

In conformitate cu prevederile OUG 111/2011 privind comunicatiile electronice si ale Ghidului privind incheierea si continutul minim al contractelor ce au ca obiect furnizarea de servicii de comunicatii electronice destinate publicului elaborat de ANCOM,

Fiecare Contract dintre NextGen Communications si clientii persoane fizice, privind furnizarea de servicii de comunicatii electronice si echipamente asociate, in vigoare la data 1 ianuarie 2013 („Contractul”), se completeaza cu urmatoarele prevederi, care vor face parte integranta din Contract incepand cu 1 ianuarie 2013:

In ceea ce priveste furnizarea informatiilor privind factura, Clientul Pachetului de Servicii opteaza la momentul semnarii Contractului pentru primirea informatiilor privind factura si prin intermediul SMS.

Se va modifica formatul privind modul in care Clientul are dreptul de a se opune oricand, gratuit si fara justificare, ca informatiile referitoare la datele cu caracter personal (numele, prenumele, adresa si numarul de telefon (si fax daca exista)) sa fie prelucrate, total/partial, pentru furnizarea registrelor abonatilor si/sau a serviciilor de informatii privind abonatii.

Clientul are dreptul de a se opune oricand, gratuit si fara justificare, ca aceste informatii sa fie prelucrate, total/partial, pentru furnizarea registrelor abonatilor si/sau a serviciilor de informatii privind abonatii.

Documente incheiate in baza Contractului si care se vor semna dupa instalarea serviciilor, dupa caz, sunt urmatoarele:

- Contract de inchiriere echipamente;
- Proces verbal predare-primire echipamente;
- Proces verbal de punere in functiune si acceptanta.

In ceea ce priveste fraudele, a fost eliminat pct. d) al art. 14.4 din Conditile Generale, Clientul Pachetului de Servicii intelegand ca pentru Pachetul de Servicii achizitionat „Contractul” se completeaza cu *“Politica de utilizare a serviciilor de internet”*, care va constitui (Anexa B.4 la Contract).

In ceea ce priveste compensarea acordata de NextGen pentru nefunctionarea serviciului telefonic, Articolul 5.2 din Conditile Generale se modifica dupa cum urmeaza: ***„5.2 In cazul in care restabilirea Serviciului de telefonie intr-un interval de 72 de ore, nu este posibila, Furnizorul va rambursa Clientului Abonamentul aferent Serviciului de telefonie afectat, in cota fractionara, corespunzator perioadei efective de nefunctionare, la cererea scrisa a Clientului, adresata Serviciului de Relatii cu clientii in termen de 30 de zile de la data ultimului interval de facturare. Restituirea sumelor pentru perioada de nefunctionare a Serviciului de telefonie se face prin creditarea cu valoarea in lei facturata la data nefunctionarii, cu evidentiere in factura urmatoare. In acelasi mod se face restituirea sumelor si in cazul in care nefunctionarea Serviciilor nu se datoreaza Furnizorului, ci unui tert, fara ca aceasta sa constituie cauza de incetare a Contractului. Restituirea sumelor pentru perioada de nefunctionare a serviciilor de internet, respectiv audiovizuale, se face conform Anexelor B.2, respectiv B.3.”***

Furnizorul nu percepe tarif de reconectare in cazul suspendarii serviciului in conditiile art. 9.3.

Orice informatii suplimentare privind Serviciile, precum si tarifele actualizate de furnizare a Serviciilor, tarifele serviciilor de intretinere si reparatii pot fi obtinute de la sediul/casariile Furnizorului, apeland gratuit Serviciul Vanzari si Relatii Clienti, sau accesand domeniul www.next-gen.ro.

Articolul 17.4 din Conditiiile Generale va avea urmatorul continut: „**17.4 Procedura privind solutionarea reclamatilor este disponibila, gratuit: a) la toate punctele de lucru NextGen si b) pe site-ul www.next-gen.ro.**”

Articolele 18.3 – 18.5 din Contract vor avea urmatorul continut: „**18.3** In cazul Serviciilor NextGen de acces la Internet prin tehnologia FTTB, FTTH, FTTC, FTTN, Cablu UTP/FTP, Cablu Coaxial, precum si a Serviciilor de telefonie, pentru gestionarea si prevenirea aparitiei congestiilor in retea, sistemele interne NextGen de management al traficului utilizeaza masuri corective care pot presupune reducerea sau chiar intreruperea temporara a traficului, pana la eliminarea congestiei. **18.4** In situatii deosebite (cutremur, inundatii, amenintari privind securitatea retelei, etc) exista posibilitatea ca serviciile sa fie restrictionate sau intrerupte pentru o perioada limitata de timp, atat timp cat amenintarea asupra retelei persista. **18.5** In ceea ce priveste Serviciul de acces la Internet (indiferent de tehnologie), Furnizorul isi rezerva dreptul de a aplica anumite restrictii asupra Serviciului de acces la internet, fie din motive de securitate, pentru a evita transmiterea de mesaje nedorite de pe statia Clientului (spam). In acest caz Furnizorul va bloca portul 25.”

Serviciul de asistenta tehnica furnizat de NextGen Communications este gratuit si este aferent solutionarii deranjamentelor privind Pachetul de Servicii, conform Contractului, si poate fi solicitat prin e-mail sau la numerele de telefon, astfel cum sunt mentionate mai jos:

SERVICIUL RELATII CLIENTI SI DE ASISTENTA TEHNICA

JUDET	RELATII CLIENTI	JUDET	RELATII CLIENTI	JUDET	RELATII CLIENTI
ALBA	0358.564.400	COVASNA	0367.564.400	MURES	0365.564.400
ARGES	0348.564.400	DAMBOVITA	0345.564.400	PRAHOVA	0344.564.400
BACAU	0334.564.400	GALATI	0336.564.400	SALAJ	0360.564.400
BRASOV	0368.564.400	GIURGIU	0346.564.400	SIBIU	0369.564.400
BISTRITA NASAUD	0363.564.400	GORJ	0353.564.400	SUCEAVA	0330.564.400
BUCURESTI	021.569.00.10	HARGHITA	0366.564.400	TELEORMAN	0347.564.400
CARAS SEVERIN	0355.564.400	IALOMITA	0343.564.400	TULCEA	0340.564.400
CLUJ	0364.564.400	IASI	0332.564.400		
CONSTANTA	0341.564.400	ILFOV	021.569.00.10		

Apelurile din reseaua NextGen nu sunt taxate. Apelurile din alte retele sunt tarificate la valorile normale ale retelelor respective, fara suprataxa.

Program LUNI – DUMINICA in intervalul orar: 07:00 – 23:00

E-MAIL: suport@next-gen.ro

Informatii suplimentare precum si adresele casierilor sunt disponibile pe www.next-gen.ro

Pentru Serviciile de voce contravaloarea convorbirilor initiate se calculeaza prin taxare la secunda cu exceptia primului minut de convorbire care se taxeaza prin rotunjire la un minut.

In cadrul Articolului 2 din Contract se introduc Articolele 2.2 si 2.3, dupa cum urmeaza: „**2.2** Pentru evitarea situatiilor de frauda, NextGen poate limita accesul la serviciul de telefonie, in cazul abonatilor care efectueaza convorbiri telefonice ce depasesc valoarea de 50 Euro (sau echivalentul in lei Dupa atingerea acestui plafon, clientii nu mai pot efectua apeluri ce presupun un cost, insa pot apela retele catre care au gratuitati (minutele incluse sau pret apel 0 eur/min). **2.3** NextGen poate suspenda furnizarea serviciului de telefonie in cazul in care se constata intentie de frauda (ex. volumul atipic de trafic catre destinatii exotice).”

Articolul 2.4 din Anexa B.1 la Contract va avea urmatorul continut: „**2.4** Furnizorul percepe urmatoarele tarife:

- manopera pentru instalarea sau inlocuirea unui traseu de cablu ce depaseste 15m lungime: 25 lei (tva inclus)
- contravaloarea cantitatii de cablu ce depaseste 15m lungime: 1,5 lei m/1 (tva inclus);
- manopera pentru instalarea sau inlocuirea unei mufe ce depaseste 1 buc: 25 lei (tva inclus)
- contravaloarea cantitatii de mufe ce depaseste 1 buc: 1 leu per bucata (tva inclus).

Furnizorul nu ofera lucrari de reparatii sau configurari pentru echipamentele Clientului. Furnizorul ofera gratuit 15 metri de cablu, 1 mufa si manopera aferenta instalarii Serviciului.”

Clientul poate masura viteza de acces in retea proprie accesand link-ul <http://speedtest.next-gen.ro/> din cadrul siteului www.next-gen.ro.

Articolul 3.4 din Anexa B.2 la Contract se va completa dupa cum urmeaza: „**3.4** La cererea scrisa a Clientului, adresata Serviciului de Relatii cu clientii in termen de 30 de zile de la data ultimului interval de facturare, tarifele lunare aferente Serviciului se diminueaza procentual din valoarea facturii, in functie de disponibilitatea lunara a Serviciului, daca defectiunile anuntate nu sunt imputabile Clientului.[...]”

Articolul 3.7 din Anexa B.2 la Contract va avea urmatorul continut: „**3.7** Furnizorul percepe urmatoarele tarife:

- manopera pentru instalarea sau inlocuirea unui traseu de cablu ce depaseste 15m lungime: 25 lei (tva inclus)
- contravaloarea cantitatii de cablu ce depaseste 15m lungime: 1,5 lei m/1 (tva inclus);
- manopera pentru instalarea sau inlocuirea unei mufe ce depaseste 1 buc: 25 lei (tva inclus);
- contravaloarea cantitatii de mufe ce depaseste 1 buc: 1 leu per bucata (tva inclus).

Furnizorul nu ofera lucrari de reparatii sau configurari pentru echipamentele Clientului. Furnizorul ofera gratuit 15 metri de cablu, 1 mufa si manopera aferenta instalarii Serviciului.”

Articolul 4.7 din Anexa B.3 la Contract se va completa dupa cum urmeaza: „**4.7** La cererea scrisa a Clientului, adresata Serviciului de Relatii cu clientii in termen de 30 de zile de la data ultimului interval de facturare, tarifele lunare aferente Serviciului se diminueaza procentual din valoarea facturii, in functie de disponibilitatea lunara a Serviciului, daca defectiunile anuntate nu sunt imputabile Clientului.[...]”

Articolul 4.8 din Anexa B.3 la Contract va avea urmatorul continut: „**4.8** Furnizorul percepe urmatoarele tarife:

- manopera pentru instalarea sau inlocuirea unui traseu de cablu ce depaseste 15m lungime: 25 lei (tva inclus)
- contravaloarea cantitatii de cablu ce depaseste 15m lungime: 1,5 lei m/1 (tva inclus);
- manopera pentru instalarea sau inlocuirea unei mufe ce depaseste 1 buc: 25 lei (tva inclus);
- contravaloarea cantitatii de mufe ce depaseste 1 buc: 5 lei per bucata (tva inclus).

Furnizorul nu ofera lucrari de reparatii sau configurari pentru echipamentele Clientului. Furnizorul ofera gratuit 15 metri de cablu, 1 mufa si manopera aferenta instalarii Serviciului.”

Formatul Anexei A – Servicii, Promotii, Tarife si Discounturi la Contract se inlocuieste cu un nou model, fara a aduce atingere serviciilor si tarifelor aferente acestora, contractate deja de client. Pentru evitarea oricarui dubiu, Clientului ii vor fi aplicabile serviciile, promotiile, tarifele si discounturile de la data contractarii.

Restul prevederilor din Contract, care nu au fost modificate prin, sau nu intra in contradictie cu prezentul document, vor ramane in vigoare si pe deplin aplicabile.

Prezentul document intra in vigoare de drept, fara indeplinirea altor formalitati, in data de