



TERMENI SI CONDITII

- Aplicabile Tuturor Serviciilor Romtelecom si Echipamentelor Romtelecom furnizate Clientului-

Clientul Pachetului de Servicii intelege ca, alaturi de Formularul semnat de Client si RT, prezentul document face parte integranta din Contractul pentru furnizarea de servicii de comunicatii electronice ("**Contractul**"). In cazul in care Clientul achizitioneaza un singur Serviciu, toate referirile din Contract la "Pachetul de Servicii" vor fi considerate ca fiind facute la Serviciul respectiv.

Clientul care inchiriaza un Echipament RT intelege ca, alaturi de prevederile din Formularul semnat de Client si RT aplicabile Echipamentului RT, clauzele din prezentul document indicate a se aplica Echipamentului RT alcatuiesc Contractul privind furnizarea Echipamentului RT in regim de inchiriere ("**Contractul**").

In caz de discrepanta intre prezentul document si Formular, vor prevala prevederile din Formular.

I. Definitii

In Contract, termenii folositi cu majuscula vor avea urmatorul inteles:

Abonament inseamna suma fixa datorata lunar de catre Client catre RT, in schimbul dreptului Clientului de a folosi Pachetul de Servicii pe durata Contractului. Abonamentele sunt stabilite in Euro cu si fara TVA.

Activarea Pachetului este data la care Clientul incepe sa aiba acces la Pachetul de Servicii achizitionat prin Contract, fiind data la care este activat ultimul Serviciu din Pachetul de Servicii. Activarea Pachetului marcheaza, totodata, momentul de la care curge Perioada minima in privinta Pachetului de Servicii achizitionat prin Contract, precum si momentul de la care Clientul datoreaza Abonamentul aferent Pachetului de Servicii. Cu toate acestea, dat fiind ca intre momentul Activarii Serviciului Voce RT si momentul Activarii Pachetului de Servicii Clientul poate efectua convorbiri, Clientul datoreaza contravaloarea acelor convorbiri care nu sunt incluse in Abonamentul aferent Pachetului de Servicii, chiar daca sunt efectuate inainte de data Activarii Pachetului.

Activarea Serviciului este data la care Clientul incepe sa aiba efectiv acces la Serviciul respectiv.

ADSL (Eng. Asymmetric Digital Subscriber Line) reprezinta tehnologia de acces ce permite transmisia digitala a datelor peste reseaua de cupru existenta la Locatia Clientului furnizand largimi de banda asimetrice; prezinta avantajul de a utiliza linia telefonica obisnuita pentru a furniza viteze mari de transfer.

Aria de Acoperire reprezinta zona in care RT opereaza in conformitate cu licenta detinuta pentru furnizarea Serviciilor RT prin tehnologia CDMA.

CDMA (Eng. Code Division Multiple Acces -forma de multiplexare si metoda de acces multiplu) reprezinta o tehnologie de furnizare a serviciului de telefonie fixa, furnizat de RT in baza licentei de utilizare a frecventelor de comunicatii mobile de 410-415 MHz detinuta de RT in acest sens.

CDMA EVDO rev A (Eng. Code Division Multiple Acces, Evolution Data Optimized) reprezinta o tehnologie de furnizare a serviciului de internet mobil, furnizat de RT in baza licentei de utilizare a frecventelor de comunicatii mobile de 410-415 MHz detinuta de RT in acest sens.

Chiria inseamna pretul lunar datorat de catre Client pentru folosinta Echipamentului RT.

Date de trafic inseamna, potrivit legii, date referitoare la rutare, durata sau momentul comunicarii, reseaua in care originea/termina comunicarea, inceputul si sfarsitul comunicarii.

DTH - Direct to Home inseamna tehnologia prin intermediul careia sunt retransmise programe de televiziune si radio prin satelit, incluse in pachete diverse, precum si in furnizarea de servicii cu valoare adaugata.

Echipament inseamna orice dispozitiv sau echipament necesar furnizarii Serviciului, pus la dispozitia Clientului de catre RT de regula prin vanzare (cu plata integrala/in rate), sau prin acordarea dreptului de folosinta asupra acestuia contra cost.

Echipament RT inseamna orice dispozitiv sau echipament necesar furnizarii Serviciului, pus la dispozitia Clientului de catre RT prin acordarea dreptului de folosinta asupra acestuia contra cost (in regim de inchiriere).

FTTB (Eng. Fiber To The Building) reprezinta o tehnologie de acces care presupune conectarea pe cablu cu fibra optica pana la nivelul cladirii in care se gaseste Locatia Clientului, folosind pentru distributia finala reseaua de cupru existenta in locatia Clientului; prezinta avantajul de a utiliza linia telefonica obisnuita pentru a furniza viteze mari de transfer.

FTTH (Eng. Fiber To The Home) reprezinta o tehnologie de acces care presupune conectarea pe cablu cu fibra optica pana la Locatia Clientului; prezinta avantajul de a utiliza linia telefonica obisnuita pentru a furniza viteze mari de transfer.

IPTV (Eng. Internet Protocol Television) inseamna tehnologia prin intermediul careia sunt retransmise programe de televiziune si radio prin protocolul IP, incluse in pachete diverse, precum si in furnizarea de servicii cu valoare adaugata.

Kit antena inseamna antena si LNB (pentru solutia de instalare individuala).

Lista de tarife este documentul cuprinzand tarifele percepute de RT pentru furnizarea Pachetului de Servicii si pretul folosintei/de vanzare a Echipamentelor, si modalitatea de aplicare a acestora. Lista de tarife poate fi consultata pe www.romtelecom.ro, la 1930¹ (apel gratuit din reseaua RT) si in orice magazin RT/partener RT. Tarifele care nu sunt expres mentionate in Formular sunt prevazute in Lista de tarife. Convorbirile sunt tarificate la tarifele din Lista de tarife in vigoare la data efectuarii apelului.

Locatie inseamna adresa Clientului unde acesta este autorizat sa receptioneze Pachetul de Servicii si unde este instalat Echipamentul (daca este cazul).

Luna este intervalul de 28/29/30/31 de zile calendaristice consecutive.

Optiunile de voce contin tarife speciale pentru anumite tipuri de convorbiri; pentru orice alte tipuri de convorbiri se percep tarifele corespunzatoare tipului de abonament ales, astfel cum sunt mentionate in Lista de tarife in vigoare la momentul efectuarii apelului.

Perioada minima ("PM") inseamna durata de furnizare a Pachetului de Servicii, agreata de parti, in considerarea beneficiilor acordate de RT Clientului la semnarea Contractului; Perioada minima se calculeaza de la Activarea Pachetului.

¹ Serviciul Vanzari si Relatii cu Clientii.



Punct terminal inseamna punctul fizic la care Clientului ii este furnizat accesul la rețeaua RT și care demarchează proprietatea și domeniul de responsabilitate al RT de cel al Clientului; Punctul terminal este determinat în funcție de condițiile tehnice de furnizare a fiecărui Serviciu.

Serviciu inseamna orice serviciu furnizat de RT în cadrul Pachetului achiziționat prin Contract (ex.: o singură linie telefonică; un singur serviciu acces la Internet).

Serviciul/Pachetul Suplimentar inseamna un serviciu/optiune/pachet de canale TV, furnizate suplimentar Pachetului de Servicii, contra abonamentelor/tarifelor aferente; unde este menționat, Serviciul/Pachetul Suplimentar se furnizează o perioadă minimă inițială.

Serviciu suport inseamna orice Serviciu de furnizare caruia depinde furnizarea unui alt Serviciu (ex. linia telefonică principală este suport pentru serviciul de acces la internet prin tehnologia ADSL).

Smart Card inseamna cardul de acces condiționat furnizat de RT ce permite accesul la Serviciul TV prin decodarea canalelor TV retransmise. Clientul va utiliza orice Smart Card numai împreună cu STB-ul aferent.

STB (Receiver) inseamna receptor digital împreună cu telecomanda aferentă care prin activarea Smart Card-ului și conectat la o sursă de curent electric, la televizorul Clientului TV și la antena, face posibilă recepția.

SVA sunt serviciile suplimentare cu valoare adăugată furnizate de RT, la cererea Clientului (ex. serviciile pay-per-view), în schimbul unui tarif suplimentar per SVA, în afara Abonamentului, care conține programe de televiziune și/sau evenimente neincluse în Pachetul de Bază sau în Pachetele Suplimentare,

Teritoriu inseamna teritoriul României.

Termenul de activare inseamna termenul maxim între data semnării Contractului și data Activării Pachetului.

TDM (Eng. Time division multiplexing) inseamna un tip de multiplexare digitală în care două sau mai multe fluxuri de biți sau semnale sunt transmise aparent simultan ca sub-canale într-un canal de comunicare dar apar pe rând în cadrul canalului.

VDSL (Eng. Very High Bitrate Digital Subscriber Line) reprezintă o tehnologie de acces similară cu ADSL, dar la viteze mai mari de transmisie a datelor; prezintă avantajul de a utiliza linia telefonică obișnuită pentru a furniza viteze mari de transfer.

VoIP (Eng. Voice over Internet Protocol) inseamna tehnologia de transmisie a serviciului de Voce în format IP pe suportul rețelei de date.

Zi inseamna zi calendaristică, dacă în Contract nu se prevede altfel.

II. 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. Cu cel puțin 30 de zile înainte de expirarea Perioadei minime, RT notifică Clientului (prin scrisoare/e-mail/sms) posibilitatea de a-și manifesta opțiunea de a împiedica prelungirea automată a Contractului.

III. GARANTIE. PLATI INTERMEDIARE. RT poate solicita Clientului depunerea unei garanții (nepurtătoare de dobândă, minim echivalentul a trei Abonamente lunare) în contul RT/efectuarea unei plăți intermediare înainte de emiterea facturii lunare următoare, în cazurile menționate în Formular. În ceea ce privește analiza RT în urma căreia se determină riscul financiar al Clientului, în efectuarea acestei analize se țin cont de criteriile precum: istoricul de plăți al Clientului, tipul și numărul Serviciilor/ Pachetelor de Servicii/ Abonamentelor/ Echipamentelor solicitate de Client, traficul facturat și nefacturat, înregistrările existente în bazele de date publice privind debitorii care au înregistrat întârzieri la efectuarea oricărui plăți de orice natură.

IV. PLATA. Pachetul de Servicii și Chiria sunt facturate lunar. Factura conține contravaloarea Serviciilor furnizate în perioada de facturare anterioară, Abonamentul pentru luna în curs și Chiria. Tarifele sunt cele din Formular și Lista de tarife, sunt în Euro fără și cu TVA. Plata se face în lei, la cursul de schimb Leu/Euro comunicat de BNR ca valabil pentru prima zi a perioadei de facturare înscris pe factura. RT nu răspunde de neprimirea facturii de către Client. Clientul care reclamă că nu a primit factura nu este exonerat de plata sumelor datorate, având obligația de a se interesa asupra sumei de plată. Orice reclamație privind factura se face în maxim 30 de zile de la emiterea facturii, cf. art. 15, fără a suspenda obligația de plată a Clientului. Dacă reclamația este justificată, RT restituie Clientului sumele încasate în plus, prin creditare cu evidențiere în factura următoare.

Termenul de plată a facturii este de maxim 22 zile de la emiterea acesteia. Pentru neplata facturii la scadență Clientul este de drept în întârziere, fără vreo formalitate și datorează, până la plata integrală a datoriei, penalități de 0,15%/zi în primele 15 zile de întârziere și de 0,35%/zi în următoarele 45 de zile, calculate asupra valorii totale a facturii. Totalul penalităților de întârziere poate depăși cuantumul sumei asupra căreia sunt calculate. Neplata totală/partială a facturii la scadență dă dreptul RT să suspende furnizarea Pachetului de Servicii. Neplata totală/partială a facturii peste 60 zile față de scadență dă dreptul RT să rezilieze Contractul de plin drept, fără intervenția instanței sau alte formalități, cu notificare prealabilă scrisă de 15 zile. Clientul are dreptul și poate solicita oricând efectuarea de plăți în avans în baza Contractului, conform opțiunii exprimate prin Formular.

RT expediază factura în plic, fără confirmare de primire sau, dacă Clientul optează în acest sens, prin mijloace electronice, respectiv, prin intermediul aplicației MyAccount la adresa <http://myaccount.romtelecom.ro>, în condițiile prevăzute de Codul Fiscal. În cazul în care Clientul a optat să primească factura prin mijloace electronice, detaliile privind înregistrarea Clientului în MyAccount și prevederile referitoare la transmiterea facturilor prin mijloace electronice, sunt menționate în Termenii și Condițiile MyAccount. În cazul în care furnizarea Pachetului de Servicii este suspendată pentru neplata conform termenilor din Formular, furnizarea Pachetului de Servicii se reia în maxim 2 zile lucrătoare de la achitarea integrală a sumelor datorate.

Modalitățile de plată a facturii RT sunt: (1) Plata online prin secțiunea MyAccount de pe www.romtelecom.ro (plata se face prin card bancar, lista cardurilor românești acceptate fiind accesibilă de pe www.myaccount.romtelecom.ro); (2) Plata prin debit direct (pe baza contractului încheiat cu una din băncile indicate pe verso-ul facturii RT și pe site-ul www.romtelecom.ro); (3) Plata la bancomat (ATM) (pe baza formalităților stabilite de băncile indicate pe verso-ul facturii RT și pe site-ul www.romtelecom.ro); (4) Plata în numerar (în Magazinele RT, Cosmote și Germanos și la partenerii indicați pe verso-ul facturii RT și pe site-ul www.romtelecom.ro); Pentru efectuarea plății Clientul trebuie să prezinte factura RT (cu excepția magazinelor RT). (5) Plata prin ordin de plată (intocmit conform cerințelor băncii unde Clientul are contul din care face plata). Lista actualizată a conturilor bancare RT este disponibilă pe verso-ul facturii RT și pe site-ul www.romtelecom.ro. Pentru plata contravalorii facturii RT,



Cientul nu datorează comisioane/costuri suplimentare, cu excepția plății prin ordin de plată, care poate fi purtătoare de costuri suplimentare/comisioane bancare.

V. FUNCTIONAREA SERVICIILOR

Cientul va obtine toate autorizarile necesare furnizarii Serviciilor, a caror obtinere ii revine potrivit legii.

VI. ECHIPAMENTE

RT va executa contra-cost instalarea Echipamentelor, la solicitarea Clientului.

Taxele aplicabile sunt:

Serviciul RT corespunzator Echipamentului instalat	Taxa (Euro, fara si cu TVA)
VOCE	0
INTERNET	0*
STB-urile 1, 2, 3 si 4 pentru Serviciul TV prin tehnologia DTH /IPTV, daca se instaleaza simultan cu instalarea Serviciul TV	0
STB-urile 2, 3 si 4 pentru Serviciul TV prin tehnologia DTH, daca se instaleaza ulterior instalarii Serviciului TV prin tehnologia DTH	0
STB-urile 2, 3 si 4 pentru Serviciul TV prin tehnologia IPTV, daca se instaleaza ulterior instalarii Serviciului TV prin tehnologia IPTV	15 fara TVA, 18,6 cu TVA

*Instalare realizata odata cu activarea Serviciului Voce RT; in cazul in care Clientul solicita ulterior asistenta tehnica pentru instalarea modemului aferent furnizarii Serviciului de acces la Internet, aceasta operatiune se tarifeaza cu 20 Euro fara TVA, respectiv 24,8 Euro cu TVA.

Cientul se obliga: (i)sa preia Echipamentul; (ii)sa plateasca Chiria; (iii)sa nu deterioreze Echipamentul, sa nu-l mute din Locatie, sa suporte riscurile legate de pierderea lui inclusiv pentru caz fortuit, sa-l restituie in 5 zile de la incetarea inchirierii din orice motiv sau sa solicite ridicarea sa de catre RT achitand taxa aferenta, altfel platind RT Valoarea Echipamentului indicata mai jos:

Tehnologie terminal	Tarif (Euro, cu si fara TVA)	Valoare 1 - 6 luni (Euro fara TVA cu TVA)	Valoare dupa 6 luni (Euro fara TVA cu TVA)	Valoare dupa 12 luni (Euro fara TVA cu TVA)	Valoare dupa 18 luni (Euro fara TVA cu TVA)	Valoare dupa 24 luni (Euro fara TVA cu TVA)	Valoare dupa 36 luni (Euro fara TVA cu TVA)
ADSL VDSL si FTTB	HG655b (ADSL/VDSL/FTTB)	42/ 52,08	26/32,24	21,00/26,04	15,75/19,53	10,50/13,02	5,25 /6,51
FTTH	HG850a, HG8247 (optical network terminal)	144 /178,56	90/111,6	72,00 /89,28	54,00 /66,96	36,00/44,64	18,00 /22,32
IPTV	IPTV HD Zapper	102/126,48	64 /79,36	51,00 /63,24	38,25/47,43	25,50 /31,62	12,75 /15,81
	IPTV HD PVR	179/221,96	112 /138,88	89,40/110,86	67,05 /83,14	44,70/55,43	22,35/27,71
DTH	STB DTH SD	42/52,08	26 /32,24	21/26,04	15,75/19,53	10,50/13,02	5,25/6,51
	STB DTH HD Zapper	83 /102,92	52/64,48	41,40/51,34	31,05 /38,50	20,70/25,67	10,35 /12,83
	STB DTH HD PVR	172 /213,28	107/132,68	85,80/106,39	64,35/79,79	42,90/53,20	21,45/26,60
	Smart Card*	8/9,92					
Voce	Telefon fix	30/37,20	19 /23,56	15,00 /18,6	11,25/13,95	7,50/9,3	3,75/4,65
CDMA	Vertex Wireless VW210	142 /176,08	88,88/110,21	71,1/88,16	53,33 /66,13	35,55/44,08	17,78/22,05
	Adaptor de CDMA voce (include SIM card, antena)	52/64,48	33 /40,92	26,01 /32,25	19,51 /24,19	13,01 /16,13	6,50 /8,06

*In cazul in care obligatia de a returna Smart Card-ul nu este respectata, precum si in situatia in care Clientul a pierdut, a deteriorat sau i-a fost furat Smart Card-ul si nu a informat serviciul Relatii cu Clientii, Clientul va plati RT valoarea Echipamentului.



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 utilizarii Serviciilor.

Inchirierea inceteaza, independent de incetarea Contractului pentru Pachetului de Servicii, in urmatoarele cazuri: **1)**RT poate denunta unilateral Contractul, cu notificare prealabila scrisa de 2 zile, pentru: a)decesul Clientului; b)forta majora ce dureaza de mai mult de 30 de zile; c)orice alta situatie mentionata in Contract; d) cu notificare prealabila scrisa de 30 de zile, inchirierea incetand din ziua urmatoare celei in care cele 30 de zile se implinesc. **2)**Clientul poate denunta unilateral Contractul: a)oricand, cu o notificare prealabila scrisa de 30 de zile, Contractul incetand de plin drept in prima zi a lunii urmatoare celei in care cele 30 de zile se implinesc; 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 mentionata in Contract. **3)**Daca o parte nu-si indeplineste obligatiile, cealalta parte poate considera Contractul reziliat de plin drept, fara interventia instantei, putand solicita daune. Daca nu se prevede altfel in Contract, rezilierea opereaza printr-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, daca partea in culpa nu a inlaturat in cele 30 de zile situatia ce a atras notificarea.

VII. MODIFICAREA CONTRACTULUI. In cazul modificarii unilaterale a Contractului potrivit Formularului, Clientul nu va abuza de dreptul de denuntare unilaterala acordat potrivit Formularului (ex. modificarea este in avantajul Clientului). Clientul poate solicita modificarea Pachetului de Servicii 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, pe durata Contractului, un anumit Serviciu din Pachetul de Servicii nu mai poate fi furnizat la parametrii contractati, a) fie partile vor agreea furnizarea unui Serviciu inferior calitativ cu modificarea Abonamentului in mod corespunzator, fara despagubiri, b) fie Contractul inceteaza de plin drept, fara despagubiri, in privinta intregului Pachet de Servicii. 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.

VIII. INCETARE. Clientul nu datoreaza despagubiri pentru incetare prematura (i) in cazul schimbarii Locatiei la care Pachetul de Servicii este furnizat sau a liniei telefonice suport, daca RT nu are solutie tehnica pentru furnizarea Pachetului de Servicii la noua locatie/pe noua linie suport sau (ii) in cazul rezilierii de catre Client urmare a unei culpei exclusive a RT.

IX. Alte clauze

9.1 In privinta prelucrarii Informatiei in vederea furnizarii Pachetului de Servicii catre Client, astfel de operatiuni includ procesare comenzi/cereri Client, facturare, arhivare, recuperare debite/creante inclusiv prin intermediul unor terti, solutionare cereri/reclamatii).

9.2 Serviciul Voce. (a) La Activarea Serviciului, numarul de telefon ii va fi alocat pentru fiecare linie telefonice si in mod aleator Clientului, care va beneficia de acest numar pana la data incetarii furnizarii Pachetului de Servicii, exceptand situatiile in care: (i) Clientul va beneficia de serviciul de portabilitate a numerelor sau (ii) RT va modifica numerotatia din motive tehnice, cu conditia informarii prealabile a Clientului. Clientul poate solicita schimbarea numarului de telefon, cu plata tarifului aferent acestei operatiuni. Schimbarea numarului de telefon va fi operata de catre RT in limita posibilitatilor tehnice. (b) Clientul va putea activa doar optiunile de voce compatibile cu tipul de abonament ales. Schimbarea de optiune nu se tarifeaza. Convorbirile prin operatoare nu se includ in categoria convorbirilor nelimitate, tarifyandu-se conform Listei de tarife.

(c) CLIP-A - Identitatea liniei telefonice apelante este prezentata numai daca (i) aparatul telefonic permite vizualizarea numarului apelant (are functia Caller ID), (ii) centrala telefonica permite transmisia semnalului de identificare si (iii) operatorul retelei de origine a apelului permite transmisia numerelor spre reseaua RT. (d) **CLIP-A** este preactivat si poate fi dezactivat gratuit oricand. Casutele **VOCES si VOCES PRO** neutilizate timp de 2 luni vor fi dezactivate automat de RT. Serviciile Suplimentare VOCES sau VOCES PRO se activeaza de catre RT la solicitarea Clientului. (e) In cazul Serviciului Voce prin tehnologie VoIP, pe langa transmisia securizata de date, cu ajutorul platformei VoIP semnalul de tip voce (analogic) va fi convertit in semnal digital comprimat, care apoi va fi transformat in pachete IP.

(f) Cartela SIM furnizata pentru receptionarea Serviciilor prin tehnologie CDMA: Pentru fiecare Echipament achizitionat pentru receptionarea Serviciului, Clientul primeste o Cartela SIM pe care Clientul trebuie sa o introduca in Echipament. Cartela SIM este proprietatea RT. Orice tentativa de copiere de catre Client a datelor de identificare tehnica a Cartelei SIM este interzisa si se sanctioneaza conform legii. Cartela SIM este protejata de doua coduri secrete: PIN (Numar de Identificare Personal) si PUK (Numar Personal de Deblocare), care vor fi folosite de catre Client conform instructiunilor din Manualul de Utilizare a Echipamentului. Clientul este singurul raspunzator pentru dezvaluirea PIN si/sau PUK unor terte persoane. Clientul se angajeaza sa nu vanda, sa nu inchirieze, sa nu distruga si sa nu deterioreze Cartela SIM; raspunderea atat fata de RT, cat si fata de terte persoane, privind utilizarea Cartelei SIM, revine in intregime Clientului. Clientul va restitui catre RT Cartela SIM la solicitarea RT, pe durata Contractului, din motive de securitate sau pentru imbunatatirea Serviciului, RT procedand in acest caz la inlocuirea acesteia. In cazul pierderii sau furtului Cartelei SIM, Clientul va informa imediat RT prin Serviciul Clienti, caz in care RT recomanda solicitarea suspendarii accesului la Serviciu in privinta Cartelei SIM pierdute sau furate.

In toate cazurile, Clientul este responsabil pentru apelurile si serviciile initiate de pe Cartela SIM pana cand furnizarea Serviciului este suspendata. Pe perioada suspendarii datorate pierderii sau furtului Cartelei SIM, Clientul va plati Abonamentul, fara a fi obligat si la plata vreunei taxe de reconectare. Inlocuirea Cartelei SIM pierdute, furate sau deteriorate, va fi taxata de catre RT incepand cu cel de-al doilea incident cu 10 Euro (pret fara TVA) per Cartela SIM. Daca, odata cu pierderea sau furtul Cartelei SIM, este furat sau pierdut si Echipamentul, pentru a beneficia in continuare de Serviciu, Clientul va putea achizitiona un nou Echipament, in schimbul achitarii pretului de lista al Echipamentului.



9.3 Serviciul de acces la internet prin tehnologiile ADSL,VDSL,FTTB,FTTH. Pentru orice Serviciu de Internet, Clientul beneficiaza de o casuta de e-mail gratuita, cu o capacitate de peste 7 GB pe platforma Google Apps si accesibila chiar si pe telefonul mobil. Mai multe detalii se gasesc pe site-ul www.romtelecom.ro. Clientul se obliga sa nu cedeze altei persoane numele de cont si/sau parola.

9.4 Serviciul de acces la internet prin tehnologia CDMA: (1) Clientul poate avea acces la Serviciu 24 de ore pe zi, 7 zile pe saptamana, cu exceptia cazurilor de suspendare a furnizarii Pachetului de Servicii. Accesul poate fi ingreunat in orele de utilizare maxima, datorita capacitatii limitate a Ariei de Acoperire. (2) Pentru fiecare Serviciu de acces la internet prin tehnologia CDMA nou, Clientul va achizitiona un Echipament prin vanzare cu plata integrala a pretului. Predarea si receptia Echipamentului vor fi consemnate intr-un proces-verbal de predare-primire, cand i se va inmana Clientului si Manualul de Utilizare a Echipamentului certificatul de garantie si factura pentru Echipament (daca este cazul). (3) Raspunderea fata de RT, cat si fata de terte persoane, in privinta utilizarii Echipamentului, este in intregime a Clientului. (4) Daca, pe perioada garantiei, Clientul observa orice defectiuni ale Echipamentului, acesta se va adresa magazinului RT de unde a achizitionat Echipamentul. (5) In cazul furtului sau pierderii Echipamentului, Clientul va informa imediat RT prin Serviciul Clienti, caz in care RT recomanda solicitarea suspendarii accesului la Pachetul de Servicii. In toate cazurile, Clientul este responsabil pentru serviciile initiale de pe Echipament pana in momentul in care furnizarea Pachetului de Servicii este suspendata. Daca Clientul nu notifica RT despre Echipamentul pierdut sau furat, sau nu solicita suspendarea furnizarii Serviciului, Clientul va fi responsabil pentru consecintele rezultate din utilizarea de catre o terta parte a Echipamentului furat sau pierdut. Pe perioada suspendarii datorate pierderii sau furtului Echipamentului, Clientul va plati Abonamentul aferent Pachetului. In cazul in care Echipamentul nu este recuperat, pentru a beneficia in continuare de Pachetul de Servicii, Clientul va putea achizitiona un nou Echipament, in schimbul achitarii pretului de lista al Echipamentului, fara a fi obligat si la plata vreunei taxe de reconectare. (6) Este interzisa conectarea la Echipament a oricarui instrument, dispozitiv sau accesoriu care ar putea produce interferente cu Pachetul de Servicii.

9.5 Serviciul de televiziune furnizat prin tehnologia DTH: SVA sunt mentionate pe site-ul RT si in materialele publicitare ale RT. In cazul in care Clientul doreste sa primeasca SVA, le va putea comanda prin ghidul electronic TV, daca aceasta facilitate este disponibila, sau va suna la serviciul relatii cu clientii. Pe baza acestei solicitari si a identificarii Clientului, RT va acorda acces Clientului la respectivele SVA, conform grilei RT. Clientul are acces la SVA urmand procedura autorizata si anuntata de RT.

9.6 Serviciul de televiziune furnizat prin tehnologia IPTV: (a) **SVA** sunt mentionate pe site-ul RT si in materialele publicitare ale RT. In cazul in care Clientul doreste sa primeasca SVA, le va putea comanda prin Ghidul Electronic TV, daca aceasta facilitate este disponibila, sau va suna la serviciul relatii cu clientii. Pe baza acestei solicitari si a identificarii Clientului, RT va acorda acces Clientului la respectivele SVA, conform grilei RT. Clientul are acces la SVA urmand procedura autorizata si anuntata de RT prin intermediul meniului disponibil pe ecranul televizorului si/sau prin intermediul site-ului www.romtelecom.ro. **Facilitatile tehnice** de care poate beneficia Clientul Pachetului Principal: **Opreste si revino, Reluare, Ghid TV si Inregistreaza**. **1) Opreste si Revino** da posibilitatea de a opri si derula programele in timp ce le vizionezi in direct. Acest serviciu este disponibil doar clientilor ce achitioneaza STB-ul cu hard disk. **2) Reluare** da posibilitatea de a revedea emisiunile difuzate in urma cu pana la 7 zile de canalele TV mentionate distinct in Ghidul Electronic TV. **3) Ghidul Electronic TV** este ghidul interactiv ce poate fi consultat direct pe televizor si ce contine date precum orele de difuzare si optiunile de difuzare (subtitrari, posibilitatea de revizionare - Reluare).

4) Inregistreaza da posibilitatea de a inregistra emisiunile preferate pentru a fi vizionate la o data ulterioara. Acest serviciu este disponibil doar clientilor ce achitioneaza STB-ul cu hard disk. (b) **Suplimentul**. Suplimentul este considerat Serviciu cu valoare adaugata (SVA). Supliment da posibilitatea de a viziona oricare din evenimentele disponibile in biblioteca Suplimentului, oricand si de cate ori se doreste avand posibilitatea de a opri, relua sau derula. (c) **Filmoteca** este SVA-ul ce da posibilitatea de a inchiria un eveniment (film, documentar etc) pentru a fi vizionat pe o durata de maxim 24 de ore. In acest interval Clientul va putea opri, relua sau derula. Evenimentul va putea fi cautat si comandat din cadrul libreriei de evenimente prin intermediul interfetei puse la dispozitie de RT, sub forma unui meniu disponibil pe ecranul televizorului si accesat si controlat cu ajutorul telecomenzii STB-ului. Validarea cumpararii fiecarui eveniment in parte se va face prin tastarea unui PIN setat prin intermediul meniului disponibil pe ecranul televizorului si accesat si controlat cu ajutorul telecomenzii STB-ului de catre Client. Tarifarea se face de RT la fiecare eveniment comandat. Tarifele individuale pentru fiecare eveniment vor fi disponibile Clientului prin intermediul meniului disponibil pe ecranul televizorului, accesat si controlat cu ajutorul telecomenzii STB-ului pusa la dispozitia lui de catre RT.

9.7 Serviciul de televiziune furnizat prin tehnologia CATV: Serviciul este furnizat fara sa fie necesara utilizarea unui STB pentru receptie. RT nu raspunde pentru nefunctionarea Serviciului in urmatoarele cazuri: **(1)** intreruperea Serviciului cauzata de lucrarile furnizorilor de utilitati publice, de bruiaje electrice exterioare, de perturbatii datorate interferentelor radioelectrice. **(2)** Receptia necorespunzatoare datorata performantelor inferioare ale traseului de cablu aflat in proprietatea sau folosinta Clientului. RT nu este responsabil pentru perturbatiile cauzate de calitatea semnalului preluat, pentru receptia si implicit retransmisia de semnal slab, urmare a propagarii defectuoase a semnalului receptionat de la statii terestre, din cauza conditiilor meteorologice nefavorabile sau din cauza unor defectiuni pe lantul de transmisie terestra. Clientul nu are drept de redistribuire a Serviciului ce face obiectul prezentului Contract si nu are dreptul de a se bransa singur, acest drept aparinand exclusiv personalului autorizat de catre RT.

9.8 In cazul in care opteaza pentru furnizarea facturii prin MyAccount, Clientul trebuie sa furnizeze in Contract un numar de telefon mobil la care ii vor fi transmise informatii despre factura. Adresa de email folosita la crearea contului My Account si numarul de telefon mobil pot fi actualizate prin intermediul aplicatiei MyAccount.



X. NIVELURI DE CALITATE PRIVIND FURNIZAREA SERVICIILOR

10.1 Serviciile RT de telefonie la puncte fixe si puncte mobile, Serviciile RT de acces la internet la puncte fixe si puncte mobile, precum si Serviciile RT de televiziune furnizate prin tehnologiile DTH si IPTV sunt de tip "best effort", caracteristicile tehnice si parametri de calitate din descrierile acestor Servicii din Contract fiind masurati in conditii ideale. Caracteristicile acestor Servicii pot diferi de la caz la caz, indeosebi in functie de gradul de incarcare a retelei/starea tehnica a infrastructurii fizice de acces/LTP suport si in functie de conditiile meteorologice (in cazul Dolce). Niciuna dintre obligatiile privind accesul, viteza și calitatea Serviciilor nu reprezinta o obligație de rezultat a RT. Dolce CATV este transmis conform standardelor din Ordinul MCTI nr. 366/2002). Daca nu se prevede altfel in Contract, neindeplinirea parametrilor de calitate sau a caracteristicilor comunicate pentru Servicii nu atrage plata niciunei penalitati de catre RT sau acordarea niciunei reduceri la Abonament. Prin semnarea prezentului, Clientul accepta furnizarea Pachetului de Servicii in aceste conditii.

10.2 Valorile parametrilor aferenti indicatorilor de calitate administrativi pentru furnizarea serviciului de acces la internet, precum si procedura privind masurarea acestor parametri se gasesc pe pagina de internet <http://www.romtelecom.ro/calitate-internet/>.