

CONTRACT PENTRU FURNIZAREA DE SERVICII NEXTGEN COMMUNICATIONS
 Contract nou

 NR: din data/...../.....

 Act aditional

FORMULAR
I. Partile:

NextGen Communications S.R.L., cu sediul social in Bucuresti, Str. Matei Milla, nr. 5, et. 2, sector I, inregistrata la Registrul Comertului nr. J2008011898405, CUI RO24166583, cont bancar nr. RO33BRDE450SV52062214500 deschis la BRD – Sucursala Mari Clienti Corporativi, inregistrata la Autoritatea Nationala de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal cu numarul 11296, denumit in continuare „NextGen Communications” sau „Furnizor” reprezentata prin Cod in calitate de Agent / Reprezentant vanzari. (Agentul prin reprezentantii sa) are dreptul de a semna prezentul Contract in numele Furnizorului, in limitele contractuale dintre Agent si Furnizor) si

Persoana fizica Numele: Prenumele

Domiciliul: Localitate: str..... nr..... bl..... sc..... et..... ap..... sector/judet.....

E-mail: telefon

BI/CI /Pasaport Seria..... nr..... CNP: denumit in continuare „Client”

sau

S.C., cu sediul social in..... str..... nr..... bl..... sc..... et..... ap..... sector/judet..... inregistrata la Registrul Comertului nr. J...../...../....., CUI..... atribut fiscal RO, cont bancar nr deschis la reprezentata de in calitate de denumit in continuare „Client”

Persoana de contact: e-mail..... telefon.....

2.1 Clientul consimte sa primeasca factura:

 a) In format tiparit, prin posta, transmisa fara confirmare de primire la adresa de domiciliu/sediul social sau

 Alta, daca difera de domiciliu/sediul social

Localitate: str nr bl sc et ap..... sector/judet

Clientii care beneficiaza de servicii de internet de la NextGen vor plati pentru factura tiparita un tarif de 5 RON pe luna, cu TVA.

 b) Gratuit, la adresa de e-mail

E-mail:

 Clientul este de acord sa plateasca in avans. DA NU
2.2 Clientul consimte sa primeasca informatii privind factura prin SMS:
 Sunt de acord la numarul de telefon:

3. Locatia solicitata pentru instalarea/furnizarea Serviciilor:

Localitate: str nr bl sc et ap..... sector/judet

Furnizorul va livra acestuia Serviciile/Pachetul de Servicii solicitate si alese de Client, in conformitate cu dispozitiile cuprinse in Conditile Generale pentru furnizarea acestora/ acestuia si cele cuprinse in Anexele la Contract, parte integranta din acesta.

4. Termen de instalare si activare a Serviciilor:

30 de zile calendaristice de la data semnarii Contractului.

5. Prelucrarea datelor cu caracter personal:

Clientul declara ca a fost informat/a cu privire la activitatile de prelucrare a Datelor Personale desfasurate de catre Operatorul-Furnizor al serviciilor, NextGen Communications S.R.L., denumit in continuare „Operatorul”, conform Informarii privind prelucrarea datelor cu caracter personal prevazuta in Anexa C.2. si efectuata in prealabil, intelegand ca aceste activitati sunt necesare si indispensabile incheierii si executarii contractului de furnizare servicii sau justifica un interes legitim al Operatorului-Furnizor al serviciilor.

Acordurile furnizate de client pentru urmatoarele activitati de prelucrare si valabile la semnarii prezentului contract se regasesc mai jos:

1. Sunt de acord ca Operatorul serviciilor pe care le solicit, sa imi colecteze si prelucreze CNP-ul in scopul ofertarii, al incheierii si executarii Contractului si inteleg ca dezacordul meu cu privire la prelucrare va determina imposibilitatea prezentarii unei oferte personalizate si, ulterior, a incheierii si executarii Contractului:

DA NU

2. Sunt de acord cu prelucrarea de catre Operator a Datelor mele Personale, inclusiv a datelor de trafic si de localizare, in vederea crearii unui profil si a transmiterii de oferte personalizate pentru produsele si serviciile furnizate de Operator, prin mijloacele de comunicare mentionate in Informarea privind prelucrarea datelor cu caracter personal:

DA NU

3. Sunt de acord cu prelucrarea de catre Operator a Datelor mele Personale in vederea crearii unui profil si a transmiterii de oferte personalizate pentru produsele si serviciile oferite de partenerii contractuali ai Operatorului, prin mijloacele de comunicare mentionate in Informarea privind prelucrarea datelor cu caracter personal:

DA NU

Am luat la cunostinta faptul ca imi voi putea modifica oricand acordul pentru utilizarea Datelor mele Personale printr-o cerere scrisa adresata Operatorului, la sediu social sau depusa in magazinele NextGen Communications SRL, precum si online prin intermediul aplicatiei Contul Meu.

Pentru mai multe informatii cu privire la prelucrarea Datelor Personale de catre Operator, precum si cu privire la consecintele retragerii acordului de prelucrare de mai sus, am fost informat si ca pot accesa Politica privind prelucrarea datelor personale din sectiunea Prelucrarea Datelor de pe www.next-gen.ro, sau pot vizita oricare dintre magazinele NextGen Communications SRL.

Am citit si am inteles Informarea privind prelucrarea datelor cu caracter personal, valabila la data exprimarii prezentului Acord.

Recunosc ca acordul exprimat prin prezentul document poate fi dovedit fie prin inscrisuri in forma electronica, prin inscrisuri incheiate prin intermediul unei solutii digitale (ex: semnarea documentului pe tableta), prin apeluri inregistrate sau prin inscrisuri pe hartie, modalitatile de incheiere a prezentului document avand o valoare juridica egala.

Contractul este format din prezentul Formular, Conditiiile Generale de Furnizare a Serviciilor NextGen Communications (atasate) si urmatoarele anexe:

- ANEXA A - SERVICII, PROMOTII, TARIFE SI DISCOUNTURI
- ANEXA B.1 - CONDITII TEHNICE SI COMERCIALE SPECIFICE SERVICIILOR DE TELEFONIE
- ANEXA B.2 - CONDITII TEHNICE SI COMERCIALE SPECIFICE SERVICIILOR DE INTERNET
- ANEXA B.3 - CONDITII TEHNICE SI COMERCIALE SPECIFICE SERVICIILOR AUDIOVIZUALE
- ANEXA C.1 - POLITICA DE UTILIZARE A SERVICIILOR DE INTERNET
- ANEXA C.2 - CONDITIILE DE FURNIZARE A SERVICIULUI DE ACCES LA INTERNET
- ANEXA C.3 - INFORMARE PRIVIND PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL
- ANEXA D - ECHIPAMENTE, TARIFE TELEFONIE VOIP SI TARIFE CONEXE

Alte 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.

Incheiat in localitatea / magazinul NextGen, in 2 exemplare originale, cate unul pentru fiecare parte. Eu, Clientul, declar ca am fost informat in detaliu inainte de incheierea Contractului despre prevederi precum planul tarifar ales prin Contract, contravaloarea acestuia pe Perioada minima, durata Perioadei minime, conditiile suspendarii Pachetului de Servicii si ale incetarii Contractului, conditiile de obtinere si utilizare a Pachetului de Servicii, cuantumul justei despagubiri pentru incetare prematura, documentele care alcatuiesc Contractul. Am citit si sunt de acord cu toti termenii si conditiile Contractului.

Client
 Functia/stampila
 Semnatura.....

Reprezentant NextGen Communications/Agent
 Stampila NextGen Communications
 Semnatura.....

CONDITII GENERALE DE FURNIZARE A SERVICIILOR NEXTGEN COMMUNICATIONS („CONDITII GENERALE”)

1. Definitii: In cazul in care legea nu prevede altfel, termenii folositi vor avea urmatoarele definitii: (a) **Client:** persoana fizica/juridica parte a acestui Contract; (b) **Contract:** intelegerea scrisa a partilor cu privire la furnizarea Serviciilor (dupa caz, Pachetului de Servicii) incheiata intre Client si Furnizor, incluzand: Formularul, Conditii generale, Conditii Specifice corespunzatoare fiecarui Serviciu (constituite ca Anexe ale Contractului), Anexa A, denumita Servicii, Promotii, Tarife si Discounturi, precum si orice alte documente incheiate in baza Contractului (de ex. Contract de inchiriere echipamente, Proces verbal predare-primire echipamente, Proces verbal de punere in functiune si acceptanta, etc) inclusiv Anexele C.1, C.2, si D; (c) **Conditii generale:** document parte a Contractului continand conditiile generale aplicabile furnizarii tuturor Serviciilor care fac obiectul Contractului; (d) **Conditii specifice:** document parte a Contractului continand conditiile particulare aplicabile furnizarii unui anumit Serviciu, denumit Anexa; (e) **Contul meu:** aplicatie pusa la dispozitie de catre NextGen la adresa <https://self-care.next-gen.ro/>, prin intermediul careia Clientii pot consulta, descarca sau efectua plata online a facturii, pot vizualiza informatii privind serviciile contractate, adauga sesizari, actualiza informatiile privind Clientul etc. Termenii si conditiile de utilizare a aplicatiei Contul Meu se regasesc la adresa: <https://self-care.next-gen.ro/cont-nou.html> (f) **Data activarii Serviciului:** data la care Serviciul este pentru prima data disponibil (poate fi utilizat de Client) sau data la care Clientul utilizeaza pentru prima data Serviciul (sau o parte din acesta), oricare ar interveni prima; pentru stabilirea Datei activarii Serviciului vor fi luate in considerare inregistrările interne ale Furnizorului, afara de cazul in care data a fost consemnata intr-un document semnat de ambele parti; de regula, data instalării coincide cu Data activării Serviciului; (g) **Date de trafic:** orice date prelucrate in scopul transmiterii unei comunicari prin rețeaua Clientului sau in scopul facturării contravalorii acestei operatiuni (date referitoare la rutare, rețeaua in care originea sau se termina comunicarea, durata sau momentul comunicării, momentul de inceput sau de sfarsit al comunicării); (h) **Echippingment:** orice dispozitiv sau echipament necesar furnizării Serviciilor, puse la dispozitia Clientului de Furnizor, conform Anexei A; (i) **Furnizor:** S.C. NextGen Communications S.R.L. persoana juridica parte a Contractului care pune la dispozitia Clientului Serviciul solicitat; (j) **Lista de Tarife** – este documentul cuprinzand lista tarifulor aferente Serviciilor si Echipamentelor NextGen Communications disponibila astfel: accesand site-ul NextGen Communications, apeland Serviciul Relatii cu Clientii sau la magazinele NextGen Communications; (k) **Locatie** - adresa Clientului unde va fi instalat Echipamentul si unde Clientul este autorizat sa receptioneze Serviciul; (l) **Mediu de transmisii de date:** cablu coaxial, fibra optica, unde radio, cablu de cupru aflat in proprietatea sau folosinta Clientului necesar transmisiei TV, Internet, telefoniei; (m) **Optiuni:** servicii suplimentare furnizate de catre NextGen asa cum sunt descrise in Anexa A; (n) **Perioada de facturare:** intervalul dintre doua date consecutive de facturare a Serviciului contractat de Client; (o) **Perioada minima:** perioada specificata in Anexa A, reprezentand durata de furnizare a Serviciilor, agreata de parti, in considerarea beneficiilor acordate de NextGen Clientului la semnarea Contractului. Perioada minima se calculeaza de la Data activării Serviciului; (p) **Portarea:** trecerea Abonatului de la rețeaua unui furnizor de servicii de comunicatii electronice in rețeaua unui alt furnizor de astfel de servicii, solicitand in mod expres pastrarea Numarului sau de telefon. (q) **Punct terminal de retea:** punctul fizic la care Clientului ii este furnizat accesul la rețeaua Furnizorului si care delimiteaza domeniul de responsabilitate al Furnizorului de domeniul de responsabilitate al Clientului; Punctul terminal de retea va fi determinat de la caz la caz, in functie de conditiile tehnice de furnizare a Serviciului; (r) **Rețea:** rețeaua de comunicatii electronice apartinand NextGen Communications si in care NextGen Communications opereaza in conformitate cu autorizatiile si licentele sale sau rețeaua apartinand unui partener NextGen Communications, prin intermediul careia NextGen Communications a dobandit dreptul de a furniza Serviciile; (s) **Rețea internet:** totalitatea resurselor accesibile in rețeaua IP internationala; (t) **Site-ul NextGen Communications** – <http://www.next-gen.ro/>, precum si alte site-uri indicate de NextGen Communications, dupa caz; (u) **Serviciu:** orice serviciu furnizat de Furnizor in baza Contractului (linie telefonica, acces internet, TV). In situatia in care Clientului ii sunt puse la dispozitie doua sau trei Servicii, se va considera ca acestuia ii este furnizat un pachet de servicii („Pachet de Servicii”); (v) **Serviciul Relatii cu Clientii** - serviciul telefonic oferit de NextGen Communications, care are rolul de a prelua si solutiaza cererile privind furnizarea Serviciului.

2. Durata. **2.1** Contractul se incheie pe perioada specificata in Anexa A, **Perioada minima**, incepand de la data activării Serviciului sau a primului Serviciu din cadrul Pachetului de Servicii si se prelungeste automat pe perioada nedeterminata, daca niciuna dintre parti nu notifica, cu cel putin 30 (treizeci) de zile inainte de expirarea Perioadei minime, intentia sa de a nu mai continua Contractul. Cu cel putin 30 (treizeci) de zile inainte de expirarea Perioadei minime, Furnizorul notifica in scris Clientului posibilitatea de a-si manifesta optiunea de a impiedica prelungirea automata a Contractului.

3. Instalarea si punerea in functiune a Serviciului. Echipament. **3.1** Instalarea si punerea in functiune a Serviciului se face in termenul stabilit la punctul 4 din Formular si are loc daca Clientul detine echipamente specifice necesare furnizării Serviciului. Furnizorul poate refuza conectarea acestora daca apreciaza ca acestea nu pot asigura conditii tehnice optime pentru furnizarea Serviciului. Punerea in functiune se va face in baza unui Proces verbal de punere in functiune si acceptanta. **3.2** Abonatul va avea acces la Serviciile NextGen Communications in termenul stabilit la punctul 4 din Formular de la data semnării Contractului. Accesul la noi Servicii disponibile in Rețeaua NextGen Communications, solicitate pe parcursul derularii Contractului, se va face in termenul stabilit la punctul 4 din Formular de la data inregistrării solicitării Abonatului cu conditia ca acesta sa fie eligibil pentru Serviciile solicitate (incluzand fara a se limita la prezentarea tuturor documentelelor necesare activării). Exceptie de la termenul de instalare si activare stabilit la punctul 4 din Formular fac Serviciile solicitate de catre Abonat ulterior incheierii Contractului si care datorita caracteristicilor lor comerciale se activeaza incepand cu prima data de facturare dupa data solicitării lor. **3.3** In cazul nerespectării termenului de instalare si activare stabilit la punctul 4 din Formular, Abonatul poate solicita despagubiri in termen de maximum 30 zile lucratoare de la data semnării Contractului, respectiv de la data inregistrării solicitării pentru activarea noilor Servicii sau de la data la care Abonatul a devenit eligibil pentru activarea noilor Servicii. NextGen Communications poate oferi despagubiri avand o valoare egala cu contravaloarea taxei lunare de abonament aferenta serviciului neprestat, dar nu mai mult de valoarea unui abonament lunar, dupa analiza tuturor circumstantelor. Despagubirea se va acorda prin reducerea taxei lunare de abonament, proportional cu perioada de depasire a termenului stabilit la punctul 4 din Formular (conform urmatoarei formule de calcul: valoare abonament lunar/numarul de zile din luna relevanta X numarul de zile de intarziere) Despagubirea se va regasi pe factura urmatoare solutionarii favorabile a cererii Abonatului, sub forma unei reduceri a valorii abonamentului sau a unor minute gratuite, in functie de serviciul neprestat. **3.4** Prin derogare de la art. 3.3, daca activarea in Rețeaua NextGen Communications a unui Abonat portat nu poate fi realizata sau se realizeaza cu intarziere, din motive ce nu se afla sub controlul NextGen Communications ci sub controlul furnizorului din a carui rețea de face portarea (furnizor donor), Abonatul nu va fi indreptatit sa solicite despagubiri din partea NextGen Communications. **3.5** Furnizorul va asigura lucrarile de intretinere si reparatii din rețeaua proprie. **3.6** Daca NextGen preda in custodie Clientului Echipamente („Echipamente NextGen”), NextGen ramane proprietarul Echipamentelor NextGen pe toata durata custodiei, iar Clientul nu va transfera catre terti dreptul de a folosi Echipamentele NextGen. Furnizorul va inlocui gratuit Echipamentele defecte acordate in custodie Clientului, in cazul in care defectiunea produsa Echipamentului nu este din culpa Clientului. Daca Clientul produce deteriorari Echipamentelor NextGen, va suporta contravaloarea acestuia/acestora la valoarea mentionata in Contract si Anexele acestuia. Clientul se obliga sa restituie Echipamentele NextGen date in custodie, in stare de functionare, in termen de 2 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 pierderea Echipamentelor NextGen pe durata custodiei, inclusiv pentru cazuri fortuite. **3.7** Daca instalarea Serviciului depinde de actele sau faptele unui tert, Furnizorul o va realiza numai dupa intrunirea tuturor conditiilor necesare, cum ar fi: obtinerea autorizatiilor sau aprobarilor necesare, instalarea conexiunilor care depind de tert; obtinerea avizelor/aprobarilor/autorizatiilor necesare cad in sarcina exclusiva a Clientului. **3.8** In cazul Serviciului de televiziune prin

tehnologia CATV digital, utilizarea Smart Card-ului este posibila numai in retea NextGen iar receptorul digital (STB) poate fi utilizat numai in retelele de CATV care utilizeaza tehnologia de codare DVB-C Conax.

4. Tarife si modalitati de plata. 4.1 Serviciile sunt facturate lunar. Factura lunara contine contravaloarea Serviciilor furnizate in perioada anterioara facturarii si abonamentul pentru luna in curs („*Abonament*“) si chiria pentru Echipamentul aferent. Tarifele sunt cele specificate in Anexele A si D, lista completa a tarifulor fiind disponibila (i) pe site-ul NextGen Communications disponibil la www.next-gen.ro, (ii) apeland Serviciul Relatii Clienti sau (iii) la sediile/caseroile NextGen Communications.

4.2 Tariful Abonamentului este stabilit in lei si include TVA, cu exceptia Serviciului de telefonie fixa al carui quantum este stabilit in Euro si include TVA. In cazul devalorizarii semnificative a Leului in raport cu Euro, NextGen Communications poate include diferenta de curs valutar in tarifele Serviciilor, cu respectarea prevederilor Art. 7. 4.3 In cazul instalarii partiale (Serviciul sau Serviciile instalate din cadrul Pachetului de Servicii) Furnizorul va emite o factura reprezentand contravaloarea fiecarui Serviciu activ furnizat in perioada de facturare anterioara. Pentru Serviciul de telefonie contravaloarea acestuia fiind stabilita in Euro, facturarea de catre Furnizor, si plata de catre Client, se vor face in Lei, la cursul oficial al BNR din ziua emiterii facturii. Pentru prima luna calendaristica de furnizare a Serviciului, in ceea ce priveste plata Abonamentului, Furnizorul va emite o factura pentru o suma calculata proportional cu numarul de zile de furnizare a Serviciului, daca nu se specifica altfel in Anexa A. 4.4 Furnizorul va expedia factura conform optiunilor pentru care Clientul a optat la art. 2a) - c) din Formular: prin posta, in plic, in format tipizat, la adresa indicata de Client, fara confirmare de primire, in primele 7 zile ale lunii / la adresa de e-mail mentionata / prin intermediul aplicatiei Contul Meu. Clientul poate opta oricand intre modalitatile de primire a facturii, prin intermediul aplicatiei Contul Meu sau in baza unei cereri depuse la orice punct de lucru de relatii cu clientii cu cel putin 15 (cincisprezece) zile inainte de sfarsitul lunii, urmand ca aceasta sa intre in vigoare in prima zi a lunii calendaristice urmatoare. Furnizorul nu raspunde de neprimirea facturii de catre Client din motive neimputabile NextGen Communications. Clientul care pretinde ca nu a primit factura nu este exonerat de la plata contravalorii Serviciului, la cererea Clientului, NextGen Communications putand elibera o copie a facturii/lor..

4.5 Termenul de plata a facturii este de maxim 22 (douazecisidoua) de zile de la data emiterii acesteia („*Termenul de plata*“). 4.6 Plata se va face in lei, dupa cum urmeaza: a) online prin intermediul aplicatiei Contul Meu aflata la adresa <https://self-care.next-gen.ro/> (plata se face prin card bancar, lista cardurilor acceptate fiind accesabila la adresa <https://self-care.next-gen.ro/canale-plata.html>); b) in numerar in magazinele proprii NextGen sau prin unitatile partenerilor sai: Romtelecom, Cosmote-Germanos (unde sigla NextGen este afisata), PayPoint, PayZone, Banca Transilvania sau BRD in baza oricarei facturi NextGen; c) prin ordin de plata (intocmit conform cerintelor bancii unde este deschis contul din care se face plata) d) Internet Banking, in Contul Colector specificat in continutul facturii in stanga sus, mentionandu-se in rubricile "Reprezentand/Detalii plata" codul de client si numarul facturii. Lista actualizata a conturilor bancare NextGen este disponibila pe factura NextGen si pe site-ul www.next-gen.ro. Detalii si informatii actualizate pe verso-ul facturii NextGen si pe www.next-gen.ro. Pentru plata contravalorii facturii NextGen, Clientul nu datoreaza comisioane/costuri suplimentare, cu exceptia platii prin ordin de plata sau care pot fi purtatoare de costuri suplimentare/comisioane bancare. Plata va fi considerata facuta in termen daca suma datorata se regaseste in contul bancar al Furnizorului la data scadentei sau a fost achitata la magazinele acestuia pana la acea data, inclusiv. 4.7 Clientul poate contesta, in scris, sumele facturate pana cel tarziu la expirarea Termenului de plata, fara a fi exonerat de la achitarea integrala a facturii in termenul mai sus mentionat, urmand ca eventualele diferente sa fie corectate in urmatoarea factura emisa de NextGen Communications. 4.8 Pentru neplata facturii dupa expirarea Termenului de plata, 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 0,5%/zi pentru primele 45 (patruzecisicinci) zile de intarziere, calculate asupra valorii totale a facturii. Totalul penalitatilor de intarziere poate depasi cuantumul sumei asupra careia sunt calculate. 4.9 Neplata totala a facturii peste 30 (treizeci) de zile fata de Termenul de plata da dreptul Furnizorului sa rezilieze Contractul pentru toate Serviciile de plin drept, fara interventia instantei sau alte formalitati prealabile, pe baza unei notificari prealabile scrise de 15 (cincisprezece) zile. 4.10. In situatia in care, clientul are intarzieri la plata facturilor ce depasesc termenul de plata, NextGen Communications are dreptul de a transmite clientului notificari de plata (exemplificativ dar nu limitativ, SMS-uri, email-uri, scrisori etc.), situatie in care clientul va datora pe langă debitul principal si penalitatile de intarziere, o taxa de notificare neplata in cuantum de 4.5 lei TVA inclusa. Aceasta taxa va fi aplicata de fiecare data cand clientul se afla in aceasta situatie, iar NextGen Communications transmite notificari de plata. 4.11. De asemenea, Clientul poate solicita efectuarea de plati in avans.

5. Drepturile si Obligatiile Furnizorului. 5.1 Furnizorul este singurul autorizat sa execute lucrari de instalare, bransare, verificare, reparatii, intretinere, debransare, deconectare, reactivare si orice interventii, pentru retea operata de acesta, pana la Punctul terminal al retelei, inclusiv. Furnizorul raspunde pentru furnizarea Serviciului numai pana la Punctul terminal al retelei. 5.2 Furnizorul se obliga sa remedieze deranjamentele aparute in retea sau, astfel incat furnizarea Serviciului sa fie restabilita intr-un interval de 72 ore de la inregistrarea acestora, cu exceptia situatiilor in care Conditii Specificice de furnizare a fiecaruia dintre Servicii prevad un alt termen. In cazul in care restabilirea Serviciului de telefonie in termenele mentionate mai sus, 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 afectarea 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. 5.3 Furnizorul are obligatia de a asigura securitatea retelei si confidentialitatea comunicariilor, cu exceptia situatiei in care legea/autoritatile/instantele judecatoresti ar prevedea/solicita altfel, ori legea ar impune o alta conduita din partea Furnizorului; in aceste cazuri Furnizorul este exonerat de orice raspundere fata de Client. 5.4 Furnizorul isi rezerva dreptul sa refuze incheierea oricarui contract si sa refuze furnizarea oricarui serviciu, in cazul Clientilor ori membrilor de familie ai acestora care locuiesc la aceeasi adresa cu Clientul, daca acestia inregistreaza datorii catre NextGen Communications, inclusiv daca acestea rezulta din alte contracte sau din orice alte raporturi juridice.

6. Drepturile si Obligatiile Clientului. 6.1 Clientul nu va interveni asupra Echipamentelor sau lucrarilor realizate de Furnizor in vederea furnizarii Serviciilor. 6.2 Clientul va permite numai reprezentantilor Furnizorului accesul la locatiile unde sunt plasate sau urmeaza a fi instalate Echipamente/elemente ale retelei in vederea furnizarii/mentinerii si/sau desfiintarii Serviciului. 6.3 Clientul va suporta contravaloarea cheltuielilor determinate de refacerea sau repunerea in functiune a Serviciului datorate culpei sale, fiind instiintat, in prealabil, de catre Furnizor asupra devizului estimativ al lucrarilor pentru repunerea in functiune a Serviciului. 6.4 Clientul se obliga sa foloseasca in retea numai echipamente terminale a caror conformitate este recunoscuta potrivit HG nr. 130/2015 privind echipamentele radio si echipamentele terminale de comunicatii electronice si recunoasterea mutuala a conformitatii acestora sau a altor acte normative incidente. 6.5 Clientul se obliga sa notifice de indata Furnizorul in cazul in care devine subiect al procedurilor insolventei. 6.6 Clientul intelege si este de acord ca, in scopul furnizarii Serviciului, retea Furnizorului si realizarea circuitului individual de cablu sa se realizeze in si pe imobil. 6.7 Clientul Serviciului de voce oferit de NextGen are acces la numarul unic pentru apeluri de urgenta 112, avand dreptul de a initia in mod gratuit si fara a folosi niciun mijloc de plata apeluri catre numarul unic pentru apeluri de urgenta 112. Serviciul de voce oferit de NextGen prin tehnologie VoIP permite afisarea numarului de apel al Clientului apelant, dar fara identificarea adresei/locatiei de unde Clientul Serviciului NextGen de voce prin tehnologie VoIP suna.

7. Modificarea clauzelor Contractului. 7.1 NextGen Communications poate modifica unilateral Contractul (ex. tarifele, modalitatea de aplicare a acestora, penalitatile de intarziere, caracteristicile Serviciilor), cu conditia notificarii Clientului, prin scrisoare, e-mail, contul de client de pe pagina de Internet NextGen Communications insotit

de SMS de avertizare la numarul furnizat de Client, mesaj pe STB (in privinta Serviciului TV), conform legii, cu cel putin 30 (treizeci) de zile inainte. Modificarile vor fi aplicabile de drept, fara act aditional. Daca Clientul nu este de acord cu o modificare propusa de catre NextGen, acesta poate solicita denuntarea unilaterala a Contractului pentru Serviciul supus modificarii, pe baza unei notificari scrise ce trebuie transmisa catre Furnizor in decurs de maxim 30 de zile de la data comunicarii modificarii, fara despagubiri. Clientul trebuie sa isi exercite dreptul de denuntare unilaterala prevazut in acest articol cu buna-credinta. **7.2** Clientul poate solicita modificarea caracteristicilor Serviciului sau a Optiunilor numai daca are toate obligatiile contractuale achitate la zi. **7.3** Orice solicitare a Clientului referitoare la modificarea Abonamentului, a titularului sau a altor informatii privind Clientul trebuie realizata personal sau prin mandatar imputernicit printr-o procura speciala, respectiv prin completarea unei cereri sau prin semnarea unui act aditional, dupa caz, cu cel putin 30 (treizeci) de zile inainte, urmand ca aceasta sa intre in vigoare in prima zi a lunii calendaristice urmatoare celei in care termenul de 30 (treizeci) de zile se implineste. Daca modificarea abonamentului presupune instalarea unui nou serviciu, se vor aplica prevederile punctului 4 din Contract privind termenul de instalare a serviciilor. **7.4** Daca partile agreeaza migrarea de la un tip de Abonament la altul si Clientul a beneficiat de o oferta promotionala, clientul nu va mai beneficia de oferta promotionala initiala. **7.5** In caz de migrare catre un Pachet de Servicii care are un pret de facturare mai mic decat cel anterior si Clientul a beneficiat de o oferta promotionala/reducere pentru Pachetul de Servicii respectiv, Clientul va fi obligat la plata unor **despagubiri** in valoare de Δ % din diferenta de pret a celor doua Pachete de Servicii pentru perioada ramasa din Contract, daca Perioada minima nu a expirat.

Valoarea Δ % va fi de:

- 25% in cazul Contractului incheiat pe o Perioada minima de 12 luni, daca migrarea se realizeaza in primele 7 luni de la incheierea Contractului;
- 20% in cazul Contractului incheiat pe o Perioada minima de 12/24 luni, daca migrarea se realizeaza in perioada cuprinsa intre lunile 8-23 de la incheierea Contractului;
- 15% in cazul Contractului incheiat pe o Perioada minima de 24 luni, daca migrarea se realizeaza in primele 7 luni de la incheierea Contractului;

7.6 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.

8. Cesiunea Contractului. **8.1** Drepturile si obligatiile Furnizorului nascute din sau in legatura cu prezentul Contract pot fi cesionate, prevederile acestuia urmand a fi aplicabile in integralitatea sa oricarui tert care achizitioneaza in tot sau in parte reseaua Furnizorului, de la data achizitiei. **8.2** Clientului ii este interzisa redistribuirea sau revanzarea Serviciului/Echipamentelor furnizat(e), fara acordul scris al Furnizorului.

9. Suspendarea furnizarii Serviciului. **9.1** Neplata totala a facturii peste 15 (cincisprezece) zile fata de termenul scadent da dreptul Furnizorului sa suspende furnizarea tuturor Serviciilor. Furnizarea se reia in maxim o zi lucratoare de la achitarea integrala a sumelor datorate. Pe durata suspendarii furnizarii Serviciilor pe motiv de neplata, obligatia de a achita contravaloarea Abonamentului se pastreaza. In cazul in care un Client detine mai multe Abonamente, neplata unui Abonament nu atrage suspendarea serviciilor furnizate in baza celorlalte Abonamente. **9.2** Furnizorul are dreptul de a suspenda in tot sau in parte furnizarea Serviciilor, pe o perioada de maxim 15 (cincisprezece) zile in decursul unui an calendaristic, in vederea efectuarii de lucrari de intretinere sau dezvoltare a retelei si va rambursa Clientului numai Abonamentul aferent Serviciului afectat, in cota fractionara, corespunzator perioadei efective de nefunctionare. In toate cazurile, rambursarea se face prin creditare, cu evidentiere in factura emisa in luna urmatoare. **9.3** Clientul poate solicita suspendarea Serviciului in baza unei cereri depuse la unul din magazinele Furnizorului cu cel putin 15 (cincisprezece) zile inainte de data la care se doreste suspendarea si numai dupa achitarea taxei de deconectare. Suspendarea Serviciului poate fi solicitata pe parcursul unui an calendaristic, in decursul Perioadei minime, pentru o durata de maxim 1 luna de zile, cu incepere din prima zi a lunii urmatoare solicitarii de suspendare. Pentru ca suspendarea serviciilor sa se realizeze in prima zi a lunii urmatoare, cererile trebuie formulate si inregistrate la NextGen Communications pana la data de 15 a lunii in curs. Perioada minima se va prelungi cu perioada de suspendare. **9.4** Pentru a putea beneficia de suspendarea la cerere a serviciilor contractate, clientul trebuie sa nu inregistreze restante fata de NextGen Communications si sa aiba cel putin 2 (doua) luni facturate si achitate pentru serviciile a caror suspendare le solicita. **9.5** Furnizorul va percepe tariful de reactivare in cazul suspendarii serviciului in conditiile art. 9.3.

10. Incetarea Contractului **10.1** NextGen Communications are dreptul de a denunta unilateral Contractul, cu o notificare prealabila scrisa de 2 (doua) zile, in urmatoarele situatii: a) un eveniment de forta majora ce dureaza de mai mult de 30 (treizeci) de zile; b) in orice alta situatie expres mentionata in Contract. **10.2** Clientul are dreptul de a denunta unilateral Contractul: a) oricand si cu aplicarea prevederilor mentionate mai jos referitoare la despagubiri, cu o notificare prealabila scrisa si semnata de catre Client, de 30 (treizeci) de zile; b) in orice alta situatie expres mentionata in Contract. **10.3** Daca Clientul doreste sa achizitioneze alte servicii ale Furnizorului dupa rezilierea Contractului, acesta va semna un nou contract, doar dupa achitarea tuturor obligatiilor ce decurg din anteriorul contract. **10.4** 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 (treizeci) de zile. Contractul va inceta de plin drept in prima zi a lunii urmatoare celei in care termenul de 30 (treizeci) de zile se implineste, daca partea in culpa nu a inlaturat, pana la implinirea termenului, situatia ce a atras notificarea de reziliere. **10.5** In situatia in care Serviciile nu pot fi activate in termenul mentionat la punctul 4 din Formular din motive de natura tehnica, atat Clientul cat si NextGen Communications au dreptul sa considere Contractul incetat de drept, fara notificare prealabila, fara interventia instantei si alte formalitati si fara acordarea de daune interese. In aceasta situatie NextGen Communications va restitui Clientului contravaloarea taxelor de instalare si activare a Serviciilor deja achitate, daca este cazul. **10.6** Daca Contractul inceteaza, pentru unul sau mai multe Servicii, inainte de expirarea Perioadei minime, urmare a rezilierii Contractului de catre NextGen Communications sau a denuntarii unilaterale de catre Client (altfel decat potrivit art. 7.1 sau in cazul in care Furnizorul devine insolubil), inclusiv in cazul portarii, si Clientul a beneficiat de o oferta promotionala/reducere pentru Serviciile respective, Clientul va fi obligat la plata unei juste despagubiri compusa din contravaloarea tuturor beneficiilor acordate de NextGen fie la momentul incheierii Contractului fie pe parcursul derularii raporturilor contractuale intre Parti (exemplificativ dar nu limitativ: oferte promotionale, reduceri acordate pentru serviciile sau pachetele de servicii contractate si/sau ale tarifelor si taxelor de instalare servicii /interventii tehnice, alte discount-uri promotionale etc.). Despagubirile se factureaza in plus fata de tarifele pentru Serviciile prestate si/sau Echipamentele furnizate. **10.7** Clientul nu datoreaza despagubiri pentru incetare prematura (inainte de implinirea termenului) in cazul schimbarii locatiei la care Serviciile sunt furnizate, daca Furnizorul nu are solutie tehnica pentru furnizarea Serviciilor la noua locatie. Prin „locatie”, in sensul acestui paragraf, se intelege o noua locatie a Clientului aflata in raza teritoriala a aceleiasi localitati in care Serviciul a fost furnizat initial. **10.8** In cazul schimbarii locatiei la care Serviciile sunt furnizate, iar Furnizorul are solutie tehnica pentru furnizarea Serviciilor la noua locatie, Clientul datoreaza taxa de schimbare adresa, aceasta va fi calculata ca fiind jumătate din tarifele de instalare/activare prezente in ANEXA A - SERVICII, PROMOTII, TARIFE SI DISCOUNTURI. In cazul Pachetelor de Servicii, tarifele de instalare/activare se vor insuma conform componentelor Pachetului. **10.9** Cu exceptia (i) clauzei privind parametrii de calitate conveniti, (ii) obligatiilor asumate de Furnizor la punctul 5.2 si (iii) clauzei privind imposibilitatea activarii Serviciului din motive tehnice, prevazuta la punctul 10.5, in functie de situatie si de comun acord cu Clientul, in cazul in care Furnizorul nu isi respecta celelalte obligatii prevazute in prezentul Contract, si urmare acestui fapt Clientul nu poate beneficia de Serviciul contractat, Furnizorul va despagubi Clientul cu o suma echivalenta Abonamentului Serviciului afectat, in cota fractionara, corespunzatoare perioadei efective de nefunctionare, fara ca aceasta sa constituie cauza de incetare a Contractului. Restituirea sumelor ce se constituie conform acestui punct in despagubiri, se face prin

creditarea cu valoarea in lei facturata la data nefunctionarii, cu evidentiere in factura urmatoare. **10.10** Notificarile mentionate in prezentul articol vor fi transmise conform Articolului 12.1. Daca prezentul Contract se incheie in afara spatiilor comerciale, conform OG 34/2014, Clientul poate denunta unilateral Contractul fara plata vreunei despagubiri sau penalitati conform Articolului 10.6, indiferent daca a utilizat sau nu serviciile, in termen de 14 zile calendaristice de la data incheierii contractului. In situatia incheierii Contractului in contextul vizitelor nesolicitate efectuate de reprezentantii de vanzari NextGen Communications la domiciliul Clientului termenul de retragere este de 30 de zile calendaristice de la data incheierii Contractului, fara plata de despagubiri sau penalitati.

10.11 Beneficiarul declara ca a fost informat, inainte de incheierea contractului prin mijloace de comunicare la distanta si / sau prin intermediul Agentului / Reprezentantului de vanzari, despre clauzele referitoare la durata minima determinata a contractului, raspunderea contractuala si dreptul de denuntare unilateral si incetarea furnizarii serviciilor.

11. Modificarea datelor clientului. Clientul se obliga sa comunice de indata, in scris, Furnizorului orice modificare a datelor furnizate la incheierea Contractului, cat si declararea procedurii reorganizarii judiciare ori a falimentului.

12. Notificari 12.1 Clientul va trimite notificari mentionate in Contract la sediul NextGen Communications, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire. **12.2** Furnizorul va trimite notificari mentionate in Contract la adresa de domiciliu/sediul social indicata de Client in art. 2.1.a. Notificarile comunicate de parti la alte adrese nu vor fi opozabile partii notificate. **13 Lege. Litigii. 13.1** Contractul este guvernat de legea romana. **13.2** Orice neintelegere privind executarea Contractului va fi rezolvata amiabil. Daca o astfel de rezolvare nu e posibila, litigiul va fi inaintat instantelor judecatoresti. **13.3** Clientul se poate adresa ANCOM pentru solutionarea litigiilor ocazionate de aplicarea OUG 111/2011 si in legatura cu clauzele privind exercitarea drepturilor conferite de aceasta si prevazute in Contract, ori in legatura cu executarea acestor clauze si care nu au fost rezolvate pe cale amiabila cu NextGen. Litigiul va fi inaintat catre ANCOM, la **sediul autoritatii** din: Str. Delea Noua, nr. 2 Sector 3, Cod 030925, Bucuresti, Romania. **Telefon Registratura ANCOM: 0372.845.454, 0372.845.472 (numerele de telefon sunt portate in reseaua Orange)**

14. Fraude. 14.1 Clientul declara in mod expres ca intelege ca Serviciile ii sunt destinate si furnizate numai in calitatea sa de utilizator final si numai pentru scopurile mentionate in Contract. **14.2** Serviciile/Echipamentele 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 Echipamentelor in alta locatie, fara acordul NextGen Communications; c) furnizarea Serviciilor catre terti (contra cost sau in mod gratuit); d) utilizarea Serviciilor in vederea furnizarii de servicii de comunicatii electronice catre terti sau in vederea transferului de trafic in reseaua Furnizorului si/sau alte retele; e) utilizarea Serviciilor cu incalcarea legii. **14.3 Prevederi specifice Serviciilor TV:** Orice incercare de a copia continutul canalelor TV este considerata activitate frauduloasa. Receptia in afara granitelor Romaniei, retransmisia in scopuri private sau comerciale si/sau copierea pentru multiplicare sau multiplicarea Serviciilor sunt considerate activitati frauduloase. **14.4** Daca identifica o activitate frauduloasa, NextGen Communications are dreptul: a) sa suspende, pana la clarificarea situatiei, furnizarea tuturor Serviciilor pe care le furnizeaza Clientului, sau sa rezilieze Contractul de plin drept, fara interventia instantei sau alte formalitati prealabile; b) sa refuze furnizarea unui nou serviciu si/sau c) sa retraga Clientului orice forma de beneficii. Suspendarea furnizarii serviciilor pana la clarificarea situatiei exonereaza clientul in cauza de plata contravalorii abonamentului lunar, pentru intreaga perioada de suspendare. Clientul este responsabil pentru daunele rezultate din neindeplinirea obligatiilor asumate prin prezentul articol. **15. Forta Majora. 15.1** Daca nu se prevede altfel in Contract, forta majora exonereaza de raspundere partea care o invoca, dar numai in masura si pentru perioada in care indeplinirea clauzelor contractuale este impiedicata sau intarziata de situatia de forta majora. **15.2** Prin caz de forta majora se inteleg toate evenimentele si/sau imprejurarile imprevizibile si inevitabile, independente de vointa partii care o invoca (ex.: razboaie, revolutii, inundatii, cutremure, epidemii, embargouri, restrictii de carantina, temperaturi foarte ridicate sau foarte scazute) si care, aparand dupa incheierea Contractului, impiedica sau intarzie, total sau partial, executarea acestuia.

15.3 Partea care invoca forta majora este obligata sa notifice cealalta parte, prin scrisoare recomandata, in termen de 5(cinci) zile de la inceperea evenimentelor sau imprejurarilor considerate drept forta majora, comunicand, totodata, si documente eliberate de o autoritate competenta care sa certifice cazul de forta majora. **15.4** Daca evenimentul de forta majora dureaza mai mult de 30 (treizeci) zile, oricare dintre parti va avea dreptul de a denunta unilateral Contractul. **16. Limitarea raspunderii. 16.1** Furnizorul raspunde de functionarea Serviciilor pana la Punctul terminal de retea. **16.2** Furnizorul nu raspunde pentru apelurile catre destinatii cu tarif ridicat (international, servicii cu valoare adaugata) generate prin fenomenul de „modem hijacking”. **16.3** Furnizorul nu este raspunzator daca transmiterea si receptionarea Serviciului este alterata datorita unor factori de natura: 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) utilizarea necorespunzatoare sau frauduloasa a Serviciilor. **16.4** Exceptand cazurile in care se prevede altfel in Contract, niciuna din parti nu este raspunzatoare fata de cealalta parte pentru niciun fel de daune indirecte sau daune de orice natura cum ar fi, dar fara a se limita la acestea, beneficiul nerealizat, pierderi de clienti, pierderi de profit, afectare a reputatiei sau pierderea de oportunitati de afaceri, etc.

17. Informatii si Relatii Clienti. 17.1 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/caseriile Furnizorului, apeland gratuit Serviciul Vanzari si Relatii Clienti, sau accesand domeniul www.next-gen.ro **17.2** NextGen Communications asigura serviciul de dispecerat Suport Tehnic, orice nefunctionare a Serviciului va fi adusa de catre Client la cunostinta NextGen Communications in cel mai scurt timp posibil. **17.3** Clientul este de acord ca reclamatii sa fie formulate intr-un termen maxim de 15 zile de la data aparitiei motivului pentru care se inainteaza reclamatia, iar in acelasi timp ca acestea sa fie inregistrate. Fiecare reclamatie va fi preluata, fie direct de la Client, fie prin e-mail, impreuna cu datele de identificare si de contact ale acestuia sau ale reprezentantului acestuia. Reclamatia va fi inregistrata in baza de date pentru deranjamente, va primi un numar unic si va fi imediat transmisa spre verificare si solutionare serviciului responsabil sa rezolve tipul reclamatiei respective. Solutionarea si/sau raspunsul aferent fiecărei reclamatii se transmite catre reclamant in maxim 30 de zile de la inregistrarea la NextGen Communications, telefonic, in scris, pe email sau prin orice alte mijloace legale de comunicare; in cazuri exceptionale (dezvoltare retea, reorientari de echipamente, implicare terti etc.), termenul de solutionare si raspuns este de 60 de zile. Daca verificarile impun prelungirea termenului standard de raspuns, cu cel mult 3 zile inainte de expirarea acestuia Clientul este contactat telefonic pentru a i se preciza stadiul si noul termen de raspuns. Odata cu solutionarea reclamatiei, reprezentantul NextGen Communications care a primit si inregistrat reclamatia, va inregistra in baza de date modul de solutionare a reclamatiei/data solutionarii sau stadiul acesteia. **17.4** In cazul nerespectarii termenului de solutionare si/sau raspuns a reclamatii, cu exceptia situatiilor care sunt in afara controlului NextGen Communications, Abonatul poate solicita despagubiri in termen de maxim 15 zile lucratoare de la data expirarii termenului maxim de solutionare si/sau raspuns a reclamatii, stabilit conform art. 17.3 de mai sus. In cazul in care NextGen Communications constata ca solicitarea Abonatului este intemeiata, despagubirea se va acorda prin reducerea taxei lunare de abonament, proportional cu perioada de depasire a termenului mentionat, dar nu mai mult de valoarea unui abonament lunar (conform urmatoarei formule de calcul: valoare abonament lunar/numarul de zile din luna relevanta X numarul de zile de intarziere). Reducerea taxei lunare de abonament se va evidentia in factura din luna imediat urmatoare solutionarii in mod favorabil a cererii Abonatului. **17.5** Procedura privind solutionarea reclamatii este disponibila, gratuit: a) la toate punctele de lucru NextGen si b) pe site-ul www.next-gen.ro.

18. Niveluri de calitate privind furnizarea Serviciilor. 18.1 In cazul in care Contractul (inclusiv Conditiiile specifice identificate ca si Anexe ale Contractului) nu prevede altfel, Serviciile NextGen sunt de tip „best effort”, caracteristicile tehnice si parametrii de calitate comunicati in descrierile acestor Servicii din Contract fiind masurati

în condiții ideale. Valorile parametrilor aferenți indicatorilor de calitate administrativi pentru furnizarea Serviciilor NextGen de acces la internet, precum și procedura privind măsurarea acestor parametri se găsesc pe pagina de internet http://www.next-gen.ro/indicatori_calitate_internet.html. Cu excepția cazurilor expres menționate în Contract, neîndeplinirea parametrilor de calitate sau a caracteristicilor comunicate pentru Servicii nu atrage aplicarea niciunei penalități de către NextGen sau acordarea niciunei reduceri la Abonamentul lunar. Prin semnarea Contractului, Clientul acceptă furnizarea Serviciilor în aceste condiții. **18.2** NextGen garantează recepția și retransmiterea în condiții de calitate a programelor TV furnizate prin tehnologia CATV, conform standardelor legale în vigoare (Ordinul MCTI nr. 366/2002 privind calitatea rețelelor de distribuție prin cablu pentru semnalele de televiziune și radiodifuziune, astfel cum a fost modificat și completat). **18.3** În cazul Serviciilor NextGen de acces la Internet prin tehnologia FTTB, FTTH, FTTC, FTTN, Cablu UTP/FTP, Cablu Coaxial, precum și a Serviciilor de telefonie, pentru gestionarea și prevenirea apariției congestiilor în rețea, sistemele interne NextGen de management al traficului utilizează măsuri corective care pot presupune reducerea sau chiar întreruperea temporară a traficului, până la eliminarea congestiei. **18.4** În situații deosebite (cutremur, inundații, amenințări privind securitatea rețelei, etc) există posibilitatea ca serviciile să fie restricționate sau întrerupte pentru o perioadă limitată de timp, atât timp cât amenințarea asupra rețelei persistă. **18.5** În ceea ce privește Serviciul de acces la Internet (indiferent de tehnologie), Furnizorul își rezervă dreptul de a aplica anumite restricții asupra Serviciului de acces la internet, fie din motive de securitate, pentru a evita transmiterea de mesaje nedorite de pe stația Clientului (spam). În acest caz Furnizorul va bloca portul 25.

Serviciul de asistență tehnică furnizat de NextGen Communications este gratuit și este aferent soluționării deranjamentelor privind Pachetul de Servicii, conform Contractului, și poate fi solicitat prin e-mail sau la numerele de telefon, astfel cum sunt menționate mai jos:

SERVICIUL RELATII CLIENTI SI ASISTENTA TEHNICA:

a) Relații Clienti – Call Center

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 efectuate din rețeaua NextGen pe numerele de telefon aferente Serviciului Relații Clienti nu sunt taxate. Apelurile din alte rețele sunt tarifate la valorile normale ale rețelelor respective, fără suprataxa.

Program LUNI – DUMINICA, program non-stop (24/24 ore)

b) E-MAIL: suport@next-gen.ro

c) SITE: <http://www.next-gen.ro/contact.html>

d) Magazine NextGen. Informații suplimentare precum: adresele magazinelor și programul de lucru sunt disponibile pe <http://www.next-gen.ro/magazine-NextGen.html>

e) Contul personal al Clientului activat prin intermediul site-ului propriu: www.next-gen.ro, secțiunea: CONTUL MEU

Client
 Funcția/stampila
 Semnatura.....

Reprezentant NextGen Communications/Agent
 Stampila NextGen Communications
 Semnatura.....

ANEXA B.1 - CONDITII TEHNICE SI COMERCIALE SPECIFICE SERVICIILOR DE TELEFONIE LA CONTRACTUL NR: din data/...../.....

1. Descrierea Serviciului. 1.1 Serviciul de telefonie se referă la o tehnologie care permite direcționarea conversațiilor vocale prin Internet, pentru care NextGen Communications nu detine total gestiunea calitatii dar asigură parametrii minimali de calitate asigurând o disponibilitate a serviciului de tip best effort pe porțiunea de rețea de date de care NextGen Communications este răspunzătoare. Pentru a efectua apeluri prin VoIP, Clientul va avea nevoie de un aparat telefonic analogic.

1.2 Furnizorul va asigura accesul la serviciile de inițiere a apelurilor proprii și de recepționare a apelurilor telefonice, naționale și internaționale, în și din rețelele de telefonie pentru care există acorduri de interconectare în vigoare: atât către numere VoIP cât și către numere de telefon normale. **1.3** NextGen Communications oferă Clientului Serviciul de Internet și Serviciul de telefonie cu numerotație specifică. Acesta oferă următoarele facilități: (i) un număr de telefon cu numerotație națională, (ii) efectuare/primire de apeluri. **1.4** Dacă minutele de convorbiri incluse în Abonamentul ales de Client nu au fost epuizate într-o lună, diferența dintre minutele incluse în Abonamentul ales de Client și minutele efectiv utilizate de Client nu se va raporta în luna următoare. **1.5** Pentru serviciile de telefonie contravaloarea convorbirilor inițiate se calculează prin taxare cu excepția primului minut de convorbire care se taxează prin rotunjire la un minut. I.6. În toate cazurile, Clientul va beneficia de minutele incluse în Abonament proporțional cu numărul de zile facturate dintr-o lună.

2. Funcționarea Serviciului. Disfuncționalități. 2.1 Dacă nu se specifică altfel, echipamentele hardware necesare utilizării Serviciului vor fi asigurate de către Client. Pentru a utiliza Serviciul, Clientul trebuie să dispună de echipamentele necesare: calculator, telefon analogic. Utilizarea Serviciului presupune existența unei conexiuni la Internet, activă. NextGen Communications nu-și asumă răspunderea în legătură cu nefuncționarea echipamentului hardware folosit de Client. **2.2** Pentru evitarea situațiilor de fraudă, NextGen poate limita accesul la serviciul de telefonie, în cazul abonatilor care efectuează convorbiri telefonice ce depășesc valoarea de 50 Euro (sau echivalentul în lei După atingerea acestui plafon, clienții nu mai pot efectua apeluri ce presupun un cost, însă pot apela rețele către care au gratuitate (minutele incluse sau pret apel 0 eur/min). **2.3** NextGen poate suspenda furnizarea serviciului de telefonie în cazul în care există o suspiciune de fraudă sau activitate abuzivă (ex. pe baza analizei profilului de trafic: trafic permanent, către anumite destinații).

3. Clientul Serviciului de telefonie oferit de NextGen are acces nelimitat la numărul unic pentru apeluri de urgență 112, având dreptul de a iniția în mod gratuit și fără a folosi niciun mijloc de plată apeluri către numărul unic pentru apeluri de urgență 112. Serviciul de voce oferit de NextGen prin tehnologie VoIP permite afișarea numărului de apel al Clientului apelant, dar fără identificarea adresei/locatiei de unde Clientul Serviciului NextGen de voce prin tehnologie VoIP suna.

4. Incetarea Contractului. 4.1 In cazul in care Serviciul Internet, suport al furnizarii Serviciului, este desfiintat, furnizarea Serviciului va inceta de plin drept, fara interventia instantei sau alte formalitati prealabile la data la care Serviciul Internet al Clientului este desfiintat. In cazul in care Clientul solicita portarea numarului asignat Clientului de catre NextGen, Contractul inceteaza in privinta Serviciului de voce, Clientul datorand despagubiri pentru incetare prematura cf art. 10.6 din Conditiiile Generale numai daca incetarea se produce inainte de expirarea Perioadei minime.

Client
Funcția/stampila
Semnatura.....

Reprezentant NextGen Communications/Agent
Stampila NextGen Communications
Semnatura.....

ANEXA B.2 - CONDITII TEHNICE SI COMERCIALE SPECIFICE SERVICIILOR DE INTERNET
LA CONTRACTUL NR: din data/...../.....

1. Definitii: In cazul in care legea nu prevede altfel, termenii folositi in prezenta Anexa vor avea urmatoarele intelesuri, daca nu se prevede altfel in Contract: (a)**Adresa IP:** identificator unic pentru un calculator personal sau pentru un echipament intr-o retea TCP/IP; (b)**TCP/IP:** pachet de protocoale de comunicatie folosit pentru interconectarea resurselor din retea Internet; (c)**Adresa MAC:** o adresa fizica ce identifica in mod unic un echipament de comunicatie intr-o retea, interfețele de comunicare dintre calculatoarele personale; (d)**Flood:** atac informatic care consta in transmiterea intentionata de pachete IP catre o anumita destinatie din retea Internet care are ca scop blocarea accesului respectivei destinatii la Internet; (e)**Retea metropolitana:** totalitatea resurselor electronice accesibile in retea Furnizorului din localitatea in care acest serviciu este furnizat;

2. Descrierea Serviciului. 2.1 Serviciul de acces la Internet, se refera la accesul la Internet prin asigurarea transmiterii pachetelor de date ale Clientului din si catre retea Internet precum si asigurarea vizibilitatii spre Internet a adreselor atribuite Clientului. Furnizorul va aloca un IP pe baza adresei MAC a interfeței de conectare a echipamentului personal al Clientului.

3. Functionarea Serviciului. Disfunctionalitati. 3.1 Furnizorul asigura disponibilitatea Serviciului 24 (douazeci si patru) de ore din 24 (douazeci si patru), 7 (sapte) zile din 7 (sapte) pe saptamana, 365 (treisutesaizecisicinci) de zile pe an, asigurand o disponibilitate minima a Serviciului de 95%. Furnizorul va asigura o rata de transfer mai mare sau cel putin egala cu 0,03 Mbps, in situatia in care rata de transfer este mai mica de 0,03 Mbps Serviciul va fi considerat indisponibil, tratandu-se ca atare. Clientul poate masura viteza de acces in retea proprie accesand link-ul <http://www.next-gen.ro/test-viteza.html> din cadrul siteului www.next-gen.ro. **3.2** Disponibilitatea Serviciului nu include liniile de comunicatie si echipamentele furnizate de terti Clientului pentru accesul la Serviciu. **3.3** Disponibilitatea lunara efectiva a Serviciului se calculeaza procentual, si reprezinta suma timpului de disponibilitate a Serviciului raportata la timpul total lunar (720 ore). **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. Daca afectarea sau scaderea ratei de transfer a Serviciului se datoreaza culpei Furnizorului si aceasta afectare sau scadere a ratei de transfer depaseste termenul prevazut la art. 3.5, tarifele lunare aferente Serviciului se diminueaza proportional, conform celor de mai jos in acest art. **3.4.** Suma dedusa va fi scazuta din valoarea facturii pentru luna urmatoare. Reducerea se va aplica procentual din valoarea Abonamentului, astfel: disponibilitate lunara 95% sau mai mult – procent discount 0%; disponibilitate lunara 94,99% -90% – procent discount 5%; disponibilitate lunara 89,99% -85% – procent discount 10%; disponibilitate lunara 84,99% -80% – procent discount 15%; disponibilitate lunara 79,99% -75% – procent discount 20%. **3.5** Nu se considera intrerupere neanuntata sau rata de transfer mai mica de 32 kb/p: a) afectarea furnizarii in totalitate sau in parte a Serviciului in vederea efectuării de lucrari de intretinere sau dezvoltare a retelei, Clientul fiind instiintat cu privire la o astfel de intrerupere cu minim 24 (douazecisipatru) ore inainte, cu precizare perioadei de intrerupere, care nu poate depasi 60 (saizeci) ore/saptamana. Furnizorul va urmari ca aceste interventii sa aiba loc in intervalul orar 8⁰⁰ – 16⁰⁰; b) afectarea Serviciului datorata culpei Clientului sau a unor terti pentru care Furnizorul nu este raspunzator ori datorita fortei majore. **3.6** In cazul in care Clientul solicita, reprezentantii Furnizorului se vor deplasa la Locatia Clientului in maxim o zi lucratoare.

4. Limitarea raspunderii. 4.1 Clientul declara ca a fost informat ca dupa transmiterea pachetelor de date si mesajelor de posta electronica in retea Internet, Furnizorul nu mai detine controlul asupra traseului urmat de acestea, existand posibilitatea ca acestea sa nu soseasca la destinatie sau sa soseasca cu intarziere sau ca un anumit site nu este accesibil la un moment dat. **4.2** Avand in vedere ca Furnizorul nu poate sa exercite controlul asupra informatiilor care circula in retea Internet, acesta nu isi asuma responsabilitatea privind: a) receptionarea de catre Client a informatiilor cu caracter ilegal sau prejudiciabil in orice alt mod pentru acesta sau pentru terti; b) prejudiciile cauzate, incluzand, dar fara a se limita la, pierderile de date sau la cele aparute ca urmare a utilizarii datelor si informatiilor receptionate; c) prejudiciile suferite de Client ca urmare a accesului neautorizat al unor terte persoane, in retea sau de comunicatii.

5. Drepturile si obligatiile Clientului. 5.1 In plus, fata de drepturile si obligatiile mentionate in Conditiiile Generale de Furnizare a Serviciilor NextGen Communications, Clientul se obliga:

- sa stabileasca si sa pregateasca spatiul interior si/sau exterior pentru instalarea Echipamentelor Furnizorului, intr-o zona care sa asigure integritatea si siguranta acestora, in urma recomandarilor acestuia, asigurand astfel securitatea accesului la Serviciile Furnizorului. Clientul va informa deindata Furnizorul despre orice actiune de care are cunostinta care ar putea reprezenta un atentat la acestea;

- sa asigure procurarea, instalarea, configurarea si intretinerea propriilor sale echipamente de interconectare cu Echipamentele Furnizorului. Pentru asigurarea integritatii Echipamentelor proprietatea Furnizorului, Clientul este singurul si direct raspunzator pentru eventuala distrugere totala sau partiala a acestor Echipamente, daca aceasta s-a intamplat din culpa sa, a prepusilor sai sau a persoanelor aflate in subordinea sa sau actionand la comanda/instructiunile/cererea acestuia. In nici o situatie, Clientul nu are drept de retentie asupra Echipamentelor Furnizorului.

- sa nu utilizeze si sa ia toate masurile necesare pentru a nu permite utilizarea Serviciului furnizat in scopuri ilegale, conform legislatiei romane in vigoare sau in scopul prejudicierii, in orice mod, a unor terte persoane, fizice sau juridice, din tara sau din strainate, prin diferite modalitati si in special prin expedierea de mesaje cu intentia de a hartui, ameninta, insulta, calomnia sau de a deranja in orice alt mod destinatarul, inclusiv prin atac la morala, prin distribuirea de materiale ce incalca drepturile de proprietate intelectuala sau dreptul la intimitate ori alte drepturi ale unor terte persoane, prin orice actiuni care aduc prejudicii altor utilizatori. Raspunderea Furnizorului nu va fi angajata in cazul infiltrarii unui tert in sistemul informatic al Clientului, acesta ramanand singurul responsabil de protectia propriului sau sistem informatic.

6. Transmiterea si accesul informatiilor si serviciilor protejate. 6.1 Clientului ii este interzis:

- a) sa incerce sa acceseze servicii, informatii, site-uri, sisteme sau relee informatice pe care nu are dreptul sa le acceseze, precum si sa incerce sa identifice vulnerabilitatile unui astfel de sistem, retea sau Serviciu;

- b) sa transmita IP Flood in scopul incarcarii retelei destinatie si/sau a calculatoarelor destinatie, determinand astfel o functionare necorespunzatoare a acestora;
- c) sa utilizeze orice metoda de suprincarcare a sistemului informatic de tipul „denial of service” (atac informatic ce vizeaza blocarea anumitor servicii oferite de calculatorul destinatie);
- d) sa utilizeze pe propria retea a unor alte adrese de IP decat cele alocate de Furnizor si transmiterea de pachete TCP/Ip sau de mesaje avand headerul (antetul) contrafacut, indiferent ca sunt anonime sau sub identitate de utilizator.
- e) sa utilizeze si sa permita utilizarea abuziva a retelei Furnizorului prin transmiterea in retea de spam posta electronica nesolicitata, cu continut comercial sau nu ori a mesajelor despre care cunoaste ca are virusi atasati.

6.2 Clientul nu are permisiunea sa utilizeze Reteaua si Serviciul pentru transmiterea, distribuirea sau stocarea de materiale ce incalca legi sau regulamente aplicabile.

7. Indicatori de calitate pentru furnizarea Serviciului de Internet. 7.1 Termenul necesar pentru furnizarea accesului la internet este de 30 de zile calendaristice. **7.2** Termenul de remediere a deranjamentelor este de 72 ore de la inregistrarea acestora. **8 Alte clauze. 8.1** In scopul protejarii retelei Furnizorului, dar si a sistemului informatic al Clientului, Furnizorul are dreptul sa deconecteze temporar adresele IP ale Clientului, cu notificarea prealabila a acestuia, in cazul in care constata ca Clientul este tinta unor atacuri de tip flood ori „denial of service”, pana la solutionarea acestor probleme. **8.2** Furnizorul are dreptul sa stearga orice informatie pe care Clientul a introdus-o in retea, care poate determina functionarea necorespunzatoare a retelei NextGen Communication. **8.3** Furnizorul are dreptul sa modifice adresa IP alocata acestuia in orice moment, atunci cand suspecteaza probleme de securitate a sistemului Clientului, instiintandu-l deodata pe acesta despre modificare. **8.4** Furnizorul va putea investiga orice incalcare a obligatiilor de mai sus, putand sesiza autoritatile competente in cazul savarsirii oricarei fapte ce angajeaza raspunderea juridica a Clientului.

Client
 Functia/stampila
 Semnatura.....

Reprezentant NextGen Communications/Agent
 Stampila NextGen Communications
 Semnatura.....

ANEXA B.3 - CONDITII TEHNICE SI COMERCIALE SPECIFICE SERVICIILOR AUDIOVIZUALE LA CONTRACTUL NR: din data/...../.....

1. Definitii: In cazul in care legea nu prevede altfel, termenii folositi vor avea urmatoarele definitii: (a) **Canal** - programul de televiziune sau radio retransmis de NextGen Communications Clientului prin propriul sistem de cablu coaxial, inclus in Pachetul de Baza/in Pachetele Suplimentare, sau furnizat de NextGen Communications ca bonus; (b) **Lista de Canale** - Canalele incluse in Pachetul de Baza si/sau in Pachetele Suplimentare (definite mai jos) disponibila pe Site-ul NextGen Communications sau care poate fi furnizata in format material Clientului la cerere; aceste informatii pot fi obtinute la Serviciul Relatii cu Clientii/ magazinele/ agentii NextGen Communications;(c) **Bransament** - legatura intre un circuit principal al retelei de distributie si unul secundar, care serveste la alimentarea Clientului; (d) **Receptor** - dispozitiv de receptie a semnalului, in acest caz televizor; (e) **Cablu coaxial** - cablu folosit pentru transmiterea de semnal catre Receptor; (f) **Pachet de baza** - Canalele aferente serviciului tv contractat, asa cum sunt prezentate in Anexa A. (g) **Pachete Suplimentare** - Canalele suplimentare sau pachetele de Canale oferite de NextGen Communications separat de Pachetul de Baza si pe care Clientul le poate solicita sa fie adaugate Pachetului de Baza;

2. Activarea Serviciului. 2.1 Serviciul de televiziune consta in retransmiterea programelor audiovizuale prin intermediul unui circuit individual instalat de catre Furnizor la locatia Clientului. Furnizorul se obliga sa branseze si sa instaleze circuitul individual pe baza Procesului verbal de instalare si acceptanta, in termenul specificat la punctul 4 „Termen de instalare si activare a Serviciilor” din cadrul Formularului. **2.2** Clientul este obligat sa declare numarul receptoarelor conectate prin circuitul individual de Cablu coaxial la retea Furnizorului. **2.3** In cazul Serviciului de televiziune prin tehnologia CATV digital, utilizarea Smart Card-ului este posibila numai in retea NextGen iar receptorul digital (STB) poate fi utilizat numai in retelele ce CATV care utilizeaza tehnologia de codare DVB-C Conax.

3. Tarife, facturare si plata Serviciilor. 3.1 La data instalarii si punerii in functiune a Serviciului, Clientul va plati devizul pentru circuitul individual de cablu coaxial in functie de politica comerciala a Furnizorului daca nu se prevede altfel in Anexa A. **3.2** Orice modificare ulterioara a acestuia se va plati in baza devizului intocmit de Furnizor. Dupa achitare, materialele cuprinse in deviz devin proprietatea Clientului. **3.3** Daca Clientul a fost deconectat/debransat din cauza neachitarii tarifelor, Furnizorul va efectua reactivarea dupa achitarea de catre Client a sumelor restante, a penalitatilor de intarziere aferente si a tarifului de reactivare. **3.4** In cazul in care Clientul, in baza dispozitiilor legale beneficiaza de anumite gratuitati/reduceri/facilitati cu privire la plata facturii, Furnizorul isi rezerva dreptul de a solicita periodic documentele certificand acest drept. In cazul in care aceste documente nu sunt furnizate in termen de 10 (zece) zile de la solicitare, Furnizorul are dreptul de a sista acordarea acestora, pana la data la care va intra in posesia acestora. **3.5** Tarifele si taxele pentru Serviciu, valabile la momentul incheierii Contractului, sunt cele prevazute in prezentul Contract si in Anexa A si Anexa D.

4. Functionarea Serviciului. Disfunctionalitati. 4.1 Structura Pachetului de Baza si a Pachetelor Suplimentare pentru care poate opta Clientul, frecventele de transmisie a programelor TV sunt disponibile in magazine si/sau in ofertele publice ale Furnizorului, Clientul luand cunostinta de acestea la semnarea Contractului. **4.2** Dispozitivele necesare receptionarii produselor furnizate de Furnizor prin circuitul individual de Cablu coaxial in sistem codat sunt proprietatea Furnizorului si sunt predate Clientului spre folosinta, pe baza unui Proces verbal de predare-primire semnat de partile contractante. Aceste dispozitive vor fi restituite in termen de 3 (trei) zile lucratoare, pe baza de proces verbal de predare-primire, dupa verificarea functionalitatii acestora, in urmatoarele cazuri: (i) la cererea Furnizorului, in cazul in care se schimba sistemul de distribuire a Serviciului, iar dispozitivele folosite la incheierea Contractului nu mai sunt necesare; (ii) la cererea Clientului, in cazul renuntarii, in conditiile prezentului Contract, la furnizarea Serviciului; (iii) in cazul deconectarii de la retea ca o consecinta a neindeplinirii obligatiilor contractuale de catre Client; si (iv) la incetarea Contractului, cu respectarea prevederilor sale. In cazul nerestituirii Echipamentelor, pentru fiecare Echipament, Clientul va plati Furnizorului despagubirea prevazuta in procesul verbal de predare-primire. **4.3** Furnizorul garanteaza buna functionare a circuitului de Cablu coaxial numai in conditiile in care defectiunile nu se datoreaza retelei proprii a Clientului ori a interventiei neautorizate a unor terti. In acest caz, Clientul va suporta integral costul cheltuielilor de service, conform devizului Furnizorului.

4.4 Prin exceptie de la prevederile Conditiiilor Generale, defectiunile aparute la circuitul individual de cablu coaxial se vor remedia in maxim 24 (douazecisipatru) de ore de la inregistrarea incidentului. **4.5** Prin exceptie de la prevederile Conditiiilor Generale, in cazul defectiunilor in retea Furnizorului, remedierea se efectueaza in maxim 5 (cinci) zile de la inregistrarea incidentului. **4.6** Prin exceptie de la prevederile Conditiiilor Generale, defectiunile la Echipamentele necesare furnizarii Serviciului prin circuitul coaxial in sistem codat se vor remedia, gratuit, in maxim 24 (douazecisipatru) de ore de la data inregistrarii incidentului. **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. Daca afectarea Serviciului se datoreaza culpei

Furnizorul si aceasta afectare depaseste termenele mentionate in prezentul articol 4, tarifele lunare aferente Serviciului se diminueaza proportional cu numarul de zile de neutilizare a acestuia. Suma dedusa va fi scazuta din valoarea facturii pentru luna urmatoare. Reducerea se va aplica procentual din valoarea Abonamentului, astfel: disponibilitate lunara 99,5% sau mai mult – procent discount 0%; disponibilitate lunara 99,49% -98,5% – procent discount 5%; disponibilitate lunara 98,49% -98% – procent discount 10%; disponibilitate lunara 97,99% -97% – procent discount 15%; disponibilitate lunara 96,99% -96% – procent discount 20%. **4.8** Clientul ia la cunostinta ca in cazul Serviciului de televiziune cu tehnologie CATV digital, prin intermediul STB pot fi trimise / afisate mesaje publicitare, de promovare si de atentionare cu privire la serviciile NextGen. In functie de modelul de STB utilizat, este posibila restrictiunea anumitor canale prin setarea de catre client a unui cod de acces. De asemenea, in caz de accesare a unui canal necontractat de Client, prin intermediul STB-ului se va afisa un mesaj de atentionare.

5. Drepturile si obligatiile Clientului. **5.1** Clientul nu are dreptul sa redistribuie semnalul, fiind interzisa orice incercare din partea acestuia de a transmite, sub orice forma, unor terti, semnalele receptionate. In situatia depistarii unor astfel de cazuri, sunt aplicabile prevederile Conditiei Generale de Furnizare a Serviciilor NextGen Communication referitoare la fraude. **5.2** Pentru remedierea de catre Furnizor a unor defectiuni datorate interventiei unor persoane neautorizate, a desiglariei, detriorarii sau folosirii incorecte a dispozitivelor, distrugerii sau furtului unor elemente componente dovedite a fi din vina Clientului, acesta va achita Furnizorului contravaloarea remedierilor necesare. **5.3** Clientul are obligatia sa permita accesul personalului autorizat al Furnizorului in locatie, pentru verificarea instalatiei interioare atunci cand apar semnale perturbatoare in reseaua de distributie, fiindu-i interzisa, sub orice forma, efectuarea de interventii asupra retelei ori acordarea unor terti a permisiunii de a efectua interventii de orice natura asupra retelei. In cazul in care Clientul refuza accesul in locatie, se va considera ca a recunoscut incalcarea interdictiilor prevazute in prezentul Contract, drept pentru care acesta va fi deconectat imediat de la retea, obligatiile restante nefiind afectate, Furnizorul rezervandu-si dreptul de a sesiza organele competente. **5.4** Clientul nu are dreptul sa inregistreze sau sa foloseasca in scop comercial programele TV receptionate prin reseaua de televiziune prin cablu. **5.5** Clientul nu are dreptul sa se conecteze la reseaua Furnizorului daca a fost debransat ori sa instaleze echipamente de decodare pentru receptia semnalului prin cablu coaxial in sistem codat. Clientului ii este interzis sa deterioreze sau sa intervina in orice mod in reseaua Furnizorului sau sa induca bruiaje in retea.

6. Drepturile si obligatiile Furnizorului. **6.1** Furnizorul se obliga sa furnizeze in mod continuu semnalele electrice la valorile prevazute si standardele tehnice, conform ordinului MCTI nr. 366/2002 privind calitatea retelelor de distributie prin cablu pentru semnalele de televiziune si radiodifuziune, astfel cum a fost modificat si completat. Furnizorul se obliga sa verifice periodic semnalul din retea. **6.2** La contractarea Serviciului, Furnizorul va informa Clientul asupra conditiilor tehnice pe care trebuie sa le indeplineasca receptoarele TV pe care le utilizeaza pentru a receptiona intregul continut al respectivului Serviciu.

6.3 Lista de canale este afisata pe la sediile comerciale ale NextGen Communications sau pe site-ul www.next-gen.ro. Furnizorul isi rezerva dreptul de a modifica unilateral continutul Pachetelor de Baza si Optionale si frecventele de transmisie a programelor TV, dar nu va transmite un numar mai mic de programe TV decat minimul garantat. Aceasta modificare se face in functie de politica comerciala si de dezvoltare a Furnizorului, de conditiile tehnice impuse de legislatia in vigoare, de sondajele periodice de audienta, alti factori. In toate cazurile, Furnizorul va informa Clientul de modificarea continutului Serviciului cu minim 30 (treizeci) de zile inainte, prin afisare la sediile comerciale sau pe site-ul www.next-gen.ro ori prin orice alt mod **7. Inctetarea furnizarii Serviciului.** In cazul incetarii Serviciului, inceteaza de drept furnizarea oricarui produs contractat, ce poate fi furnizat prin reseaua TV.

Client
Funcția/stampila
Semnatura.....

Reprezentant NextGen Communications/Agent
Stampila NextGen Communications
Semnatura.....

ANEXA C.1 - POLITICA DE UTILIZARE A SERVICIILOR DE INTERNET
LA CONTRACTUL NR: din data/...../.....

1. In continuare sunt prezentate conditiile in care S.C. NextGen Communications S.R.L. (denumita in continuare NEXTGEN) furnizeaza serviciul de acces la reseaua Internet si serviciile asociate acestuia, denumite in continuare generic „Serviciul”. Furnizarea Serviciului este conditionata de acceptarea in intregime a prevederilor acestei Politici.

2. Conduita generala. **2.1.** Clientul nu are permisiunea de a utiliza Serviciul pentru a transmite, a copia, a posta, a distribui, a reproduce, a utiliza, a incarca sau a prelucra in orice alt mod materiale: (a) ilegale, obscene, vulgare, calomniatoare, amenintatoare, abuzive, materiale care indeamna la ura rasiala, etnica sau sunt in orice alt mod defaimatoare; (b) pentru care nu are dreptul legal de transmitere, reproducere sau difuzare, sub orice sistem juridic, romanesc sau strain; (c) care aduc atingere unui drept de proprietate intelectuala al unui tert, incluzand, dar fara a se limita la, dreptul de autor, dreptul asupra unei marci sau inventii; (d) care contin virusi sau orice alt tip de cod, fisiere, sau programe care sunt create sa distruga, intrerupa sau sa limiteze functionarea oricarui alt software, componente hardware sau echipament de telecomunicatii; (e) care contin oferte frauduloase de bunuri sau servicii sau de orice alte materiale promotionale care contin afirmatii, pretentii sau reprezentari false de natura sa insele sau sa induca in eroare. (f) care contin informatii despre modul de derulare a unor activitati ilegale. **2.2.** Totodata, Clientul nu are dreptul: (a) de a expedia mesaje prin e-mail care au ca intentie sa hartuiasca sau sa deranjeze alti utilizatori ai retelei Internet; (b) de a continua sa expedieze mesaje prin e-mail catre un adresant care a indicat ca nu doreste sa mai primeasca asemenea mesaje; (c) de a expedia sau primi mesaje prin e-mail intr-o maniera care incalca politicile de utilizare ale altui furnizor de servicii pe Internet; (d) de a utiliza serviciul in scopul instigarii la, lansarii sau coordonarii de atacuri informatice de orice tip impotriva oricarui sistem sau utilizator de Internet sau de pe alte retele conectate sau nu la Internet, prin metode wired, wireless sau in alte tehnologii existente sau viitoare, incluzand, dar fara a se limita la atacuri Denial of Services Dos sau Distributed Dos; trimiterea de mesaje spam; furt de identitate electronica sau obtinerea de foloase necuvenite prin exploatarea vulnerabilitatilor sistemelor electronice de plata si e-banking; phishing; pharming; click fraud; spyware; keylogging; sniffing; partajare ilegala de carduri televiziune DVB-C, etc.; (e) de a utiliza adresa de IP (dinamica sau statica), primita ca urmare a utilizarii Serviciului, in programe rulate pe un calculator de orice tip cu scopul de a obtine informatii / rapoarte de la alte calculatoare utilizate pentru scopuri ilegale, cum ar fi de exemplu calculatoarele care fac parte dintr-un botnet utilizat pentru atac DDoS, spamming sau alte actiuni ilegale.

3. Responsabilitatea pentru continutul documentelor. **3.1** Pentru toate informatiile, datele, software-ul, precum si orice alte materiale incluzand, dar fara a se limita la muzica, sunet, fotografii, grafice, materiale video, mesaje, indiferent daca au fost afisate in mod public sau transmise / accesate individual, prin intermediul Serviciului persoana care a fost sursa unor astfel de materiale este responsabila. Ca urmare, Clientul este in intregime responsabil pentru toate materialele pe care le incarca, reproduce, pune la dispozitie in mod public prin intermediul Serviciului pus la dispozitia sa de catre NEXTGEN. NEXTGEN nu isi asuma nicio responsabilitate pentru continutul vreunui material creat sau disponibil prin intermediul Serviciului, incluzand receptionarea de catre Beneficiar a unor informatii cu caracter ilegal sau prejudiciabil in orice alt mod pentru Client sau alte persoane.

4. Conexiunea la alte Rețele. 4.1 Serviciul poate fi folosit de către Client pentru a afla diferite informații afișate de către NEXTGEN pe web, pentru a face legătura cu alte rețele sau site-uri web din lume, pentru a avea acces la motoare de căutare, servicii de abonament pe web, spații de conversație ("chat areas"), buletine informative Usenet sau alte servicii a căror utilizare este guvernată de reguli sau acorduri, iar Clientul se angajează să respecte politicile de utilizare aplicabile în acele rețele sau pentru acele site-uri. Clientul acceptă starea de fapt că NEXTGEN nu controlează aceste site-uri, nu este responsabil și nu își asumă nicio obligație cu privire la conținutul acestora sau cu privire la orice link din acestea. **4.2** Orice includere de link-uri în site-urile administrate de către NEXTGEN este făcută numai pentru ajutorul Clientului și nu implică sprijinirea de către NEXTGEN a materialului disponibil pe sau prin aceste site-uri sau rețele și nici vreo asocieri cu operatorii lor. Abonatul accesează acele site-uri și le folosește produsele și serviciile exclusiv pe propriul risc. **4.3** NEXTGEN nu garantează că serviciile sau materialele furnizate de terțe surse sunt acceptabile și disponibile în orice zonă a României. Dacă Clientul accesează alt conținut sau servicii de pe site-urile unor terți, NEXTGEN nu este responsabil pentru respectarea de către Abonat a legilor locale sau a altor acte normative în vigoare în acele țări. NEXTGEN nu va fi responsabil pentru situația în care Abonat nu are acces la diverse domenii de Internet sau pentru includerea IP-ului Clientului în diverse liste negre. **4.4** Clientul care expediază mesaje către grupurile Usenet sau prin mesageria instant este răspunzător pentru faptul că a luat cunoștința de orice tip de mesaj scris sau FAQs care reglementează utilizarea unor asemenea grupuri și se supune acestor reglementări. Indiferent de existența unor asemenea politici, Clientul nu are permisiunea: (a) de a expedia un același mesaj sau o serie de mesaje similare către unul sau mai multe grupuri (expediind în mod excesiv înapoi mesajele sau expediind mesaje multiple către unul sau mai multe grupuri, lucru cunoscut și sub denumirea de "Usenet Spam"), (b) de a întrerupe expedierea unor mesaje sau de a le înlocui cu mesaje care nu au fost trimise inițial de Client, dacă un asemenea Client nu a făcut acest lucru în cursul îndeplinirii atribuțiilor sale ca moderator oficial al grupului, (c) de a expedia mesaje care conțin în titlul de listing ("packet header") informații contrafăcute sau (d) de a expedia mesaje excesive și/sau care au ca intenție să deranjeze sau să hartuiască pe ceilalți utilizatori. **4.5** NEXTGEN nu este responsabil pentru situațiile în care accesul Clientului la anumite domenii de Internet nu este permis (urmăre a includerii IP-ului Clientului în anumite liste negre („black lists”) sau pentru orice alte motive.

5. Securitatea sistemului și a rețelei. 5.1 Clientul nu are voie să încalce sau să încerce să încalce securitatea rețelei și a Serviciilor NEXTGEN prin: (a) accesarea de date care nu sunt destinate Clientului sau patrunderea într-un server sau cont la care Clientul nu are permisiunea de acces; (b) încercarea de a proba, scana sau testa vulnerabilitatea unui sistem sau a unei rețele sau de a încalca securitatea acestuia / acestuia sau măsurile de autentificare fără a fi autorizat în mod corespunzător; (c) încercarea de a interfera cu scopul de a întrerupe sau de a face inutilizabil Serviciul de către un alt Client, gazda sau rețea inclusiv, dar fără a se limita la, mijloace de supraîncărcare, "flooding", "mailbombing" sau "crashing"; (d) contrafacerea oricărui "header" TCP/IP sau a oricărei părți din informația cuprinsă în acesta odată cu expedierea prin e-mail sau către un grup Usenet. Pentru protejarea rețelei, a resurselor furnizorului Internet, precum și a celorlalți clienți, în cazul unor atacuri de tip "Denial-of-Service" având ca țintă adrese Internet alocate Clientului, NEXTGEN își rezervă dreptul de a lua măsurile ce se impun pentru minimizarea efectelor unor astfel de incidente. Măsurile pot include, dar nu se limitează la, blocarea temporară a adreselor sau a claselor de adrese supuse atacului. **5.2** NEXTGEN va depune toate eforturile pentru a păstra confidențialitatea informațiilor privind Clientul dezvaluite pe perioada utilizării Serviciului. Având însă în vedere că orice informație pe care o dezvăluie pe perioada utilizării Serviciului poate să nu fie în siguranță pe durata transmiterii ei prin Internet precum și faptul că terțe părți au posibilitatea de a intercepta transmisiunile pe care le face Clientul când folosește Serviciul, NEXTGEN nu garantează confidențialitatea acestor informații și nu este responsabil pentru nicio pagubă pe care o suferă Clientul sau o altă persoană ca urmare a divulgării în orice asemenea modalitate a informațiilor privind Clientul. NEXTGEN nu răspunde pentru informațiile pe care Clientul le dezvăluie terților. **5.3** NEXTGEN nu monitorizează comunicațiile Clientului în scopul verificării conformității cu prezenta Politică. Totuși, atunci când NEXTGEN deține informații cu privire la activități ale Clientului contrare celor de mai sus, poate lua orice măsuri pe care le consideră necesare în vederea încetării acestor activități, incluzând, dar fără a se limita la, eliminarea informației, închiderea site-ului web, blocarea accesului la Internet, rezilierea Contractului de furnizare servicii și refuzul ulterior de a încheia contracte cu Clientul.

Clientul este obligat să permită reprezentanților NEXTGEN accesul la calculatorul / serverul sau pentru a verifica respectarea de către Client a dispozițiilor acestei Politici. În cazul în care Abonatul nu permite accesul la calculatorul / serverul sau se consideră că acesta recunoaște că este în culpa, NEXTGEN având dreptul de a se adresa autorităților competente pentru a sesiza orice activități neconforme Politicii și legislației în vigoare.

6. Facilități și echipamente. 6.1 Clientul va răspunde de asigurarea tuturor facilităților necesare în vederea utilizării Serviciului. Echipamentele care aparțin Clientului, necesare pentru folosirea și conectarea la Serviciu, trebuie să fie conforme standardelor în vigoare din domeniu, specificațiilor echipamentelor și specificațiilor continute în descrierea serviciilor.

7. Limitarea răspunderii. 7.1 Clientul declară în mod expres că înțelege și este de acord cu următoarele: (a) Utilizarea Serviciului se face pe propria sa răspundere. NEXTGEN nu va fi responsabil pentru nicio pierdere suferită de către Client, directă sau indirectă, rezultată din sau legată în orice fel de folosirea sau gradul de performanță al Serviciului. (b) NEXTGEN nu oferă nicio garanție ca: Serviciul va împlini toate cerințele Clientului; Serviciul va fi furnizat neîntrerupt, la timp, sigur sau fără erori; orice eroare de program va fi corectată; Serviciul sau serverul care îl pune la dispoziția Clientului este lipsit de virusi sau alte componente care ar putea dauna Clientului. (c) Exceptând dispozițiile contrare din Contract, NEXTGEN nu își asumă nicio responsabilitate privind orice fel de pagubă de orice natură provocată de Client prin intermediul sau cu ajutorul IP-ului obținut în momentul conectării. NEXTGEN nu este responsabil de niciun fel de daune directe, indirecte, accidentale sau pentru comunicații întrerupte, pierderi de date sau profituri cauzate de utilizarea Serviciului. NEXTGEN nu va fi răspunzător pentru niciun fel de pagube de orice natură suferite de Client sau orice terță parte, care rezultă în totalitate sau în parte din exercitarea de către NEXTGEN a drepturilor sale în baza acestei Politici. NEXTGEN nu va fi răspunzător, fără ca enumerarea să fie limitativă, pentru alterarea și/sau securitatea informațiilor care tranzitează Internetul. (d) Clientul este de acord să exonerere de răspundere și să despăgubească NEXTGEN atât cu privire la orice pretenție ridicată de către un tert, rezultată din Utilizarea Serviciului sau a rețelei de comunicații a NEXTGEN și a Internetului de către Client, cât și cu privire la orice pierdere (directă, indirectă, pe cale de consecință sau de alta natură), costuri, acțiuni, procese, pretenții, cheltuieli (inclusiv cheltuieli de judecată) sau alte răspunderi, suferite în vreun fel sau provocate ca urmare a încălcării sau ignorării de către Client a acestei Politici. (e) Orice material descărcat sau obținut în alt fel prin utilizarea Serviciului se află astfel la discreția și poate fi folosit doar pe riscul propriu al Clientului. Clientul va fi singura persoană responsabilă de eventualele distrugerii cauzate calculatorului prin intermediul căruia este accesat Serviciul sau de alte pierderi de date ce pot rezulta din descărcarea oricărui materiale. (f) Nicio informație, orală sau scrisă, obținută de către Client de la NEXTGEN prin intermediul Serviciului, nu va crea o garanție care nu este stipulată expres în prezenta Politică. **7.2** Pentru serviciile oferite de NEXTGEN în parteneriat cu terțe companii NEXTGEN nu își asumă nicio responsabilitate privind orice fel de pagubă de orice natură provocată de acțiunile, inacțiunile sau măsurile întreprinse sau luate de respectivele terțe companii. De exemplu, NEXTGEN nu își asumă nicio răspundere pentru situațiile în care Google restricționează accesul la conținutul de e-mail al Clientului sau închide acest conținut de e-mail.

Client
 Funcția/stampila
 Semnatura.....

Reprezentant NextGen Communications/Agent
 Stampila NextGen Communications
 Semnatura.....

ANEXA C.2 - CONDIȚIILE DE FURNIZARE A SERVICIULUI DE ACCES LA INTERNET

LA CONTRACTUL NR: din data/...../.....

A. Gestionarea traficului de date in Retea

1. Masuri rezonabile de gestionare a traficului de date. Conform legislatiei in vigoare, masurile de gestionare a traficului de date pe care NextGen le poate aplica sunt **(i)** masuri rezonabile in scopul utilizarii eficiente a resurselor Retelei si optimizarii calitatii globale de transmitere a datelor, precum si **(ii)** masuri aplicate exclusiv in urmatoarele scopuri: a) respectarea dreptului Uniunii Europene (UE) sau legislatia nationala conforma cu dreptul UE, sub incidenta careia intra NextGen sau masurile conforme cu dreptul UE menite sa puna in aplicare acte legislative ale UE sau legislatia nationala, inclusiv hotararile judecatoresti sau ale autoritatilor publice investite cu competente in materie; b) protejarea integritatii si securitatii Retelei, a serviciilor si a echipamentelor terminale ale Clientilor; c) pentru a evita congestiunea iminenta a Retelei si a atenua efectele acesteia.

NextGen poate aplica urmatoarele masuri de gestionare a traficului de date:

- **Multiplexare statistica a traficului de date:** pentru pastrarea eficientei in furnizarea serviciilor prin rețeaua de acces la Internet se ia in considerare un anumit grad de simultaneitate a folosirii serviciului de catre utilizatori, dimensionandu-se capacitatea maxima disponibila pe diferite segmente ale Retelei, Clientii putand experimenta o degradare a calitatii Serviciului de Acces la Internet, uniforma pentru toti utilizatorii, in situatia in care se inregistreaza o sincronizare in utilizarea acestui serviciu de un numar foarte mare de utilizatori fata de cel luat in considerare in dimensionarea Retelei.
- **Managementul congestiei: (a) Prevenirea congestiei:** pentru a preveni aparitia congestiei severe sunt aplicate masuri de reducere a fluxului de pachete de date. Masurile de prevenire a congestiei se bazeaza pe mecanismele protocolului TCP/IP de a adapta rata de transfer a pachetelor de date la banda disponibila. Acest mecanism presupune folosirea unei prioritati de eliminare a pachetelor de date care creste exponential cu gradul de incarcare a interfeței. In acest fel toate sesiunile de date vor fi incetinite uniform si se vor adapta conditiilor din rețea, inainte de aparitia congestiei severe. **(b) Gestionarea congestiei:** In cazul aparitiei congestiei are loc eliminarea automata de pachete de date, ceea ce va genera incetinirea uniforma a tuturor sesiunilor de date. In cazul in care congestia apare brusc, aceasta poate genera fenomene adiacente de amplificare datorate retransmisilor de pachete de date. Monitorizarea traficului de date se realizeaza in vederea mentinerii calitatii Serviciului de Acces la Internet, a nivelului constant a indicatorilor de calitate tehnici, astfel incat la atingerea Limitei de incarcare sa se poata redimensiona capacitatile circuitelor afectate de congestive.
- **Utilizarea de categorii de trafic cu QoS diferit care beneficiaza de tratament diferit in Retea:** rezervare si prioritizare de banda.
- **Cresterea capacitatii Retelei in concordanta cu utilizarea curenta si estimarea cresterii traficului de date.** Dimensionarea fiecarui domeniu de Retea in parte se realizeaza prin luarea in considerare a unei capacitati maxime necesare in vederea sustinerii unui profil de trafic normal la care se adauga o capacitate de rezerva pentru crestere neprevizionate ale traficului de date sau aparitia unor defectiuni.

2. Efectele gestionarii traficului de date. Masurile de gestionare a traficului de date pot duce la: (i) degradarea conditiilor de accesare a anumitor continuturi, aplicatii sau servicii; (ii) scaderea vitezei de transfer a datelor; (iii) transmiterea de date cu caracter personal sau a unor date de trafic ale Clientului catre autoritatile competente, in baza unei solicitari transmise de acestea. Pentru cazurile de la literale i) si ii) se poate experimenta o crestere a timpului de incarcare la acces browsing sau imposibilitatea accesarii la o calitate inalta/imposibilitatea accesarii pentru aplicatiile video streaming si pentru aplicatiile conversationale audio si/sau video altele decat serviciile VoIP furnizate de NextGen.

B. Indicatori de calitate tehnici ai serviciului de date ("Indicatori tehnici"):

1. Indicatorii tehnici sunt: **(i) Intarzierea de transfer a pachetelor de date:** reprezinta intervalul de timp, calculat in milisecunde, dintre momentul in care primul bit al pachetului de date trece in linia de acces a echipamentului terminal-sursa spre serverul de test si momentul in care ultimul bit al aceluasi pachet revine de la serverul de test la echipamentul terminal-sursa; **(ii) Variatia intarzierii de transfer al pachetelor de date:** reprezinta diferenta, calculata in milisecunde, intre intarzierile de transfer al pachetelor de date realizate de doua pachete de test consecutive; **(iii) Rata pierderii de pachete de date:** reprezinta raportul procentual dintre numarul de pachete de date expediate, dar nereceptionate sau incomplet receptionate la destinatie si numarul total de pachete de date expediate de sursa; **(iv) Viteza de transfer a datelor:** reprezinta rata de transmitere a datelor, masurata in megabiti/secunda (Mbps), realizata separat pentru transmiterea fisierelor de test specificate pentru sensul de descarcare (downstream), respectiv incarcare (upstream), intre Echipamentul terminal si un server de test.

2. Impactul Indicatorilor tehnici asupra Serviciului de Acces la Internet, inclusiv diverse tipuri de aplicatii. Unele aplicatii pot fi sensibile la degradari ale Indicatorilor tehnici, pe cand altele le pot compensa foarte usor. Astfel, aplicatiile in timp real, voce si video, cer o viteza de transmisie ridicata si au cerinte foarte stricte referitoare la intarzierea de transfer a datelor. In cazul aplicatiilor tip streaming audio si video comunicarea se face intr-un singur sens si de aceea, pentru a atenua cerintele de intarziere, pot fi folosite buffere. Alte aplicatii (HTTP, e-mail, transfer de fisiere) sunt mai tolerante la intarziere.

Degradarea Indicatorilor tehnici poate influenta in ponderi variabile calitatea Serviciului de Acces la Internet si, in special, utilizarea continutului, a aplicatiilor si a serviciilor (de exemplu: viteza mica de transfer a fisierelor si a imaginilor, cresterea timpului de incarcare a paginilor web, functionarea incompleta sau chiar imposibilitatea accesarii anumitor aplicatii sau servicii pentru care este necesara o anumita valoare minima a vitezei de transfer cum ar fi serviciile de audio si video streaming, serviciile de videoconferinta, plati online). Unele aplicatii pot fi afectate semnificativ la degradari ale Indicatorilor tehnici, cum sunt aplicatiile in timp real, voce si video care necesita o viteza de transfer ridicata si au cerinte foarte stricte referitoare la intarzierea de transfer. Alte aplicatii (HTTP, e-mail, transfer de fisiere de dimensiuni mici) au un grad de afectare mai redus in cazul degradarii Indicatorilor tehnici.

In cazul in care pe aceeasi conexiune se acceseaza atat Serviciul de Acces la Internet, cat si serviciul Voip, furnizat de NextGen (serviciul care este optimizat pentru a indeplini nivelul de calitate necesar functionarii), utilizarea in mod simultan a acestora poate afecta parametrii de calitate ai Serviciului de Acces la Internet. Ca urmare, se poate experimenta o crestere a timpului de incarcare la aplicatii de tip browsing sau imposibilitatea accesarii la o calitate inalta/imposibilitatea accesarii pentru aplicatiile video streaming si pentru aplicatiile conversationale audio/video altele decat serviciul VoIP furnizat de NextGen.

C. Vitezele de transfer a datelor (definitii si valori, metodologie determinare viteze si factorii care influenteaza obtinerea vitezelor, procedura masurare, masuri reparatorii)

1. Definitii, Valori

Viteza maxima de transfer a datelor ("Viteza maxima") reprezinta rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta cel putin o data intr-un interval de timp definit. Din ratiuni ce tin de supraaglomerarea traficului (mai multi utilizatori finali acceseaza simultan Serviciul de Acces la internet), probabilitatea atingerii vitezei maxime este mai mare in intervalul 00:00 am si 10:00 am, in conditiile respectarii conditiilor din procedura pentru efectuarea masuratorilor (punctul 3 din prezenta sectiune). Valoarea vitezei maxime este viteza contractuala stabilita conform profilului comercial al Clientului.

Vitezele maxime oferite de NextGen pentru Serviciul de Acces la Internet, in functie de disponibilitatea profilului comercial in regiune ("Viteze Contractuale") sunt prezentate in Anexa A.

Viteza de transfer a datelor disponibila in mod normal reprezinta rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta in cea mai mare parte a timpului de accesare a serviciului, pe o perioada de timp definita. Viteza de transfer a datelor disponibila in mod normal poate fi obtinuta de catre Client in majoritatea timpului, dar cu precadere in perioada din afara orelor de varf (20:00 – 23:00), in conditiile respectarii procedurii pentru efectuarea masuratorilor (punctul 3 din prezenta sectiune) iar valoarea este prezentata in Anexa A.

Viteza minima de transfer a datelor: reprezinta cea mai mica rata de transmitere a datelor pe care un Client o poate experimenta in accesarea Serviciului de Acces la Internet, chiar si in conditiile cele mai defavorabile: orele cu trafic de varf, conditii atmosferice deosebite, interferente electromagnetice, cu respectarea conditiilor din procedura de masurare. Valoarea este prezentata in Anexa A.

Viteza promovata de transfer a datelor: reprezinta rata de transmitere a datelor pe care NextGen o utilizeaza in informariile cu scop comercial, in promovarea ofertelor comerciale. Viteza promovata de transfer a datelor este egala cu viteza maxima de transfer a datelor.

Valorile vitezelor contractuale pot fi atinse strict in conditiile prevazute in sectiunea 2 de mai jos.

2. Descrierea conditiilor in care se pot obtine vitezele contractuale

Obtinerea vitezelor contractuale este influentata de diversi factori obiectivi, in afara controlului si raspunderii NextGen care determina o serie de conditionari: caracteristicile Echipamentului terminal utilizat, supraaglomerarea traficului de date, modul de utilizare al aplicatiilor/serviciilor de continut care implica transfer de date. Astfel, vitezele contractuale pot fi obtinute in cazul in care Serviciul de Acces la Internet nu este influentat de niciunul dintre factorii mentionati mai sus si sunt indeplinite urmatoarele conditii aferente acestora:

➤ **Caracteristicile Echipamentului terminal utilizat:** Viteza maxima contractuala de transfer a datelor poate fi atinsa daca Echipamentul suporta aceasta viteza (se vor lua in considerare atat capabilitatile tehnologice, cat si limitarile impuse de sistemul de operare al Echipamentului) si daca Echipamentul ruleaza sisteme de operare in ultima versiune actualizata.

➤ **Supraaglomerarea traficului de date:** Viteza maxima contractuala de transfer a datelor poate fi atinsa daca traficul de date in Retea nu este supraaglomerat, in caz contrar Clientul putand experimenta viteze scazute de transfer de date. Congestionarea locala a Serviciului de Acces la Internet poate determina, de asemenea, viteze mai lente de transfer de date.

➤ **Inchiderea aplicatiilor / serviciilor de continut.** Viteza maxima contractuala de transfer a datelor poate fi atinsa daca sunt inchise **toate** aplicatiile si serviciile de continut deoarece atunci cand Clientul descarca si incarca simultan continut de pe Internet, utilizeaza aplicatii care genereaza trafic de date (de exemplu, programe messaging, filesharing, browsing, videostreaming, videoconferinta) sau efectueaza orice alta operatiune care implica transfer de date, va experimenta viteze mai lente de transfer de date.

Incidenta oricareia dintre conditiile mentionate mai sus poate duce la diferente intre vitezele reale si vitezele contractuale, efectele asupra utilizarii Serviciului de acces la Internet fiind cele mentionate in Sectiunea B de mai sus.

Diferentele nesemnificative intre valorile vitezelor reale si vitezele contractuale nu sunt de natura a afecta experienta utilizarii Serviciului de Acces la Internet contractat.

3. Procedura pe care Clientul o poate urma pentru a masura performanta reala a Serviciului de Acces la Internet si pentru a constata eventuale diferente importante, permanente sau care se repeta la intervale regulate intre vitezele reale de transfer de date si vitezele contractuale ("Procedura")

Clientul care doreste sa efectueze masuratori ale vitezelor Serviciului de Acces la Internet si sa transmita o reclamatie in cazul in care, din masuratorile valid efectuate, reiese o diferenta importanta, permanenta sau care se repeta la intervale regulate, este necesar sa indeplineasca in mod cumulativ toate conditiile prevazute mai jos, precum si sa respecte, in ordinea in care sunt mentionati, pasii descrisi mai jos:

3.1. Conditii prealabile efectuării măsurătorilor:

3.1.1. Conditii privind Echipamentul: (a) toate masuratorile utilizate pentru sustinerea unei reclamatii se vor efectua prin intermediul aceluiasi Echipament (laptop/desktop) conectat in modem cu cablu de retea; (b) Echipamentul sa aiba caracteristicile minime hardware, in functie de tehnologie, conform instructiunilor prevazute in Conditii tehnice masurare a vitezelor serviciului de date fixe, disponibile pe www.next-gen.ro, respectiv de sistem de operare original (care nu a fost modificat, Open source sau instalat fara licenta) si sa functioneze in parametrii normali; (c) toate aplicatiile care ruleaza pe Echipament si toate sesiunile de transfer a datelor sa fie oprite pe parcursul efectuării măsurătorilor.

3.1.2. Conditii care tin de mediul in care sunt efectuate măsurătorile: măsurătorile sa nu fie efectuate pe perioada existentei unor deranjamente sau lucrari planificate la Retea, comunicate ca atare.

3.1.3. Conditii care tin de utilizarea Serviciului de Acces la Internet contractat: (a) Clientul sa fi utilizat Serviciul de Acces la Internet obiect al reclamatiei cel putin 60 de zile inainte de data de inceput a perioadei de efectuare a măsurătorilor; (b) pe perioada măsurătorilor Clientul nu va utiliza serviciile care sunt optimizate pentru a indeplini nivelul de calitate necesar functionarii.

Neindeplinirea oricareia dintre conditiile prealabile necesare pentru ca măsurătorile sa fie considerate valide conduce la respingerea ca neintemeiata a reclamatiei respective.

3.2 Pasii necesari pentru efectuarea măsurătorilor: (a) Clientul trebuie sa-si creeze si sa fie titularul unui cont de utilizator in aplicatia **Netograf.ro** cu numele sau astfel incat Clientul sa fie identificabil (prin asigurarea concordantei intre contul din aplicatia Netograf si IP/MAC router – titular contract de furnizare al Serviciului de Acces la Internet, obiect al reclamatiei); (b) sa efectueze măsurătorile prin aplicatia Netograf (rezultatele măsurătorilor vor fi descarcate de catre Client in format Excel din Netograf/Rezultate/Istoric); (c) masurarea vitezei de transfer a datelor consta in initierea descarcarii de date (pentru masurarea vitezei de descarcare), respectiv initierea incarcarii de date (pentru masurarea vitezei de incarcare). Realizarea măsurătorii poate dura cateva zeci de secunde; (d) măsurătorile se vor efectua intr-un interval de 60 zile (interval inregistrat intre prima si ultima zi de efectuare a măsurătorilor), in cel putin 5 zile lucratoare si cel putin cate o zi de Sambata si Duminica din saptamani diferite, realizandu-se cel putin 28 de măsurători, in intervalul mentionat; (e) in fiecare dintre zilele in care sunt efectuate măsurătorile (00:00 – 23:59) se vor efectua minim 4 măsurători, la interval de minim 4 ore; pentru evaluarea vitezei maxime de transfer a datelor se vor efectua cel putin 2 măsurători in perioada de trafic scazut (00:00 am -10:00 am); (f) măsurătorile efectuate in cadrul unui interval unic de masuratoare de 60 de zile pot fi utilizate de Client pentru sustinerea unei singure reclamatii; in cazul in care un Client reclama probleme de performanta ale Serviciului de Acces la Internet contractat in mai multe locatii, va efectua măsurători si va depune cate o reclamatie, cu respectarea Procedurii, pentru fiecare din locatii; (g) sa salveze rezultatele măsurătorilor din aplicatia Netograf, Sectiunea 'Rezultate/Istoric Rezultate' in format Excel (xls,xlsx). **Instructiuni detaliate pentru utilizarea Netograf se regasesc si pe <http://www.next-gen.ro/viteza.html>**

3.3 Transmiterea reclamatiei

In cazul in care, in urma efectuării masuratorilor conform prezentei Proceduri, Clientul doreste sa depuna o reclamatie, acesta trebuie sa urmeze pasii detaliiati mai jos, astfel incat reclamatia sa fie valida: (a) reclamatia se depune doar de catre Client (titularul contractului in baza caruia este furnizat Serviciul de Acces la Internet obiect al reclamatiei); (b) reclamatia sa fie primita de NextGen in termen de maximum 30 de zile de la data la care Clientul a finalizat efectuarea tuturor masuratorilor necesare conform prezentei Proceduri in vederea sustinerii reclamatiei, in caz contrar reclamatia urmand a fi considerata ca fiind tardiv formulata si, drept consecinta, respinsa; (c) in reclamatie se vor mentiona numele si prenumele, impreuna cu elementele de identificare (adresa, numar contract, cod abonat, numar de telefon); (d) mentionarea vitezelor contractuale contestate si a vitezelor constatate in urma efectuării masuratorilor conform prevederilor prezentei Proceduri; (e) indicarea adresei unde au fost realizate masuratorile (nume si numar strada, localitate); (f) reclamatia se va depune pe e-mail: suport@next-gen.ro, (g) reclamatia transmisa pe adresa de e-mail suport@next-gen.ro, va fi insotita de rezultatele tuturor masuratorilor extrase in format Excel din Netograf/Rezultate/Istoric, care au fost efectuate conform prezentei Proceduri.

3.4 Solutionarea reclamatiei

Termenul de raspuns (cu respectarea prevederilor acestei Proceduri) este de maximum 60 zile de la momentul la care toate informatiile si documentele necesare au fost furnizate de catre Client. In scopul solutionarii reclamatiei, Clientul va furniza informatiile suplimentare solicitate de NextGen si va coopera pentru efectuarea verificarilor de catre NextGen. Raspunsul va fi oferit prin intermediul canalului de comunicare indicat de catre Client in cadrul reclamatiei. Clientul are posibilitatea de a solicita informatii cu privire la stadiul reclamatiei prin intermediul aceluasi canal de comunicare utilizat pentru depunerea acesteia.

Inregistrarea unor viteze inferioare atunci cand nu sunt indeplinite conditiile din Procedura nu echivaleaza cu o neconformitate intre performanta efectiva a serviciului de acces la Internet si valorile indicate in Contract.

In vederea furnizarii raspunsului la reclamatie, NextGen va putea realiza masuratori proprii.

In cazul in care Clientul nu este multumit de modul de solutionare a reclamatiei, are dreptul de a utiliza caile de atac prevazute in sectiunea Lege, Litigii din contract, privind solutionarea reclamatilor, inclusiv pentru obtinerea unor masuri reparatorii disponibile conform legislatiei nationale.

4. Efectele reclamatiei. Masuri reparatorii

Furnizarea Serviciului de Acces la Internet este considerata ca fiind in conformitate cu vitezele contractate daca, in urma verificarii reclamatiei si a masuratorilor valid efectuate, se constata urmatoarele: **a) Pentru viteza maxima:** cel putin una din masuratori atinge viteza maxima de transfer a datelor contractata; in caz contrar NextGen va verifica situatia in vederea remedierii din punct de vedere tehnic. **b) Pentru viteza normala:** cel putin 50% din masuratori ating viteza normala de transfer a datelor contractata; in caz contrar NextGen va verifica situatia in vederea remedierii ei din punct de vedere tehnic. **c) Pentru viteza minima:** cel putin 50% din masuratori sunt peste valoarea minima a vitezei de transfer a datelor contractate. In caz contrar NextGen acorda o reducere de 100% din contravaloarea abonamentului la Serviciului de Acces la Internet, obiect al reclamatiei pe o durata incepand cu data primei masuratori si pana la remedierea situatii, dar nu mai mult de 90 zile.

O noua reclamatie cu privire la contestarea unei viteze contractuale poate fi valid facuta pe baza unui nou set de masuratori realizate conform Procedurii.

Client
 Functia/stampila
 Semnatura.....

Reprezentant NextGen Communications/Agent
 Stampila NextGen Communications
 Semnatura.....

ANEXA C.3 - INFORMARE PRIVIND PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

LA CONTRACTUL NR: din data/...../.....

I. DEFINITII

Date cu caracter personal ("Date Personale"): reprezinta orice informatii privind o persoana fizica identificata sau identificabila; o persoana fizica identificabila este o persoana care poate fi identificata, direct sau indirect, in special prin referire la un element de identificare, cum ar fi nume, numar de identificare, date de localizare, identificator online, sau la unul sau mai multe elemente specifice, proprii identitatii sale fizice, fiziologice, genetice, psihice, economice, culturale sau sociale.

Operatorul de date cu caracter personal („Operatorul“): NextGen Communications S.R.L. Bucuresti, Str. Matei Millo nr. 5, et. 2, sector 1, 010144, inregistrata la Registrul Comertului nr. J2008011898405, CUI RO24166583, Cap. Soc. 65.744.200 Lei, Tel: 021/316.78.84,

Date de contact responsabil cu protectia datelor: dl. Sabin Taclit, **email:** protectiadatelor@next-gen.ro .

Prelucrarea Datelor Personale: reprezinta orice operatiune sau set de operatiuni efectuate asupra Datelor Personale sau asupra seturilor de Date Personale, cu sau fara utilizarea de mijloace automatizate, cum ar fi colectarea, inregistrarea, organizarea, structurarea, stocarea, adaptarea sau modificarea, extragerea, consultarea, utilizarea, divulgarea prin transmitere, diseminarea sau punerea la dispozitie in orice alt mod, alinierea sau combinarea, restrictiionarea, stergerea sau distrugerea.

Persoana vizata poate fi: solicitantul unui serviciu oferit de Operator, imputernicitii acestuia, precum si orice alte persoane fizice ale caror Date Personale pot fi transmise sau colectate de catre Operator, in vederea desfasurarii activitatilor de prelucrare a Datelor Personale, atat in scop propriu, cat si in numele si pe seama partenerilor sai contractuali, conform scopurilor determinate de acestia din urma.

Durata Prelucrării: Datele Personale colectate de Operator vor fi prelucrate: (i) pe toata perioada executării Contractului, (ii) ulterior încetării Contractului, pentru o perioadă de 3 ani, (iii) ulterior expirării perioadei de 3 ani, in cazul in care pastrarea Datelor Personale colectate este necesara in conformitate cu legislatia aplicabila in domeniu, insa fara a depasi durata maxima prevazuta de aceasta.

Datele Personale colectate in vederea transmiterii de comunicari comerciale vor fi prelucrate pana la data retragerii consimtamantului exprimat de Persoana vizata, dar nu mai mult de 3 ani de la data încetării Contractului sau, in cazul in care Persoana vizata are incheiate mai multe Contracte cu Operatorul, de la data încetării ultimului Contract.

Categoriile de Destinatari ai Datelor Personale: Datele Personale vor putea fi comunicate, in masura in care acest lucru este necesar, urmatoarelor categorii de destinatari: (i) companii din grupul Deutsche Telekom; (ii) alti furnizori de servicii/retele de comunicatii electronice, subcontractanti ai Operatorului-Furnizor in vederea executării Contractului; (iii) furnizorii de servicii de roaming; (iv) societati de recuperare creante; (v) societati ce ofera servicii de tip posta/curierat; (vi) furnizori de software si/sau echipamente; (vii) alti subcontractori ai Operatorului-Furnizor; (viii) furnizori de servicii de call-center si asistenta clienti externalizate, (ix) autoritati publice precum ANCOM, Ministerul Comunicatiilor si Societatii Informativale; (x) instante de judecata sau arbitrale, precum si autoritati competente sa cerceteze savarsirea de fapte penale, la solicitarea acestora. De asemenea, Datele Personale vor putea fi comunicate unor destinatari precum: (i) companii de studii de piata/studii satisfactie clienti; (ii) partenerii contractuali ai Operatorului, in vederea promovării produselor si serviciilor comercializate de acestia, exclusiv pe baza acordului persoanei vizate exprimat in prealabil.

Companiile destinate care prelucreaza Date Personale in cadrul Uniunii Europene/Zonei Economice Europene se supun acelorasi prevederi legale si ofera acelasi nivel de protectie ca si Operatorul. Cu toate acestea, daca pentru aducerea la indeplinire

a Contractului va fi necesar transferul Datelor Personale catre destinatari din afara Uniunii Europene/Zonei Economice Europene sau a statelor care nu ofera un grad de protectie adecvat, Operatorul va solicita respectivilor destinatari sa protejeze Datele Personale in conformitate cu cerintele legislatiei europene.

Mai multe informatii se regasesc in Politica privind Prelucrarea Datelor Personale disponibila pe www.next-gen.ro.

Contract: reprezinta actul juridic incheiat cu Operatorul, cum ar fi cele in baza caruia Operatorul-Furnizor furnizeaza servicii de comunicatii electronice si/sau servicii suplimentare si/sau vanzare/inchiriere echipamente. Pentru scopurile prezentei Informatii si ale Acordului de prelucrare date personale, orice referinta la „Contract” se va intelege ca indicand toate contractele ce vor fi incheiate cu Operatorul.

Comunicare: reprezinta orice informatie schimbata sau transmisa intre un numar determinat de participanti prin intermediul unui serviciu de comunicatii electronice destinat publicului.

II. PRELUCRAREA DATELOR PERSONALE AVAND CA TEMEI LEGAL INCHEIEREA SI EXECUTAREA CONTRACTULUI PRECUM SI INTERESUL LEGITIM AL OPERATORULUI

A. Datele Personale furnizate de Persoana vizata, precum:

- a. datele de identificare (nume, prenume, domiciliu, Codul Numeric Personal (CNP), serie si numar act de identitate, si alte date din actul de identitate),
- b. date de contact: adresa de e-mail, telefon fix/mobil, fax,
- c. adresa de domiciliu/facturare/instalare servicii/livrare echipamente/corespondenta,
- d. profesia,

sunt necesare pentru pregatirea ofertei, determinarea bonitatii si solvabilitatii, ofertarea, negocierea, incheierea, executarea, modificarea sau incetarea Contractului, instalarea, activarea si furnizarea serviciilor, livrarea echipamentelor, facturare si incasare, raspunsuri la reclamatii. Refuzul Persoanei vizate de a furniza aceste date determina imposibilitatea Operatorului de a oferta si furniza serviciile pe care acesta le comercializeaza.

B. Date personale pe care Operatorul le prelucreaza in legatura cu Persoana vizata:

- a. datele de consum (informatii privind modul in care sunt folosite serviciile de voce, date, SMS sau TV sau orice alte servicii ce fac obiectul Contractului),
- b. date de trafic - orice date prelucrate in scopul transmiterii unei Comunicari printr-o retea de comunicatii electronice sau in scopul facturarii contravalorii acestei operatiuni (cum ar fi numere de telefon apelate, adresa IP, identificator echipament terminal, date privind durata apel, volum de trafic de date, data si ora apel, retea de origine si/sau terminare a apelului, terminal mobil identificat prin IMEI),
- c. date de localizare (cum ar fi puncte de acces WiFi, identificator celula de retea), fara a utiliza locatia GPS,
- d. date tehnice (cum ar fi tipurile de echipamente folosite, parametrii de functionare a serviciilor),
- e. date comerciale (cum ar fi valoarea facturii sau a reincarcarilor periodice, modalitatile de plata, termenul de plata si istoricul platilor, preferintele de plata a facturii sau de reincarcare a cartelei),

vor putea fi prelucrate de Operator in urmatoarele scopuri:

- a. pregatirea ofertei, ofertarea, negocierea, incheierea, executarea, modificarea sau incetarea Contractului, instalarea, activarea si furnizarea serviciilor, livrarea echipamentelor, facturare si incasare, raspunsuri la reclamatii;
- b. furnizarea serviciului de relatii cu clientii, transmiterea de informatii si notificari, oferirea de servicii de asistenta tehnica;
- c. verificarea si recuperarea debitelor, inclusiv pentru cesiuni de creanta;
- d. stabilire si modificare limita de credit;
- e. detectarea si prevenirea fraudelor la activarea si in utilizarea serviciilor ce fac obiectul Contractului;
- f. in cazul serviciilor de roaming, in conformitate cu legislatia in vigoare precum si cu Politica de utilizare a Serviciilor in Roaming din Contract. Clientului i se pot solicita documente cuprinzand date cu caracter personal, suplimentare fata de cele furnizate de acesta in vederea incheierii Contractului, in scopul prevenirii utilizarii abuzive sau anormale a serviciilor de Roaming;
- g. pentru activitatile de audit intern sau extern (cum ar fi cele ale furnizorilor de canale TV/radio), furnizarea de servicii de continut (cu valoare adaugata) si servicii accesorii/suplimentare;
- h. comunicari comerciale adresate Persoanelor vizate (cu exceptia celor prevazute in capitolul V din prezenta informatie);
- i. efectuarea de studii si statistici interne, studii de piata etc.

III. PRELUCRAREA CNP DE CATRE OPERATOR

Operatorul colecteaza si prelucreaza CNP in urmatoarele scopuri:

- (1) Crearea contului de client si generarea de oferte de produse si servicii personalizate;
- (2) Identificarea unica si corecta a Persoanei vizate, in vederea incheierii, executarii, modificarii si incetarii Contractului;

Refuzul Persoanelor vizate de a li se prelucra CNP-ul in scopurile mentionate la punctele (1) si (2) de mai sus va rezulta in imposibilitatea Operatorului de a oferi o oferta personalizata si de a intra intr-o relatie contractuala cu acestea.

Retragerea acordului de prelucrare a CNP in scopurile mentionate la punctele (1) si (2) de mai sus va rezulta in imposibilitatea continuarii prestarii serviciilor si rezilierea Contractului, inclusiv obligatia de plata a costurilor de incetare daca rezilierea intervine in perioada minima contractuala.

IV. PRELUCRAREA DATELOR PERSONALE IN SCOPUL DETERMINARII BONITATII SI SOLVABILITATII

Datele Personale precum date de identificare (adresa, alte date din actul de identitate, inclusiv CNP), date de facturare (debite restante, facturi curente), date cu privire la efectuarea platilor (numarul platilor efectuate si/sau cuantumul), date de trafic (numarul apelant si numarul apelat, adresa IP, adresa MAC, codul IMSI, mesaje, adresa de e-mail – cu exceptia datelor de continut) vor fi prelucrate de catre Operator in vederea incheierii, executarii si modificarii Contractului in scopul determinarii bonitatii si a gradului de risc de datorii si de fraudă, in baza profilului Persoanei vizate.

Procesul de evaluare a bonitatii si a gradului de risc de datorii si de fraudă, poate implica luarea de decizii automate, pe baza profilului de risc al Persoanei vizate. Luarea deciziilor automate este necesara pentru incheierea, executarea si modificarea Contractului cu Operatorul. Decizia automata se bazeaza pe analiza Datelor Personale prelucrate in scopul determinarii bonitatii persoanei vizate, pe baza carora se stabileste un grad de risc al acesteia. In functie de gradul de risc determinat, serviciile oferite de Operator Persoanei vizate pot fi conditionate sau nu cu un depozit sau se pot solicita Persoanei vizate informatii/documente suplimentare. Persoana vizata are dreptul de a obtine interventie umana din partea Operatorului, de a-si exprima punctul de vedere si de a contesta decizia conform prevederilor prevazute la capitolul VI de mai jos.

V. PRELUCRAREA DATELOR DE TRAFIC SI/SAU DE LOCALIZARE IN SCOPUL REALIZARI DE PROFILURI SI AL TRANSMITERII DE COMUNICARI COMERCIALE SI OFERTE PERSONALIZATE

Operatorul poate prelucra datele de trafic si/sau de localizare, in vederea crearii unui profil de client, in urmatoarele scopuri, exclusiv pe baza acordului Persoanei vizate exprimat in prealabil:

- personalizarea ofertei de produse si servicii;
- efectuarea de comunicari comerciale proprii, transmise prin orice mijloc de comunicare (apeluri, scrisori, corespondenta electronica, vizualizare in Contul Meu, mesaje SMS, mesaje pe echipament captare semnal TV (STB) etc.);
- transmiterea de oferte personalizate pentru produsele si/sau serviciile oferite de partenerii contractuali ai Operatorului;

Persoanele vizate isi pot retrage oricand consimtamantul pentru utilizarea Datelor Personale pentru scopurile descrise in aceasta sectiune, printr-o cerere scrisa, sau prin intermediul **Contului Meu**. Retragerea consimtamantului va fi inregistrata imediat de catre Operator in sistemele sale, insa din motive tehnice si operationale, retragerea consimtamantului isi va produce efectele in termen de maxim 30 de zile de la data primirii cererii.

VI. DREPTURILE PERSOANELOR VIZATE CU PRIVIRE LA PRELUCRAREA DATELOR PERSONALE DE CATRE OPERATORUL-FURNIZOR

In conformitate cu legislatia in vigoare, persoanele vizate beneficiaza de urmatoarele drepturi:

- dreptul de a fi informat cu privire la Datele Personale prelucrate de Operator;
- dreptul de a obtine din partea Operatorului a confirmarii faptului ca acesta prelucreaza Datele Personale ale persoanei vizate si, in caz afirmativ, acces la datele respective si la informatii precum scopurile prelucrarii, categoriile de date personale vizate, destinarii sau categoriile de destinatari, acolo unde este posibil, perioada de stocare preconizata. In cazul in care Datele Personale nu sunt colectate direct de la persoana vizata, sursa acestor date precum si, acolo unde este cazul, existenta unui proces decizional automatizat incluzand crearea de profiluri;
- dreptul la rectificarea Datelor Personale inexacte sau completarea acestora;
- dreptul la stergerea Datelor Personale, in conformitate cu prevederile legale aplicabile in domeniul protectiei datelor cu caracter personal;
- dreptul la restrictionarea prelucrarii atunci cand se aplica unul din urmatoarele cazuri: persoana vizata contesta exactitatea datelor, prelucrarea este ilegala, persoana vizata se opune stingerii datelor, atunci cand Operatorul nu mai are nevoie de Datele Personale in scopul prelucrarii, dar persoana vizata le solicita pentru constatarea, exercitarea sau apararea unui drept in instanta sau atunci cand persoana vizata se opune prelucrarii, pentru intervalul de timp in care se verifica daca interesele legitime ale Operatorului prevaleaza asupra celor ale Persoanei vizate;
- dreptul la portabilitatea datelor, care consta in posibilitatea de a solicita Operatorului transmiterea Datelor Personale furnizate de persoana vizata, intr-un format structurat utilizat in mod curent si care poate fi citit automat, si transmiterea de catre Persoana vizata a acestor date catre un alt operator;
- dreptul de opozitie la prelucrarea Datelor Personale, in orice moment, in mod gratuit si fara nicio justificare pentru situatii precum: (i) primirea de comunicari comerciale, pentru situatiile in care consimtamantul persoanei vizate nu este necesar a fi obtinut; (ii) adoptarea unei decizii automate, inclusiv crearea de profiluri; (iii) desfasurarea de activitati de prelucrare necesare in vederea indeplinirii unui interes legitim al Operatorului. In caz de opozitie nejustificata, Operatorul este indreptatit sa prelucreze in continuare Datele Personale. In cazul in care, pe durata derularii Contractului, Persoana vizata isi exercita dreptul de opozitie in mod repetat si nejustificat, Operatorul isi rezerva dreptul de a nu mai raspunde unor astfel de solicitari. Dreptul de opozitie nu se va putea exercita cu privire la prelucrarea Datelor Personale necesare in vederea executarii Contractului;
- posibilitatea persoanei vizate de a solicita Operatorului de a nu face obiectul unei decizii bazate exclusiv pe o prelucrare automata, inclusiv crearea de profiluri, si care produce efecte juridice care sa priveasca Persoana vizata sau care sa o afecteze intr-o masura semnificativa. Cu privire la adoptarea unei decizii bazate exclusiv pe o prelucrare automata, persoana vizata are posibilitatea de a isi exprima punctul de vedere, de a solicita interventia unui operator uman, precum si posibilitatea de a contesta o astfel de decizie, prin modalitatile descrise in prezenta informare;
- dreptul de a depune o plangere in fata Autoritatii Nationale pentru Supravegherea Prelucrării Datelor cu Caracter Personal (ANSPDCP);
- dreptul de a se adresa justitiei.

Pentru exercitarea drepturilor prevazute la literele a)-h) de mai sus, Persoana vizata poate inainta catre Operator o cerere scrisa, datata si semnata, la sediul sau in magazinele proprii.

Pentru informatii suplimentare si actualizate cu privire la prelucrarea Datelor Personale de catre Operator, va rugam consultati sectiunea dedicata de pe website-ul www.next-gen.ro.

VII. PRELUCRAREA SECURIZATA A DATELOR PERSONALE

Va informam ca Datele Personale vor fi prelucrate de catre Operator cu respectarea tuturor drepturilor Persoanelor vizate, precum si prin aplicarea unor masuri tehnice si organizatorice adecvate pentru protejarea acestora impotriva accesului ilicit sau neautorizat. Aceste masuri pot consta in limitarea accesului la date, criptarea sau anonimizarea Datelor Personale, stocarea pe medii securizate etc. Pentru mai multe informatii cu privire la masurile pe care Operatorul le aplica pentru a proteja Datele Personale prelucrate, va rugam consultati Politica privind Prelucrarea Datelor Personale accesand sectiunea privind Prelucrarea Datelor Personale de pe www.next-gen.ro.

Prezentul document se completeaza cu prevederile Politicii privind Prelucrarea Datelor Personale disponibila pe www.next-gen.ro.

Client
 Functia/stampila
 Semnatura.....

Reprezentant NextGen Communications/Agent
 Stampila NextGen Communications
 Semnatura.....

ANEXA D - ECHIPAMENTE, TARIFE TELEFONIE VOIP SI TARIFE CONEXE
LA CONTRACTUL NR: din data/...../.....

In continuare sunt prezentate echipamente, tarife conexe si tarifele pentru serviciul de telefonie practicate de catre furnizor.

1. ECHIPAMENTE (Tarifele de mai jos sunt in RON si includ TVA)

Echipament	Serie Echipament	Tarif de lista	Oferta promotionala*	Chirie lunara echipament suplimentar**	Numar echipamente suplimentare (maxim 3)	Stare de functionare
<input type="checkbox"/> TELEFON FIX		26,00	-	5 lei	-	
<input type="checkbox"/> GIGASET AI20		63,00	-	8 lei	-	
<input type="checkbox"/> GIGASET C530		149,00	-	15 lei	-	
<input type="checkbox"/> GATEWAY VOCE WELTECH		159,00	in custodie	-	-	
<input type="checkbox"/> GATEWAY VOCE LINKSYS		305,00	in custodie	-	-	
<input type="checkbox"/> CARTELA CONAX		200,00	in custodie	4 lei		
<input type="checkbox"/> CAM CONAX***		150,00	3 lei	6 lei		
<input type="checkbox"/> STB SD		177,00	in custodie	6 lei		
<input type="checkbox"/> STB HD		350,00	in custodie	15 lei		
<input type="checkbox"/> ROUTER WIRELESS		100,00	in custodie	-	-	
<input type="checkbox"/> ROUTER WIRELESS GIGABIT		350,00	in custodie	-	-	
<input type="checkbox"/> POWER LINE WIFI RANGE EXTENDER		190,00	in custodie	9,9 lei	-	
<input type="checkbox"/> MINIOD		267,00	in custodie	-	-	
<input type="checkbox"/> ONT		403,00	in custodie	-	-	
<input type="checkbox"/> MODEM DATE CATV		250,00	in custodie	-	-	

*Echipamentele vor fi oferite in custodie gratuit, in functie de abonamentul contractat, dar nu mai mult de 1 (unul) echipament.

**Incepand cu al doilea echipament, dar pentru nu mai mult de 3 echipamente, se va plati chiria lunara. In cazul rezilierii contractului, clientul va inapoia echipamentele primite in custodie sau inchiriate, in stare de functionare. In cazul in care acest lucru nu este posibil, clientul va achita tariful de lista aferent fiecarui echipament primit.

***Echipamentul CAM CONAX se poate oferi numai impreuna cu o Cartela CONAX pentru clientii ce au achizitionat minim unul dintre pachetele tematice.

2. TARIFE CONEXE. 2.1 Taxa de notificare neplata: 4.5 lei (tva inclus). 2.2 Taxa de deconectare: 15 lei (tva inclus) 2.3. Furnizorul ofera gratuit 10 metri de cablu si 2 mufe pentru fiecare serviciu contractat si manopera aferenta instalarii Serviciului. 2.4. Pentru cantitatile ce depasesc valorile mentionate la punctul 2.3, Furnizorul percepe urmatoarele tarife (Tarifele de mai jos sunt in RON si includ TVA)

Articol facturabil	Tarif (lei)	Articol facturabil	Tarif (lei)
Cablu coaxial F8 fara sufa/metru liniar	2.00	Priza internet/telefon/buc	20.00
Cablu coaxial F8 cu sufa/metru liniar	2.00	Mufa F compresie/buc	2.00
Cablu UTP/metru liniar	2.00	Mufa TV /buc	5.00
Cablu FTP cu sufa/metru liniar	2.00	Mufa cablu UTP/FTP/Telefonie/buc	1.00
Cablu telefonie/metru liniar	2.00	Mufa F81 (cupla 1)/buc	2.00
Cablu FO/metru liniar	2.00	Amplificator interior 860 Mhz, 220V/buc	130.00
Cabu HDMI/SCART/buc	20.00	Telecomanda/buc	50.00
BreakOut FO/buc	150.00	Tarif reglaj TV/configurare echip.Client/buc	15.00
Splitter 2 iesiri/buc	20.00	Tarif per deplasare interventie tehnica	30.00
Splitter 3 iesiri/buc	20.00	Tarif manopera extindere - 1 circuit	30.00
Splitter 4 iesiri/buc	20.00		

3. TARIFE TELEFONIE FIXA / MINUT (Tarifele de mai jos sunt in Euro si includ TVA)

3.1 Tarife telefonie fixa destinatii nationale:

Reteaua NextGen	Reteaua Telekom	Alte retele fixe	Retele Mobile
0	0.027	0.032	0.109

3.2 Tarife telefonie fixa destinatii internationale:

Zona	Destinatia	Retele fixe	Retele mobile
EUROPA, SUA, CANADA	Austria, Belgia, Bulgaria, Cehia, Cipru, Croatia, Danemarca, Elvetia, Estonia, Feroe, Franta, Germania, Grecia, Ins Canare Spania, Irlanda, Islanda, Israel, Italia, Letonia, Marea Britanie, Monaco, Norvegia, Olanda, Polonia, Portugalia, San Marino, Slovacia, Slovenia, Spania, Suedia, Turcia, Vatican City	0,065	0,240
	Canada, S U A Alaska, S U A Hawaii, SUA Puerto Rico, S U A Virgine Am, Statele Unite		
	Ungaria	0,05	0,10
	Moldova	0,230	0,268

Restul EUROPEI	Albania, Armenia, Azerbaidjan, Belarus, Bosnia Hertegovina, Finlanda, Georgia, Gibraltar, Liechtenstein, Lituania, Luxemburg, Macedonia, Malta, Rep Srpska, Rusia, Serbia Muntenegru, Ucraina	0.079	0.305
Oriental Mijlociu, Australia	Algeria, Arabia Saudita, Australia, Bahrain, China, Coreea Sud, Egipt, Emir Arabe Unit, Hong Kong, Iordania, Iraq, Japonia, Kuwait, Liban, Libia, Macao, Maroc, Noua Zeelanda, Oman, Palestina, Qatar, Singapore, Siria, Taiwan, Thailanda, Tunisia	0.240	0.240
Asia	Afganistan, Bangladesh, Buthan, Cambodgia, India, Iran, Kazakhstan, Kyrghistan, Laos, Mongolia, Myanmar, Nepal, Pakistan, Reunion, Seychelles, Sri Lanka, Tadjikistan, Turkmenistan, Uzbekistan, Vietnam, Yemen	0.240	0.240
Africa, America Centrala si de Sud, Mexic	Africa Centrala, Africa De Sud, Angola, Antigua Barbados, Antilele Olandeze, Argentina, Aruba, Bahamas, Barbados, Belize, Benin, Bolivia, Botswana, Brazilia, Burkina Faso, Burundi, Camerun, Cape Verde, Chile, Ciad, Coasta Fildes, Columbia, Congo, Costa Rica, Dominica, Ecuador, El Salvador, Eritreea, Etiopia, Gabon, Gambia, Ghana, Grenada, Guatemala, Guineea Ecuat, Guyana, Haiti, Honduras, Ins Bermude, Kenya, Lesotho, Madagascar, Malawi, Mali, Mauritania, Mexic, Montserrat, Mozambic, Namibia, Nicaragua, Niger, Nigeria, Panama, Paraguay, Peru, Rep Dem Congo, Rep Dominicana, Rwanda, Senegal, Sierra Leone, St Kitts Nevis, St Lucia, St Pierre Miq, St Vincent, Sudan, Surinam, Swaziland, Tanzania, Togo, Trinidad Tobago, Turks/Gaicos, Uganda, Uruguay, Venezuela, Zambia, Zimbabwe	0.252	0.429
Restul lumii	Ascension, Cayman, Djibouti, Guadelupa, Guineea, Guyana Franceza, Liberia, Martinica, Sao Tome, St Helena, Anguilla, Brunei, Casey, Comore, Cook, Coreea R P D, Cuba, Davis, Diego Garcia, East Timor, Falkland Malvine, Fiji, Filipine, Guam, Guineea Bissau, Indonezia, Jamaica, Kiribati, Macquarie Ins, Malayezia, Maldive, Mariane Spain, Marshall, Mauritius, Mawson, Mayotte, Micronezia, Nauru, Niue, Norfolk Ins, Noua Caledonie, Palau, Papua New Guinea, Polinezia Franceza, Samoa Americana, Samoa Vest, Solomon, Somalia, Tokelau, Tonga, Tuvalu, Vanuatu, Virginele Brit, Wallis Futuna	0.325	0.406
SPECIAL	ELLIPSO, EMSAT, GLOBALSTAR, INMARSAT, IRIDIUM, THURAYA	6.284	6.284

Pentru apelurile internationale, terminate la puncte fixe sau mobile, toate tarifele sunt disponibile si pe site-ul www.next-gen.ro sau la sediul/caseriile Furnizorului, eliberandu-se Clientului, la cerere, o copie a acestora. Factura detaliata se elibereaza la cererea Clientului.

Apelurile catre numerele nationale scurte pentru servicii de interes public la nivel national implementate în rețeaua NextGen sunt incluse în Abonamentul aferent Pachetului de Servicii, cu exceptia apelurilor catre numerele nationale scurte pentru servicii de interes general; pentru aceasta ultima categorie, in cazul apelurilor catre numere de forma 19vx sau 19vx(y), unde v=5-9, tarifele pot fi mai mari decât tarifele catre orice tip de apel în rețele nationale. Serviciul de interes general este un serviciu care raspunde nevoii utilizatorilor finali de a obtine informatii, consultanta, asistenta din diverse domenii de activitate. Se refera la servicii precum: a) asistenta abonati servicii de comunicatii electronice (relatii cu clientii, ghidul serviciilor etc.); b) servicii de informatii (transporturi feroviare, transporturi aeriene, starea vremii, starea drumurilor, culturale, sportive etc.); c) servicii de consultanta din diferite domenii de activitate (activitati medicale, legislative, bancare, etc); d) alte servicii de interes general (asistenta rutiera, suport tehnico-profesional etc.).

4. Obligatiile privind protejarea mediului

NextGen Communications si Clientul se angajeaza sa respecte prevederile legale privind Protectia mediului, in masura in care acestea le sunt aplicabile. Deseurile de echipamente electrice si electronice, precum si cele de baterii si acumulatori rezultate de la echipamentele oferite in custodie de catre Furnizor, se pot preda de care Client, in mod gratuit, in magazinele NextGen Communications SRL, in baza contractului de furnizare servicii de telecomunicatii.

Gestionarea deșeurilor de ambalaje se realizează conform legislației aplicabile, iar deșeurile rezultate din activitățile tehnice desfășurate de NextGen Communications SRL în legătura cu furnizarea serviciilor vor fi colectate și gestionate de către echipele NextGen Communications.

Client
 Functia/stampila
 Semnatura.....

Reprezentant NextGen Communications/Agent
 Stampila NextGen Communications
 Semnatura.....