

CONDITII GENERALE PENTRU FURNIZAREA SERVICIILOR ROMTELECOM - Aplicabile Tuturor Serviciilor Romtelecom -

„**Contract**” inseamna termenii si conditiile aplicabile unui singur Serviciu.

1. Durata. Contractul se incheie pe Perioada minima prevazuta in Formular si se prelungeste automat pe perioada nedeterminata, daca niciuna dintre parti nu notifica, cu cel putin 30 de zile inainte de expirarea Perioadei minime, intentia sa de a nu mai continua Contractul. Cu cel putin 60 de zile inainte de expirarea Perioadei minime, RT notifica in scris Clientului posibilitatea de a-si manifesta optiunea de a impiedica prelungirea automata a Contractului.

2. Garantie. Plati intermediare. RT poate solicita Clientului depunerea unei garantii (nepurtatoare de dobanda, minim echivalentul a trei abonamente lunare) in contul RT/efectuarea unei plati intermediare inainte de emiterea facturii lunare urmatoare, daca: a) Clientul nu este deja client RT pentru alte servicii, la data semnarii Contractului pentru un anumit Serviciu; b) platile aferente unui Serviciu nu au fost efectuate la timp; c) Clientul figureaza pe liste publice de datornici; d) Clientul figureaza cu debite fata de RT la data incheierii Contractului pentru un anumit Serviciu; e) se constata o crestere brusca a traficului, intr-o perioada scurta de timp; f) traficul inregistrat depaseste limita de credit stabilita de RT. RT are dreptul de a deduce din garantie datoritiile scadente ale Clientului. Garantia este returnata Clientului, la cererea sa, dupa un interval de minim 4 luni de la depunere, cu conditia ca, la data solicitarii, Clientul sa fi platit integral facturile emise de RT in ultimele 3 luni anterioare datei cererii. Plata intermediara se efectueaza fie pe baza unei facturi emise de RT, fie pe baza unei notificari transmise Clientului, urmand ca sumele sa fie evidentiate intr-o factura emisa ulterior. RT are dreptul fie sa suspende furnizarea Serviciilor, total sau partial, fie sa considere Contractul incetat de drept, fara interventia instantei sau alte formalitati, daca Clientul nu depune garantia/nu efectueaza plata intermediara pana la data solicitata.

3. Plata. Serviciile sunt facturate lunar. Factura lunara contine contravaloarea Serviciilor furnizate in perioada de facturare anterioara, abonamentul pentru luna in curs („**Abonament**”) si chiria/rata pentru echipamentele necesare furnizarii Serviciilor puse la dispozitia Clientului de RT („**Echiptamente**”). Tarifele sunt cele mentionate in Formular si in lista de tarife RT („**Lista de tarife**”), sunt exprimate in Euro si nu includ TVA. Plata se face in lei, la cursul de schimb Leu/Euro comunicat de BNR ca valabil pentru prima zi a perioadei de facturare si in scris pe factura. RT expediază factura in plic, fara confirmare de primire. RT nu raspunde de neprimirea facturii de catre Client din motive neimputabile RT. Clientul care reclama ca nu a primit factura nu este exonerat de la plata sumelor datorate, avand obligatia de a se interesa cu privire la sumele de plata. Termenul de plata a facturii este de maxim 22 de zile de la data emiterii acesteia. Pentru neplata facturii pana la expirarea termenului scadent, Clientul este de drept in intarziere, fara indeplinirea vreunei formalitati, si datoreaza penalitati de intarziere pana la data achitarii integrale a sumelor datorate, in valoare de 0,15%/zi pentru primele 15 zile de intarziere, de 0,35%/zi pentru urmatoarele 45 de zile, calculate asupra valorii totale a facturii. Totalul penalitatilor de intarziere poate depasi cuantumul sumei asupra careia sunt calculate. Neplata totala sau partiala a facturii peste 15 zile fata de termenul scadent da dreptul RT sa suspende furnizarea tuturor Serviciilor. Furnizarea se reia in maxim 2 zile lucratoare de la achitarea integrala a sumelor datorate. Neplata totala sau partiala a facturii peste 60 zile fata de termenul scadent da dreptul RT sa rezilieze Contractul pentru toate Serviciile de plin drept, fara interventia instantei sau alte formalitati prealabile, pe baza unei notificari prealabile scrise de 15 zile.

4. Functionarea Serviciului si Echipamente. Clientul va obtine toate autorizariile necesare furnizarii Serviciilor, care ii incumba potrivit legii. Daca un Serviciu nu poate fi activat in termenul prevazut in Formular, din motive tehnice, oricare parte poate denunta unilateral Contractul, cu o notificare prealabila scrisa de 5 zile, fara despagubiri. RT remediază deranjamentele Serviciului aparute exclusiv din culpa sa, in maxim 72 de ore de la data notificarii acestora de catre Client. In caz contrar, RT va rambursa Clientului Abonamentul aferent Serviciului afectat, in cota fractionara, corespunzator perioadei efective de nefunctionare. RT are dreptul de a suspenda in tot sau in parte furnizarea Serviciilor, pe o perioada de maxim 15 zile, in vederea efectuării de lucrari de intretinere sau dezvoltare a retelei si va rambursa Clientului Abonamentul aferent

Serviciului afectat, in cota fractionara, corespunzator perioadei efective de nefunctionare. In toate cazurile, rambursarea se face prin creditare cu valoarea in lei, cu evidentiere in factura emisa in luna urmatoare. Daca RT inchiriaza, preda in custodie sau vinde in rate Clientului Echipamente („**Echiptamente RT**”), RT este proprietarul Echipamentelor RT pe durata inchirierii/custodiei, respectiv pana la data achitarii integrale a pretului si a penalitatilor aferente, iar Clientul nu va transfera catre terti dreptul de a folosi Echipamentele RT. Daca Clientul nu achita la termen valoarea ratei Echipamentului RT, RT poate solicita returnarea lui, iar ratele deja achitate sunt nerambursabile, fiind retinute de RT ca despagubiri. Daca Clientul produce deteriorari Echipamentelor RT, va suporta contravaloarea reparatiilor efectuate de RT, iar daca aceasta decide inlocuirea unuia/mai multor Echipamente RT, Clientul va plati contravaloarea acestuia/acestora la valoarea de la data inlocuirii (mentionata in Lista de tarife) si orice tarife aplicabile. Clientul se obliga sa restituie Echipamentele RT inchiriate/date in custodie, in stare de functionare, in termen de 5 zile lucratoare de la data incetării furnizării Serviciilor, in caz contrar fiind obligat la plata lor la valoarea de la data incetării furnizării Serviciilor (mentionata in Lista de tarife). Clientul suporta toate riscurile legate de pierirea Echipamentelor RT pe durata inchirierii/custodiei, respectiv pana la data achitarii integrale a pretului si a penalitatilor aferente, inclusiv pentru cazuri fortuite. RT asigura remedierea/inlocuirea echipamentelor vandute Clientului conform conditiilor din certificatul de garantie. Daca Clientului ii este furnizat un software pentru utilizarea Serviciilor, RT acorda Clientului un drept de utilizare neexclusiv si netransferabil a acestuia, exclusiv in scopul utilizării Serviciilor. In toate cazurile de suspendare a Serviciilor prevazute in Contract, cu exceptia fraudei, RT va notifica Clientul in scris, cu minim 15 zile inainte.

5. Fraude. 5.1 Serviciile/Echiptamentele sunt furnizate Clientului numai in calitatea acestuia de utilizator final si numai pentru uzul sau privat. Sunt considerate activitati frauduloase ale Clientului: a) furnizarea de informatii/documente eronate/falsificate care au stat la baza incheierii Contractului; b) mutarea Echipamentului in alta locatie, fara acordul RT; c) furnizarea Serviciilor catre terti (contra cost sau in mod gratuit); d) utilizarea Serviciilor in vederea furnizării de servicii de comunicatii electronice catre terti sau in vederea transferului de trafic in rețeaua RT si/sau alte rețele (ex. transferurile de apeluri nationale/internationale in rețeaua RT si/sau alte rețele); e) utilizarea Serviciilor cu incalcarea legii sau a politicii de Internet a RT. **5.2 Prevederi specifice Serviciilor TV:** Orice incercare de a copia datele tehnice de identificare ale Smart Cardului sau de a copia continutul canalelor TV sau al programelor incluse in SVA este considerata activitate frauduloasa. Clientul TV are dreptul sa utilizeze Smart Card-ul numai impreuna cu Echipamentul. Receptia in afara granitelor Romaniei, retransmisia in scopuri private sau comerciale si/sau copierea pentru multiplicare sau multiplicarea Serviciilor sunt considerate activitati frauduloase. **5.3** Daca identifica o activitate frauduloasa, RT are dreptul: a) sa suspende furnizarea Serviciilor sau sa rezilieze Contractul de plin drept, fara interventia instantei sau alte formalitati prealabile; b) sa refuze furnizarea unui nou Serviciu sau sa conditioneze furnizarea acestuia de depunerea unei garantii; c) sa retraga Clientului orice forma de beneficii; si/sau d) sa ia masurile prevazute in politica de Internet a RT. De asemenea, Clientul este responsabil pentru daunele rezultate din neindeplinirea obligatiilor asumate prin prezentul articol.

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 denuntarea unilaterala a Contractului pentru Serviciul supus modificării, pe baza unei notificari scrise ce trebuie sa ajunga la RT in decursul celor 30 de zile, 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 acceptării modificării

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. **6.4 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 unilaterala. 7.1.1 RT are dreptul de a denunta unilateral Contractul, cu o notificare prealabila scrisa de 2 zile, in urmatoarele situatii: a) decesul Clientului; b) Clientul vinde locatia; c) un eveniment de forta majora ce dureaza de mai mult de 30 de zile; d) in orice alta situatie expres mentionata in Contract. **7.1.2** Clientul are dreptul de a denunta unilateral Contractul: a) oricand si cu aplicarea prevederilor art. 7.3, cu o notificare prealabila scrisa de 30 de zile, contractul incetand de plin drept in prima zi a lunii urmatoare celei in care termenul de 30 de zile se implineste; b) daca RT devine insolubil, isi inceteaza activitatea sau este in faliment/lichidare, cu o notificare prealabila scrisa de 2 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, urmare a rezilierii de catre RT sau a denuntarii unilaterale de catre Client (altfel decat potrivit art. 6.1 si 7.1.2 b) si c)), 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 pentru prima zi a perioadei de facturare si in scris pe factura. Clientul nu datoreaza despagubiri pentru incetare prematura (i) 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 suport sau (ii) in cazul rezilierii de catre Client urmare a unei culpei exclusive a RT. **7.4 Notificari.** Clientul va trimite notificari mentionate in capitolul 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 notificatae.

8. Limitarea raspunderii. 8.1 Oricare dintre parti nu este raspunzatoare fata de cealalta parte pentru daune indirecte (ex. beneficiul nerealizat, pierderi de profit sau de abonati, pierderi de date, afectarea reputatiei sau pierderea unor oportunitati de afaceri). RT raspunde de functionarea Serviciilor pana la Punctul terminal prevazut in Formular. RT nu raspunde pentru apelurile catre destinatii cu tarif ridicat (international, servicii cu valoare adaugata) generate prin fenomenul de „modem hijacking”. RT nu este raspunzator daca transmiterea si receptionarea Serviciilor sunt alterate datorita unor factori de natura urmatorilor: 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 e guvernata de legea romana. Orice neintelegere privind executarea Contractului va fi rezolvata amiabil. Daca

o astfel de rezolvare nu e posibila, litigiul va fi inaintat instantelor judecatoresti.

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

11. Prelucrarea Informatiei. 11.1 Datele obtinute de RT despre Client si Servicii („**Informatia**”), cum sunt datele cu caracter personal (inclusiv CNP), datele de trafic (referitoare la rutare, durata sau momentul comunicarii, reseaua in care origineaza sau in care se termina comunicarea, momentul de inceput si de sfarsit al comunicarii) si datele de localizare vor fi prelucrate de RT in urmatoarele scopuri: a) marketingul (inclusiv marketingul direct), efectuarea de comunicari comerciale si comercializarea serviciilor RT si ale partenerilor RT prin orice mijloc de comunicare, inclusiv prin mijloace de apelare automata care nu necesita interventia unui operator uman; b) furnizarea de servicii cu valoare adaugata; c) crearea unei baze de date cuprinzand datele personale ale clientilor rau platnici, pentru utilizarea acestora in comun cu alti furnizori de servicii de comunicatii electronice si cu alte institutii 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; d) incasarea valorii Serviciilor prin intermediul unor terti, si va fi dezvaluita incheiate cu furnizorii de programe de televiziune/radio si pentru activitatile de audit desfasurate de auditorii acestor furnizori, si va fi dezvaluita acestor furnizori/auditori; f) furnizarea serviciului „registru abonatilor”, in forma scrisa sau electronica, si serviciilor de informatii privind abonatii, si va fi dezvaluita beneficiarilor acestor servicii; g) efectuarea de loterii publicitare, concursuri, studii de piata, si va fi dezvaluita organizatiilor de cercetare a pietei si partenerilor contractuali ai RT. **11.2** RT va mai prelucra Informatia si in urmatoarele scopuri: a) furnizarea Serviciilor (ex.: procesare comenzi/cereri Client, 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. 11.1 lit. c), (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) in scopurile mentionate in Formular si 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 mai sus pe perioada de valabilitate a Contractului, si pe o perioada de maximum 3 ani de la data incetarii acestuia, exceptand situatiile pentru care legea prevede un alt termen. **11.4** Privind datele sale personale, Clientul are urmatoarele drepturi: de acces si interventie la acestea, de opozitie la prelucrarea acestora, de a nu fi supus unei decizii individuale, de a se adresa justitiei, conform art. 13-18 din Legea nr. 677/2001. Clientul are dreptul de a se opune in orice moment, in mod gratuit si fara nici o justificare, ca datele sale personale sa fie prelucrate in scop de marketing. Pentru exercitarea acestor drepturi, Clientul va inainta catre RT o cerere scrisa, datata si semnata.

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

CLIENT

ROMTELECOM