nu a primit factura nu este exonerat de la plata sumelor datorate, având obligația de a se interesa cu privire la sumele de plata. Termenul de plată a facturii este de maxim 22 de zile de la data emiterii acesteia. Obligația de plată se consideră realizată la data creditării contului RT sau la data la care Clientul achită factura la magazinele RT. Pentru neplata facturii până la expirarea termenului scadent, Clientul este de drept în întârziere, fără îndeplinirea vreunei formalități, și datorează penalități de întârziere până la data achitării integrale a sumelor datorate, în valoare de 0,15%/zi pentru primele 15 zile de întârziere, de 0,35%/zi pentru următoarele 45 de zile și dobânda legală începând cu data încetării Contractului, calculate asupra valorii totale a facturii. Totalul penalităților de întârziere poate depăși cuantumul sumei asupra căreia sunt calculate. Neplata totală sau parțială a facturii peste termenul scadent da dreptul RT să suspende furnizarea tuturor Serviciilor RT. Furnizarea se reia în maxim 2 zile lucrătoare de la achitarea integrală a sumelor datorate, RT putând percepe un tarif de reluare a furnizării Serviciului/Serviciilor. Neplata totală sau parțială a facturii peste 60 zile față de termenul scadent da dreptul RT de a rezilia Contractul pentru toate Serviciile RT, fără intervenția instanței sau alte formalități prealabile.

4.1 Funcționarea Serviciului și Echipamente. Clientul va obține toate autorizațiile necesare furnizării Serviciilor care îi incumbă potrivit legii. Clientul va pune la dispoziția RT toate documentele și informațiile solicitate de RT în vederea activării Serviciului (termenul de activare prevăzut în Formular se va prelungi automat cu termenul de furnizare a unor astfel de documente și informații). Dacă un Serviciu nu poate fi activat în termenul prevăzut în Formular, din motive tehnice, oricare parte poate denunța unilateral Contractul, cu o notificare prealabilă scrisă de 5 zile, fără despăgubiri. RT remediază deranjamentele tehnice ale Serviciului în conformitate cu acordul privind nivelul calitatii serviciilor („**SLA**”) menționat în Formular și atașat la Contract, sau în conformitate cu condițiile din Formular. În caz contrar, RT va despăgubi Clientul în conformitate cu prevederile SLA sau cu Formularul. În cazul Serviciilor TV, RT remediază deranjamentele Serviciului aparute exclusiv din culpa sa, în maxim 72 de ore de la data notificării acestora de către Client. În caz contrar, RT va rambursa Clientului, la cererea acestuia, Abonamentul aferent Serviciului, în cota fracționară, corespunzător perioadei efective de nefuncționare. Fără a contraveni altor prevederi contrare din Contract, RT are dreptul de a suspenda în tot sau în parte furnizarea Serviciilor, pe o perioadă de maxim 15 zile, cu notificarea prealabilă a Clientului, în vederea efectuării de lucrări de întreținere sau dezvoltare a rețelei și va rambursa

Clientului, la cererea acestuia, Abonamentul aferent Serviciului afectat, în cota fracționară, corespunzător perioadei efective de nefuncționare. În toate cazurile, rambursarea se face prin creditare cu valoarea în lei, cu evidențiere în factura emisă în luna următoare. Clientul nu va interveni asupra lucrărilor realizate de RT în vederea furnizării Serviciilor. RT poate suspenda accesul la anumite numere naționale și/sau internaționale în cazuri bine justificate (ex. abuz în apelarea numerelor cu tarif special). Dacă, conform politicii RT, pentru instalarea Echipamentelor și activarea Serviciului, Clientul trebuie să semneze un proces-verbal („**PV**”), în lipsa PV, Serviciul va fi considerat activat dacă RT nu a înregistrat, în 3 (trei) zile de la punerea în funcțiune a Echipamentelor, o reclamație de nefuncționare transmisă de Client. Clientul va realiza, pe cheltuielile sa, amenajarea spațiului și aducerea în starea inițială (dacă este cazul) după efectuarea lucrărilor pentru instalarea/dezinstalarea Echipamentelor. Clientul va suporta și va plăti contravaloarea energiei electrice consumate de Echipamente. Dacă RT închiriază, preda în custodie sau vinde (integral sau în rate) („**Echipamentele RT**”), RT este proprietarul Echipamentelor RT pe durata închirierii/custodiei, respectiv până la data achitării integrale a pretului și a penalităților aferente, iar Clientul nu va transfera către terți dreptul de a folosi Echipamentele RT. Dacă Clientul nu achită la termen valoarea ratei Echipamentelor RT, RT poate solicita returnarea lor, iar ratele deja achitate sunt nerambursabile, fiind reținute de RT cu titlu de despăgubiri. Dacă Clientul produce deteriorări Echipamentelor RT, va suporta contravaloarea reparațiilor efectuate de RT, iar dacă aceasta decide înlocuirea unuia/mai multor Echipamente RT, Clientul va plăti contravaloarea acestuia/acestora la valoarea de la data înlocuirii (menționată în Lista de tarife) și orice tarife aplicabile. Clientul se obligă să restituie Echipamentele închiriate/date în custodie, în stare de funcționare, în termen de 5 zile lucrătoare de la data încetării furnizării Serviciilor, în caz contrar fiind obligat la plata lor la valoarea de la data încetării furnizării Serviciilor (menționată în Lista de tarife). Clientul suporta toate riscurile legate de pierderea Echipamentelor RT pe durata închirierii/custodiei, respectiv până la data achitării integrale a pretului și a penalităților aferente, inclusiv pentru cazuri fortuite. RT asigură remedierea/inlocuirea Echipamentelor vandute Clientului conform condițiilor din certificatul de garanție aferent. Dacă Clientului îi este furnizat un software pentru utilizarea Serviciilor, RT acordă Clientului un drept de utilizare neexclusiv și netransferabil a acestuia, exclusiv în scopul utilizării Serviciilor. În toate cazurile de suspendare a Serviciului, pe perioada suspendării Clientul rămâne obligat la plata tuturor tarifelor aferente acestuia. **4.2** Dacă nu se prevede altfel în Contract, Serviciile RT de acces la internet la puncte fixe și puncte mobile sunt de tip „*best effort*”, caracteristicile tehnice și parametrii de calitate comunicații în descrierile acestor Servicii din Contract fiind măsurate în condiții ideale. Caracteristicile acestor Servicii pot diferi de la caz la caz, îndeosebi în funcție de gradul de încărcare a rețelei sau starea tehnică a infrastructurii fizice de acces. Niciuna dintre obligațiile privind accesul, viteza și calitatea Serviciilor nu reprezintă o obligație de rezultat a RT. Cu excepția cazurilor expres menționate în Contract, neîndeplinirea parametrilor de calitate sau a caracteristicilor comunicate pentru Servicii nu atrage plata niciunei penalități de către RT sau acordarea niciunei reduceri la Abonament. Prin semnarea Contractului, Clientul acceptă furnizarea Serviciilor în aceste condiții. Valorile parametrilor aferenți indicatorilor de calitate administrativi pentru furnizarea Serviciului RT de acces la internet, precum și procedura privind măsurarea acestor parametri se găsesc pe pagina de internet: <http://www.romtelecom.ro/calitate-internet/>.

5. Fraude. **5.1** Serviciile/Echipamentele sunt furnizate Clientului numai în calitatea acestuia de utilizator final și numai pentru uzul sau privat. Sunt considerate activități frauduloase ale Clientului, fără a se limita la acestea, următoarele: a) furnizarea de informații/documente eronate/falsificate care au stat la baza încheierii Contractului; b) mutarea Echipamentului în altă locație, fără acordul RT; c) furnizarea Serviciilor către terți (contra cost sau în mod gratuit); d) utilizarea Serviciilor în vederea furnizării de servicii de comunicații electronice către terți sau în vederea transferului de trafic în rețeaua RT și/sau alte rețele (ex. transferurile de apeluri naționale/internaționale în rețeaua RT și/sau alte rețele); e) utilizarea Serviciilor cu încălcarea legii sau a politicii de internet a RT. **5.2 Prevederi specifice Serviciilor TV:** Orice încercare de a copia datele tehnice de identificare ale Smart Cardului sau de a copia conținutul canalelor TV sau al programelor incluse în SVA este considerată activitate frauduloasă. Clientul TV are dreptul să utilizeze Smart Card-ul numai împreună cu Echipamentul. Recepția în afara granițelor României, retransmisia în scopuri private sau comerciale și/sau copierea pentru multiplicare sau multiplicarea Serviciilor sunt considerate activități frauduloase. **5.3** Dacă identifică o activitate frauduloasă, RT are dreptul: a) să suspende furnizarea tuturor Serviciilor sau să rezilieze Contractul curent, sau orice alte Contracte încheiate cu Clientul, de plin drept, fără intervenția instanței sau alte formalități prealabile; b) să refuze furnizarea unui nou Serviciu sau să conditioneze furnizarea acestuia de depunerea unei garanții; c) să retraga Clientului orice formă de beneficii; și/sau d) să ia măsurile

prevazute in politica de Internet a RT, in cazul serviciilor de acces Internet. De asemenea, Clientul este responsabil pentru daunele rezultate din neindeplinirea obligatiilor asumate prin prezentul articol, inclusiv pentru daunele cauzate unor terte parti.

6. Modificarea. **6.1** RT poate modifica unilateral Contractul (ex. tarifele, modalitatea de aplicare a acestora, penalitatile de intarziere, caracteristicile Serviciilor), cu conditia notificarii in scris a Clientului, cu cel putin 30 de zile inainte. Modificarile vor fi aplicabile de drept, fara act aditional. Daca Clientul nu este de acord cu o modificare, poate solicita incetarea Contractului pentru Serviciul supus modificarii, pe baza unei notificari scrise ce trebuie sa ajunga la RT cu cel putin 10 zile inainte de data aplicarii modificarii, fara despagubiri. Clientul nu va abuza de dreptul acordat potrivit acestui articol (ex. modificarea este in avantajul Clientului).

6.2 Clientul poate solicita modificarea Serviciului sau Servicii suplimentare telefonic, prin cerere scrisa sau prin incheierea unui act aditional, la alegerea RT. Daca modificarea are loc telefonic sau prin cerere scrisa, Contractul se considera modificat, in privinta Serviciului respectiv, de la data acceptarii modificarii de catre RT prin activarea modificarii. Daca partile agreeaza migrarea de la un tip de abonament la altul, perioada de gratuitate aferenta se calculeaza scazand perioada de gratuitate deja scursa.

6.3 Daca, pe durata Contractului, Serviciul nu mai poate fi furnizat la parametrii contractati, a) fie partile vor agreea furnizarea unui Serviciu inferior calitativ, la tariful aferent acestuia, fara despagubiri, b) fie Contractul inceteaza de plin drept, fara despagubiri. **Prevederi specifice Serviciilor TV:** In primele 3 luni de la data activarii unui/mai multor Pachet(e) Suplimentar(e), Clientul nu are dreptul sa renunte la/sa solicite mai multe Pachete Suplimentare, decat daca o astfel de solicitare include si Pachetele Suplimentare contractate anterior. Daca RT majoreaza tarifele Pachetelor Suplimentare si Clientul nu este de acord, are dreptul doar sa solicite sa nu i se mai furnizeze respectivele Pachete Suplimentare.

7. Incetare. **7.1 Denuntare unilaterală.** Oricare parte poate denunta unilateral Contractul imediat prin notificare scrisa, fara interventia instantei sau alte formalitati in acest sens, daca cealalta parte: (i) inceteaza sa desfasoare activitati sau o parte semnificativa din activitatea sa, sau intra in incapacitate de plata a datoriiilor restante; sau (ii) devine insolventa sau intra in faliment, intra in lichidare, sau un lichidator, administrator, lichidator administrativ, custode sau functionar similar este numit in legatura cu aceasta sau pentru oricare dintre activele sale sau inaintea sau ameninta cu orice actiune similara impotriva celor de mai sus in orice jurisdictie. RT are dreptul de a denunta unilateral Contractul, pe baza unei notificari prealabile scrise de 2 zile, in urmatoarele situatii: a) Clientul vinde locatia; b) evenimentul de forta majora dureaza de mai mult de 30 de zile; c) in orice alta situatie expres mentionata in Contract.

7.2 Reziliere. Daca o parte nu-si indeplineste obligatiile contractuale, cealalta parte este indreptatita sa rezilieze de plin drept Contractul, fara interventia instantei, putand solicita despagubiri. Daca nu se prevede altfel in Contract, rezilierea va opera pe baza unei notificari prealabile scrise de 30 de zile. Contractul va inceta de plin drept in prima zi a lunii urmatoare celei in care termenul de 30 de zile se implineste, daca partea in culpa nu a inlaturat, pana la implinirea termenului, situatia ce a atras notificarea de reziliere.

7.3 Despagubiri. Daca Contractul inceteaza, pentru unul sau mai multe Servicii, inainte de expirarea Perioadei minime, altfel decat urmare a culpei RT, Clientul va fi obligat la plata despagubirilor pentru incetare prematura mentionate in Formular. La calculul despagubirilor exprimate in Euro se va folosi cursul de schimb Leu/Euro comunicat de BNR ca valabil la data emiterii facturii si in scris pe aceasta. Clientul nu datoreaza despagubiri pentru incetare prematura in cazul schimbarii locatiei la care Serviciul este furnizat sau a liniei telefonice suport, daca RT nu are solutie tehnica pentru furnizarea Serviciului la noua locatie/pe noua linie telefonica suport.

7.4 Suspendarea Serviciului-suport (ex. serviciu telefonic este Serviciu-suport pentru Serviciul ADSL, pentru optiunile de voce, etc.) atrage de drept suspendarea furnizarii Serviciilor/optiunilor a caror furnizare depinde de furnizarea Serviciului-suport, in aceleasi conditii in care opereaza suspendarea Serviciului-suport. Incetarea Contractului in privinta unui Serviciu-suport va atrage incetarea de drept a Contractului si in privinta Serviciilor a caror furnizare depinde de furnizarea Serviciilor-suport, la data incetarii Contractului in privinta Serviciului-suport, cu exceptia cazului in care Serviciul se furnizeaza, la cererea Clientului, pe o alta linie suport (daca incetarea Contractului in privinta Serviciului-suport are loc din culpa Clientului, acesta este obligat la plata despagubirilor pentru incetare prematura).

7.5 Notificari. Clientul va trimite notificari mentionate in acest capitol 7 la sediul RT, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire. RT va trimite notificari mentionate in acest capitol 7 la adresa indicata de Client in Formular. Notificarile comunicate de parti la alte adrese nu vor fi opozabile partii notificate.

8. Limitarea raspunderii. **8.1** RT nu este raspunzatoare fata de Client pentru daune indirecte (ex. beneficiul nerealizat, pierderi de profit, pierderi de date, afectarea reputatiei, pierdere de oportunitati de afaceri). RT raspunde de

functionarea Serviciilor pana la Punctul terminal din Formular. RT nu raspunde pentru apelurile catre destinatii cu tarif ridicat (international, servicii cu valoare adaugata) generate prin fenomenul de „modem hijacking”. Mai multe informatii privind metodele de protectie se pot obtine accesand site-ul www.romtelecom.ro. RT nu este raspunzator daca transmiterea si receptionarea Serviciilor sunt alterate datorita unor factori de natura urmatiorilor: a) fenomene naturale care afecteaza receptionarea Serviciilor; b) intreruperi sau variatii mari de curent in locatie sau in imobilul unde este instalata reseaua de distributie a semnalului; c) instalarea sau utilizarea de catre Client de echipamente neautorizate; d) interferentele cu alte sisteme electronice de comunicatie; e) lipsa de vizibilitate intre antena si satelit; f) utilizarea necorespunzatoare sau frauduloasa a Serviciilor.

8.2 Prevederi specifice Serviciilor TV: RT retransmite canalele si SVA astfel cum sunt acestea difuzate de furnizorii lor si nu raspunde pentru continutul/calitatea semnalului acestora, cu exceptia situatiei in care legea prevede altfel.

9. Lege. Litigii. Contractul este guvernate de legea romana. Orice neintelegere in legatura cu executarea Contractului va fi rezolvata pe cale amiabila. Daca o astfel de rezolvare nu este posibila, litigiul va fi inaintat spre solutionare instantelor judecatoresti competente.

10. Reclamatii. Orice reclamatie privind sumele facturate se face in maxim 30 de zile de la emiterea facturii, prin scrisoare recomandata, e-mail, fax sau apeland serviciul Relatii cu Clientii. Reclamatia nu suspenda obligatia de plata a Clientului. RT raspunde la reclamatia in 30 de zile de la data inregistrarii acesteia. Daca reclamatia se dovedeste justificata, RT restituie Clientului sumele incasate in plus, prin creditare cu evidentiere in factura.

11. Prelucrarea Informatiei. **11.1** Clientul declara ca este de acord cu prelucrarea datelor obtinute de RT despre Client si Servicii (inclusiv adresa de e-mail, datele persoanei fizice mandatate sa semneze Contractul, datele de localizare care indica pozitia geografica a echipamentului terminal al Clientului si urmatoarele date de trafic: date referitoare la rutare, durata sau momentul comunicarii, reseaua in care originea sau in care se termina comunicarea, momentul de inceput si de sfarsit al comunicarii), („**Informatia**”) in urmatoarele scopuri (**daca Clientul nu este de acord cu prelucrarea Informatiei prevazuta la acest articol 11.1, va specifica acest lucru in Formular**): a) marketing (inclusiv marketing direct), comunicari comerciale si comercializarea serviciilor RT si ale partenerilor RT prin: (i) orice mijloc de comunicare, mai putin apelarea automata care nu necesita interventia unui operator uman si/sau (ii) mijloace de apelare automata care nu necesita interventia unui operator uman; b) furnizarea de servicii cu valoare adaugata si dezvaluirea Informatiei catre terti subcontractanti ai RT; c) furnizarea serviciului „registru abonatilor” si serviciilor de informatii privind abonatii si va fi dezvaluita beneficiarilor acestor servicii. **11.2** RT va mai prelucra Informatia si in urmatoarele scopuri legate de executarea Contractului: a) furnizarea Serviciilor (ex.: procesare comenzi/cereri Client, stabilire obligatii de plata si facturare, arhivare, recuperare debite/creante inclusiv prin intermediul unor terti, solutionare cereri/reclamatii) si va fi dezvaluita (i) unor terti imputerniciti sa recupereze creantele RT, acestia putand la randul lor dezvalui Informatia persoanelor mentionate la art. 11.2 lit. d), (ii) unor terti cesionari ai creantelor RT, (iii) unor terti imputerniciti sa comercializeze Serviciile precum si (iv) partenerilor comerciali, cu care RT incheie contracte referitoare la Servicii; b) prevenirea/depistarea fraudelor si va fi dezvaluita autoritatilor si institutiilor abilitate conform legii; c) incasarea valorii Serviciilor prin intermediul unor terti, si va fi dezvaluita acestor terti; d) crearea unei baze de date cuprinzand datele personale ale clientilor rau platnici, pentru utilizarea acesteia in comun cu alti furnizori de servicii de comunicatii electronice si institutiilor care, fie au ca obiect de activitate gestionarea unor asemenea date, fie pot intra in contact cu astfel de persoane prin natura activitatii desfasurate, si va fi dezvaluita furnizorilor de servicii de comunicatii electronice si institutiilor mentionate; e) in orice alte modalitati permise de lege si va fi dezvaluita altor persoane, in conditiile legii. **11.3** Datele de trafic vor fi prelucrate in scopurile mentionate la art. 11.1 si 11.2 pe perioada de valabilitate a Contractului, si pe o perioada de maxim 3 ani de la data incetarii acestuia, exceptand situatiile pentru care legea prevede un alt termen.

12. Transferul drepturilor. Clientul are dreptul de a transfera unui tert oricare din drepturile si obligatiile sale din Contract, cu acordul prealabil scris al RT.

13. Alte prevederi. **13.1** Perioada de varf este perioada cuprinsa intre luni si vineri, intre orele 08:00 – 18:00. Perioada in afara perioadei de varf este perioada cuprinsa intre luni si vineri, intre orele 18:00 – 08:00, si zilele de sambata, duminica si sarbatorile legale, intre orele 00:00 - 24:00. **13.2** Politica de Internet a RT se afla postata pe site-ul www.romtelecom.ro, i s-a adus la cunostinta Clientului si acesta se obliga sa o respecte. Totodata, Clientul se obliga sa nu cedeze altei persoane numele de cont (user name) si/sau parola (password). **13.3** Toate prevederile Contractului care nu au fost modificate de parti prin, sau care nu sunt in contradictie cu, acte aditionale la Contract semnate de parti, raman pe deplin aplicabile.

Incheiat astazi, _____, in doua exemplare originale, unul pentru Client si unul pentru RT.

CLIENT

ROMTELECOM