

Termeni și Condiții Generale

1. Definiții	2
2. Obiectul Contractului	4
3. Instalarea și livrarea	4
4. Facturare	4
5. Plăți și depozite	5
6. Echipamente (CPE).....	6
7. Activarea Serviciilor	7
8. Calitate și garanții.....	8
9. Drepturi și obligații.....	8
10. Răspunderi și limitarea răspunderii	9
11. Politica de utilizare a serviciilor	10
12. Suspendarea serviciilor	12
13. Forța majoră	13
14. Confidențialitate și prelucrarea datelor personale	13
15. Legea aplicabilă și soluționarea disputelor.....	14
16. Încetare	14
17. Dispoziții finale	15

Relația contractuală dintre Furnizor și Client este reglementată prin Contractul de furnizare servicii Idilis. Acesta este compus din: Termenii și Condițiile Generale (TCG), Condițiile Specifice (CS) și anexa/anexele sale. Termenii și Condițiile Generale (TCG) pot fi consultate și imprimate de către Client de la adresa www.idilis.ro și sunt disponibile sub formă tipărită la punctele de vânzare.

1. Definiții

În continuarea prezentului document, precum și în toate celelalte documente contractuale la care se face referire în acesta, următoarele cuvinte și expresii vor avea următorul înțeles:

- Contract / Contract de furnizare servicii – contract de prestări servicii încheiat între Furnizor și Client incluzând Termeni și Condiții Generale (TCG), Condiții Specifice și orice acte adiționale și anexe convenite între părți;
- Furnizor – entitatea juridică Idilis SRL, astfel cum este identificată la articolul 1 din Condițiile specifice;
- Servicii – servicii de telecomunicații, tehnologia informației sau alte servicii conexe - prestate de sau în numele Furnizorului în baza Contractului;
- Serviciu de bază / Abonament de bază - Serviciu sau abonament de sine stătător a cărui contractare nu este condiționată de abonarea la un alt serviciu;
- Serviciu adițional / Extraopțiune (VAS) - serviciu suplimentar cu valoare adăugată, activat la cererea Clientului (ex. IP Fix, etc), în schimbul unui tarif suplimentar per VAS, taxat suplimentar față de Serviciul de bază;
- Client – Beneficiarul Serviciilor oferite de Furnizor;
- SLA (Service Level Agreement) – Nivelul de calitate al Serviciului, stabilit pe baza unor parametri măsurabili;
- Parte/Părți – Clientul și/sau Furnizorul;
- Aria de acoperire – zona geografică în care rețeaua Furnizorului permite furnizarea Serviciilor. Aria de acoperire este informativă și este prezentată pe pagina de web a Furnizorului la adresa www.idilis.ro .
- Echipament de acces / CPE - dispozitiv sau echipament utilizat pentru accesarea Serviciilor, pus la dispoziția Clientului de către Furnizor prin vânzare directă (cu plata integrală / în rate) sau prin închiriere (custodie);
- Perioada minimă contractuală / durata contractuală inițială – reprezintă perioada minimă de derulare a contractului, calculată de la data contractării Serviciilor. Clientul nu poate renunța la un abonament sau plan tarifar aflat în perioada minimă contractuală, fără plata Subvenției sau a penalităților prevăzute în Contract.
- Asistentă Clienti – serviciu pus la dispoziție de către Furnizor, prin care Clientul poate obține informații comerciale și tehnice sau poate adresa solicitări și reclamații. Serviciul poate fi contactat telefonic sau prin email. Detalierea modalităților de contact și programul de lucru pot fi consultate pe site-ul www.idilis.ro .

- Bon de deranjament - modalitate de înregistrare și documentare a deranjamentelor reclamate de Client la serviciul Asistență Clienți. Clientul (utilizatorul final) va fi informat telefonic sau în scris cu privire la stadiul soluționării deranjamentului reclamat, de regulă, prin aceeași modalitate folosită de acesta pentru a transmite reclamația.
- Indisponibilitatea serviciului – durata de nefuncționare a Serviciilor. Indisponibilitatea se calculează prin însumarea perioadelor de nefuncționare raportate la perioada de analiză. Perioada de nefuncționare se calculează prin însumarea timpilor necesari pentru soluționarea bonurilor de deranjament ce au cauze imputabile direct Furnizorului.
- Termen de plată factură - perioada de timp de 30 de zile calendaristice de la data emiterii Facturii;
- Detaliere Factură - lista detaliată de sesiuni de date, apeluri și mesaje SMS/MMS pentru perioada de facturare;
- Abonament (tarif) lunar - contravaloarea unui Serviciu pus la dispoziția Clientului de către Furnizor.
- Limita de credit - valoarea limită a consumului, raportată la perioada de facturare;
- Politica de utilizare a serviciilor - reprezintă setul de reguli ce guvernează folosirea Serviciilor furnizate de Idilis. Încălcarea acestei Politici poate duce la suspendarea sau terminarea Serviciilor contractate fără notificare prealabilă.

2. Obiectul Contractului

2.1. Obiectul Contractului este constituit din furnizarea de către Furnizor, către Client, a Serviciilor, în condițiile și termenii din Contract și anexele acestuia, în schimbul plății de către Beneficiar a Abonamentului lunar și a tarifelor practicate de Furnizor, astfel cum au fost acestea contractate.

2.2. Serviciile prestate de către Furnizor pot fi: servicii de acces la Internet, servicii de telefonie fixă și mobilă, transmisiuni de date, închiriere de echipamente de comunicații, precum și alte servicii conexe.

2.3. Serviciile care fac obiectul Contractului sunt destinate utilizării de către Client, în calitatea sa de utilizator final.

2.4. Contractul se încheie pe durată nedeterminată.

2.5. Perioada minimă contractuală reprezintă perioada minimă de derulare a contractului, calculată de la data semnării Contractului sau a actului adițional prin care s-a făcut contractarea Serviciilor.

2.6. Relația contractuală dintre Furnizor și Client este reglementată prin Contractul de furnizare servicii Idilis. Acesta este compus din: Termenii și Condițiile Generale (TCG), Condițiile Specifice (CS) și anexa/anexele sale. Termenii și Condițiile Generale (TCG) pot fi consultate și imprimare de către Client de la adresa www.idilis.ro și sunt disponibile sub formă tipărită la punctele de vânzare.

3. Instalarea și livrarea

3.1. Termenii și condițiile specifice de livrare și instalare a Serviciilor sunt prevăzute în Condițiile Specifice și în anexele la Contract.

4. Facturare

4.1. Furnizorul va emite lunar o Factură Clientului cuprinzând valoarea abonamentului lunar, a taxelor și a tarifelor aferente Serviciilor prestate, precum și a echipamentelor achiziționate sau închiriate de la Furnizor.

4.2. Părțile convin că transmiterea Facturii se va face prin poștă electronică (e-mail) la adresa indicată de Client prin Contract. Clientul își poate exprima opțiunea de a primi gratuit sumarul Facturii prin poștă.

4.3. Furnizorul își rezerva dreptul de a taxa suplimentar emiterea și transmiterea pe orice cale a Detalierei Facturii, informând Clientul despre orice astfel de taxă în momentul exprimării opțiunii Clientului de a primi Detalierea Facturii.

- 4.4. Pentru serviciile ale căror tarife sunt exprimate în valută, factura se emite în echivalent lei, la cursul publicat de BNR valabil pentru ziua emiterii facturii.
- 4.5. Valoarea Abonamentului lunar și a tarifelor corespunzătoare unei fracțiuni de lună este calculată proporțional cu numărul de zile calendaristice din luna respectivă (prorata temporis).
- 4.6. Plata sumelor datorate va fi efectuată de către Client, în termen de maxim 30 de zile calendaristice de la data emiterii Facturii, în conturile și prin modalitățile de plată indicate de Furnizor. Informații despre modalitățile de plată pot fi consultate de către Client pe Factură și online la adresa www.idilis.ro, precum și la serviciul Asistență Clienți.
- 4.7. Neprimirea Facturii de către Client nu constituie motiv de neplată a acesteia și nu exonerează Clientul de obligația de plată a sumelor datorate. Clientul are obligația de a se interesa cu privire la sumele datorate. Clientul poate apela serviciul Asistență Clienți pentru a afla informații legate de Factură și pentru a solicita un duplicat după aceasta.
- 4.8. Data recepționării plății va fi considerată data la care sumele au fost primite de către Banca Furnizorului.
- 4.9. Repunerea în funcțiune a Serviciilor după suspendare se va realiza în termen de 2 zile lucrătoare de la achitarea integrală a sumelor datorate și nu va atrage penalizări pecuniare suplimentare.
- 4.10. Pe perioada suspendării, indiferent de motivul ce a determinat suspendarea, Clientul rămâne obligat la plata tuturor tarifelor aferente Contractului.
- 4.11. În cazul neplății după 7 zile calendaristice de la suspendarea Serviciilor, Furnizorul își rezervă dreptul de a denunța Contractul în mod unilateral, fără notificare prealabilă.

5. Plăți și depozite

- 5.1. Clientul are obligația de a plăti sumele datorate, în conturile și prin modalitățile indicate de Furnizor. Informații despre modalitățile de plată pot fi consultate de către Client pe Factură și pe Internet la adresa www.idilis.ro, precum și la serviciul Asistență Clienți.
- 5.2. Neplata sumelor datorate, în termenul de maxim 30 de zile calendaristice de la data emiterii Facturii, dă dreptul Furnizorului să aplice penalități de 0,5% pe zi, din valoarea acestor sume, pentru fiecare zi de întârziere a plății. Totalul penalităților de întârziere la plată poate depăși cuantumul sumei asupra căreia sunt calculate.
- 5.3. Înainte de activarea Serviciilor, precum și pe toată perioada de desfășurare a Contractului, Furnizorul își rezervă dreptul de a solicita constituirea unui depozit cu titlu de garanție.
- 5.4. Pe parcursul derulării Contractului, Furnizorul poate solicita constituirea succesivă sau concomitentă a mai multor depozite.

5.5. Până la momentul în care depozitul solicitat a fost constituit, Furnizorul poate refuza activarea Serviciilor sau poate suspenda accesul Clientului la Servicii, cu o informare prealabilă a Clientului prin apel/sms telefonic sau prin email, fără drept de compensare sau alte despăgubiri.

5.6. Depozitul se restituie, la solicitarea Clientului sau la inițiativa Furnizorului, la minim 6 luni de la constituirea acestuia sau la terminarea Contractului, în condițiile în care Clientul are un istoric de plată bun și nu figurează cu restanțe la plata facturilor emise de Furnizor. Prin istoric de plată bun se înțelege lipsa întârzierilor la plata ultimelor 6 facturi emise de Furnizor în contul Clientului.

5.7. Contravaloarea depozitului returnat se va regăsi, cu valoare negativă, pe următoarea factură emisă de Furnizor în contul Clientului. Furnizorul are dreptul unilateral de a reține din valoarea depozitului orice sume datorate de Client Furnizorului la data returnării în baza Contractului.

6. Echipamente (CPE)

6.1. Echipamentele, puse la dispoziția Clientului de către Furnizor, denumite în continuare CPE, pot fi vândute la prețuri promoționale în funcție de tipul de serviciu și perioada minimă contractuală. În cazul în care Clientul achiziționează un CPE la un astfel de preț promoțional, diferența dintre prețul echipamentului fără perioadă minimă contractuală și prețul promoțional la care acesta a fost efectiv achiziționat este denumită în cele ce urmează "Subvenția".

6.2. Deteriorarea adusă unui CPE aflat în custodia Clientului, inclusiv distrugerea totală sau pierderea/furtul acestuia, va fi suportată de către Client la valoarea declarată (preț întreg / de listă) prin Contract.

6.3. Clientul poate alege să folosească echipamentul propriu pentru a accesa Serviciile. În cazul în care echipamentul de acces este achiziționat din alte surse, Furnizorul nu își asumă nicio responsabilitate privind compatibilitatea cu rețeaua Furnizorului, accesul în rețea sau performanțele în rețea.

6.4. La cererea Clientului, Furnizorul poate asigura instalarea CPE, contra cost. Taxa de instalare va fi calculată în funcție de locația unde se solicită instalarea (distanța, condiții de instalare, alte costuri implicate) și va fi comunicată Clientului pentru acceptare înainte de efectuarea instalării. Furnizorul își rezervă dreptul de a refuza cererile de instalare CPE.

6.5. CPE specificate în Contract pot fi înlocuite oricând de către Furnizor, cu echipamente având caracteristici similare, fără a solicita acordul Clientului și fără o notificare prealabilă.

6.6. Clientul este singurul răspunzător pentru plata consumului de energie electrică consumată de către CPE.

6.7. În măsura în care echipamentele aflate în custodia Clientului suferă deteriorări datorate acestuia, direct sau indirect, acesta va suporta toate costurile necesare reparațiilor

echipamentelor, iar în situația în care Furnizorul decide că Echipamentele nu mai pot fi reparate și este necesară înlocuirea acestora, Clientul va suporta contravaloarea acestora.

6.8. Riscul pierderii echipamentelor pe durata custodiei/închirierii acestora și/sau până la data achitării integrale a tuturor debitelor restante față de Furnizor, inclusiv cazuri fortuite, aparține Clientului.

7. Activarea Serviciilor

7.1. Prin activarea Serviciilor, se înțelege acordarea accesului la Servicii și începerea facturării Serviciilor contractate de Client.

7.2. Furnizorul va activa Serviciile în termen de maxim 5 zile de la data contractării acestora, cu excepția cazului în care Părțile stabilesc altfel, cu condiția primirii de către Furnizor a documentației cerute Clientului, după ce Clientul face dovada constituirii unui depozit cu titlu de garanție, atunci când acesta este solicitat de către Furnizor, precum și după ce Clientul face dovada plății CPE-ului, atunci când acesta este achiziționat de la Furnizor cu plata în avans.

7.3. Neîndeplinirea de către Client a condițiilor cerute de Furnizor pentru activarea Serviciilor, referitoare la prezentarea documentației și/sau constituirea unui depozit, permite Furnizorului să refuze activarea Serviciilor și să rezilieze unilateral contractul, de plin drept, fără notificare și/sau fără îndeplinirea unor alte formalități.

7.4. Furnizorul poate să refuze activarea Serviciilor și să rezilieze unilateral contractul, fără compensație și fără notificare prealabilă sau îndeplinirea unor alte formalități, în cazuri justificate, incluzând, și fără a se limita la: (i) furnizarea de date false sau incorecte, de către Client; (ii) nerespectarea oricăror angajamente contractuale asumate de Client față de Furnizor sau față de alte companii asociate; (iii) riscul insolvenței sau incapacității de plată a Clientului; (iv) în cazul în care Clientul nu are un istoric de plată bun și figurează cu restante la plata facturilor emise de Furnizor.

7.5. Clientul se obligă să pună la dispoziția Furnizorului toate documentele și informațiile solicitate de către acesta în vederea activării Serviciilor în termenul comunicat de Furnizor. În măsura în care Clientul întârzie în furnizarea acestor documente, termenul de activare a Serviciilor va fi prelungit automat cu termenul de furnizare a documentelor și informațiilor solicitate.

7.6. În măsura în care, din motive tehnice neimputabile niciuneia din Părți, vreunul din Servicii nu poate fi activat în termenul agreed, oricare din Părți poate denunța unilateral Contractul, cu o notificare prealabilă transmisă în scris celeilalte Părți cu cel puțin 10 zile. Denunțarea unilaterală realizată conform prezentului articol nu va atrage obligația niciuneia din Părți la plata de despăgubiri de vreun tip.

8. Calitate și garanții

8.1. Disponibilitatea anuală a rețelei este de minim 98% din timp. Furnizorul asigură accesul la Servicii doar atunci când Clientul se află în aria de acoperire.

8.2. Termenul de soluționare a deranjamentelor este de maxim 5 zile calendaristice (120 ore) de la semnalarea acestora, cu excepția situațiilor care nu sunt sub controlul Furnizorului (locație aflată în afara ariei de acoperire, lipsă acces în locație, lipsă alimentare cu energie electrică, deranjament în rețeaua unui terț, cazuri de forță majoră, interferențe produse de terți, echipamente terminale necorespunzătoare sau utilizate necorespunzător, etc).

8.3. Termenul de soluționare a reclamațiilor, altele decât cele privind deranjamentele, este de maxim 30 zile calendaristice de la transmiterea, respectiv recepția acestora de către Furnizor.

8.4. În anumite situații excepționale, în funcție de natura și complexitatea aspectelor sesizate, termenul de soluționare a reclamațiilor/deranjamentelor se poate prelungi cu o nouă perioadă de până la 30 de zile calendaristice, cu informarea prealabilă a Clientului asupra acestei situații.

8.5. Serviciile de date (exemplu: Internet) sunt de tip „best effort” – nu se garantează lățimea de bandă sau rata de transfer. Rata maximă de transfer poate ajunge până la valorile specificate în Condițiile Specifice și depinde de tipul CPE, de gradul de încărcare a rețelei radio, de prezența unor obstacole și de disponibilitatea resurselor accesate în Internet. Serviciile furnizate se încadrează în clasa de calitate 5 după clasificarea adoptată prin decizia ANCOM nr.138/2002.

8.6. Serviciile de voce vor avea o rată de succes a apelurilor de cel puțin 95%.

8.7. În cazul în care Clientul a achiziționat sau închiriat un CPE de la Furnizor, iar CPE se defectează, din cauze neimputabile Clientului, iar CPE se află în perioada de garanție, Furnizorul va înlocui sau repara CPE suportând costurile aferente reparației sau înlocuirii.

8.8. În cazul în care Clientul solicită Furnizorului rezolvarea unei probleme legate de un Serviciu, care se dovedește a fi cauzată de disfuncționalități în rețeaua sau echipamentul Clientului, a utilizatorilor acestuia sau a unei terțe părți angajată de Client, sau dacă problema semnalată este cauzată de Client, de utilizatorii acestuia sau de o terță parte angajată de Client, Furnizorul își rezervă dreptul de a imputa Clientului toate cheltuielile suportate de Furnizor pentru rezolvarea problemei semnalate.

9. Drepturi și obligații

9.1. Furnizorul se obligă să livreze Serviciile contractate de Client conform Contractului.

9.2. Furnizorul are dreptul să suspende sau să întrerupă furnizarea Serviciilor, fără preaviz, cu scopul de a efectua lucrări de reparație și întreținere sau de a îmbunătăți calitatea Serviciilor.

9.3. Furnizorul poate să modifice clauzele Contractului, inclusiv tarifele și caracteristicile Serviciilor și modul de facturare, cu o notificare prealabilă, cu 30 de zile înainte de producerea acestora. Modificările cuprinse în notificare vor fi aplicabile de drept, fără a fi necesară semnarea unui act adițional de către Părți. Clientul poate refuza modificarea clauzelor Contractului, prin notificare scrisă, în termen de 10 zile de la data comunicării de către Furnizor a modificărilor, caz în care îi va da dreptul Furnizorului de a rezilia unilateral Contractul, după voie, fără preaviz sau vreo altă formalitate prealabilă și fără plata niciunei compensații.

9.4. Furnizorul nu va fi răspunzător pentru conținutul comunicațiilor de date inițiate de Client.

9.5. Dacă Părțile nu hotărăsc altfel, Furnizorul nu va fi răspunzător pentru instalarea, operarea sau întreținerea echipamentelor și programelor software furnizate și/sau utilizate de către Client.

9.6. Clientul se obligă să folosească Serviciile în conformitate cu Politica de utilizare a serviciilor.

9.7. Clientul se obligă să plătească contravaloarea Serviciilor prestate de către Furnizor după cum se detaliază în Contract și în anexele la acesta.

9.8. În cazul în care Clientul dorește suplimentarea Serviciilor ori modificarea acestora, va transmite către Furnizor o notificare în acest sens, în vederea încheierii unui act adițional la Contract ce va conține modificările solicitate și agreeate de către Furnizor.

10. Răspunderi și limitarea răspunderii

10.1. Furnizorul depune toate eforturile rezonabile pentru asigurarea calității optime a Serviciilor furnizate și răspunde pentru prestarea Serviciilor conform Contractului și pentru asigurarea conformității Serviciilor cu legislația din România.

10.2. În cazul în care disponibilitatea Serviciilor scade sub nivelul garantat, din cauza unor defecțiuni în rețeaua Furnizorului, la solicitarea Clientului, abonamentul lunar și tarifele aferente vor fi reduse proporțional cu perioada în care Clientul nu a beneficiat de Servicii. Cu excepția celor de mai sus, Furnizorul nu răspunde pentru orice alte daune a căror existență Clientul ar pune-o pe seama nefuncționării Serviciilor.

10.3. Furnizorul nu răspunde pentru următoarele:

- a) nefuncționarea rețelei sau indisponibilitatea Serviciilor în afara ariei de acoperire;

- b) nefuncționarea rețelei sau indisponibilitatea Serviciilor, în intervalul de Luni până Duminică, între orele 00:00 AM și 4:00 AM, ca urmare a lucrărilor de mentenanță și modernizare;
- c) nefuncționarea rețelei sau indisponibilitatea Serviciilor din motive în afara controlului Furnizorului;
- d) prejudicii de orice natură cauzate de utilizarea unor echipamente ce nu provin de la Furnizor;
- e) prejudicii de orice natură cauzate de instalarea sau utilizarea necorespunzătoare a echipamentelor ce provin de la Furnizor;
- f) prejudicii de orice natură cauzate de utilizarea necorespunzătoare a Serviciilor sau de utilizarea necorespunzătoare a unor aplicații ce implică utilizarea Serviciilor și/sau a echipamentelor Furnizorului;
- g) prejudicii de orice natură cauzate de calitatea serviciilor sau rețelelor terților accesibile prin intermediul Serviciilor Furnizorului;
- h) pierderi sau daune directe sau indirecte (incluzând, dar fără a se limita la: pierderi de venit, de profit, de piețe de desfacere, de reputație, de oportunitate) cauzate de nefuncționarea sau degradarea Serviciilor;
- i) pentru apelurile generate de fenomenul de « modern hijacking ».

10.4. Cuantumul despăgubirilor ce ar putea fi datorate de Furnizor în baza răspunderii civile contractuale ca urmare a nerespectării sau a îndeplinirii necorespunzătoare a obligațiilor prevăzute în Contract nu poate depăși suma ce urmează a fi plătită de Client cu titlu de tarif sau abonament lunar pentru Serviciile prestate în decurs de 6 luni.

10.5. Clientul răspunde pentru folosirea abuzivă și inadecvată a Serviciilor sau pentru încălcarea Politicii de utilizare a serviciilor.

10.6. Clientul răspunde pentru pierderea sau deteriorarea CPE. La cererea Clientului, Furnizorul poate livra un nou CPE, contra cost, conform ofertei comerciale curente.

10.7. În situația în care Clientul va interveni asupra lucrărilor realizate de Furnizor pentru activarea și funcționarea Serviciilor, va fi răspunzător pentru orice prejudicii create sau potențiale ale Furnizorului.

11. Politica de utilizare a serviciilor

11.1. Politica de utilizare a serviciilor reprezintă setul de reguli ce guvernează utilizarea serviciilor furnizate de Idilis. Încălcarea acestei Politici poate duce la suspendarea sau încetarea furnizării serviciilor contractate fără notificări prealabile.

11.2. Serviciile Furnizorului sunt destinate folosirii de către Client în calitatea sa de utilizator final, pentru nevoi proprii și nu cu scopul de a obține profit. Serviciile nu pot fi revândute.

11.3. Rețeaua și Serviciile Furnizorului trebuie utilizate într-o manieră conformă cu scopurile vizate de acesta și pot fi utilizate numai în scopuri legale. Clientul nu are permisiunea să utilizeze rețeaua și Serviciile Furnizorului:

- pentru a transmite, a distribui sau stoca material care încalcă vreo lege sau reglementare aplicabilă;
- într-o manieră care să ducă la încălcarea dreptului de autor, a mărcii, a secretului comercial, a altor drepturi de proprietate intelectuală, a dreptului la intimitate, la publicitate sau alte drepturi personale ale altor părți;
- dacă este necinstit, obscen, defăimător, calomniator, amenințător, abuziv;
- pentru a transmite conținut cu virus, worm, troian, malware, adware, phishing sau orice altă componentă de natură să producă defectțiuni;
- pentru a transmite conținut cu oferte frauduloase de bunuri sau servicii sau de orice alte materiale promoționale care conțin afirmații, pretenții sau reprezentări false, de natură să înșele sau să inducă în eroare;
- în general, într-o manieră care poate angaja răspunderea penală sau civilă a Furnizorului sau a oricărui membru al personalului acestuia.

11.4. Clientul nu are dreptul de a expedia mesaje care nu au fost solicitate pe e-mail, inclusiv, fără a se limita la, pachete de reclame comerciale sau anunțuri de informații (denumite în continuare "Spam") într-o manieră la care Furnizorul se poate aștepta în mod rezonabil ca să aiba un impact negativ asupra rețelei și Serviciilor acestuia, inclusiv utilizarea serviciului unui alt furnizor pentru a expedia mesaje de tip Spam. În plus, Clientul nu are permisiunea să utilizeze rețeaua și Serviciile Furnizorului:

- pentru a expedia prin e-mail mesaje care sunt excesive și/sau au ca intenție să hărțuiască sau să deranjeze pe ceilalți utilizatori;
- pentru a continua expedierea de mesaje prin e-mail către un adresant care a indicat că nu dorește să mai primească asemenea mesaje;
- să expedieze mesaje prin e-mail care conțin informații contrafăcute în titlul de listing ("packet header") TCP/IP;
- să expedieze e-mail-uri răuvoitoare, inclusiv, fără a se limita la, mesaje de tip "mailbombing";
- să expedieze sau să primească mesaje prin e-mail într-o manieră care încalcă politicile de utilizare ale altui furnizor de servicii pe Internet.

11.5. Clientul nu are voie să încalce sau să încerce să încalce securitatea Rețelei și a Serviciilor Furnizorului, inclusiv, fără a se limita la:

- accesarea de date (fișiere, cont de acces, server de date) care nu îi sunt destinate;
- încercarea de a proba, scana sau încerca vulnerabilitatea unui sistem sau a unei rețele sau de a încălca securitatea acestuia/acesteia sau măsurile de autentificare fără a fi autorizat în mod corespunzător;
- încercarea de a interfera cu, de a întrerupe sau a face inutilizabil serviciul de către un alt Client, gazdă sau rețea, inclusiv, fără a se limita la, mijloace de supraîncărcare, "flooding", "mailbombing" sau "crashing";
- declanșarea oricărei acțiuni în vederea obținerii de servicii la care Clientul nu are dreptul.

11.6. Clientul nu are voie să abuzeze de Serviciul Asistență Clienti. Prin abuz în acest context se înțelege:

- Apeluri sau email-uri repetate, nejustificate;
- Apeluri sau email-uri fără legătură cu Furnizorul sau Serviciile sale;
- Exprimări licențioase, injurioase, amenințări.

12. Suspendarea serviciilor

12.1. Furnizorul are dreptul să suspende imediat furnizarea unei părți sau a totalității Serviciilor:

- dacă este solicitat să facă acest lucru de către o autoritate competentă;
- în cazul în care Clientul nu achită integral și la Termenul de plată facturile emise de Furnizor,
- în cazul în care Clientul depășește Limita de credit stabilită de Furnizor;
- în cazul în care Clientul încalcă Politica de utilizare a serviciilor;
- în cazul în care Clientul cauzează defecțiuni Serviciilor sau dispozitivelor Furnizorului;

12.2. Pe durata perioadei de suspendare a serviciilor, Clientul va fi obligat să achite toate sumele datorate, precum și taxele și tarifele aferente Serviciilor contractate.

12.3. Suspendarea Serviciilor, pentru o perioadă mai mare de 7 zile calendaristice, din motive imputabile Clientului, îndreptățește Furnizorul să rezilieze unilateral Contractul fără notificare prealabilă.

12.4. La cererea Clientului, Furnizorul poate restricționa accesul la Servicii. Pe perioada de restricționare a accesului la Servicii, Clientul se obligă să plătească contravaloarea Serviciilor restricționate la cererea acestuia.

13. Forța majoră

13.1. Forța majoră apără de răspundere Partea care o invocă.

13.2. Forța majoră include toate evenimentele ce se pot produce după semnarea Contractului în afara voinței și controlului părților, reprezentând un eveniment mai presus de controlul Părților, care nu se datorează greșelii sau vinei acestora, care nu putea fi prevăzut la momentul încheierii Contractului și care face imposibilă executarea și, respectiv, îndeplinirea Contractului; sunt considerate asemenea evenimente: războaie, revoluții, incendii, inundații sau orice alte catastrofe naturale, restricții apărute ca urmare a unei carantine, embargou, enumerarea nefiind exhaustivă, ci enunțiativă.

13.3. Partea care invocă forța majoră este obligată să comunice în scris, în termen de maxim 5 zile, celeilalte părți, dovada intervenirii și încetării evenimentului de forță majoră. Dacă în termen de trei luni de la data producerii evenimentului, acesta nu încetează, fiecare parte va avea dreptul să notifice celeilalte părți încetarea de drept a Contractului, fără ca vreuna din părți să poată pretinde daune interese.

14. Confidențialitate și prelucrarea datelor personale

14.1. Furnizorul prelucrează datele personale ale Clientului în conformitate cu legea pentru încheierea și executarea Contractului.

14.2. Prelucrarea înseamnă utilizarea, stocarea, afișarea, copierea, transmiterea, interpretarea, editarea și/sau distribuirea de informații către servere locale și/sau internaționale.

14.3. Clientul este de acord ca Furnizorul să folosească datele cu caracter personal, pe care Clientul le furnizează la încheierea Contractului, pe teritoriul României, să le transfere în străinătate, către parteneri, distribuitori și contractori locali și transfrontalieri cu care Furnizorul este în relații contractuale pentru execuția Contractului.

14.4. Clientul înțelege și este de acord că utilizarea dreptului său de opoziție echivalează cu imposibilitatea furnizării Serviciilor de către Furnizor. Astfel, dacă Clientul solicită ca datele care îl vizează să nu fie prelucrate, transferate sau dezvăluite către terțe părți, Furnizorul este în drept a înceta prestarea Serviciilor și a rezilia unilateral Contractul.

14.5. Furnizorul va prelucra datele cu caracter personal în următoarele scopuri:

- a. Marketing de orice tip, comunicări comerciale ale Furnizorului și ale partenerilor săi;

- b. Furnizarea de servicii cu valoare adaugată și dezvăluirea informațiilor către terți subcontractați de către Furnizor;
- c. În vederea furnizării și încasării valorii Serviciilor, putând fi dezvăluite partenerilor Furnizorului ;
- d. Prevenirea și/sau depistarea fraudelor, fiind dezvăluite autorităților și instituțiilor abilitate conform legii ;
- e. Încasarea facturilor prin intermediul unor terți.

14.6. Privind prelucrarea datelor personale, Clientul are următoarele drepturi, după cum sunt definite în Legea 677/2001 și Legea 506/2004:

- Dreptul de acces la date;
- Dreptul de intervenție asupra datelor;
- Dreptul de a se opune prelucrării datelor;
- Dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale;
- Dreptul de a se adresa justiției.

15. Legea aplicabilă și soluționarea disputelor

15.1. Contractul urmează a fi guvernat, interpretat și executat în conformitate cu legile din România.

15.2. În cazul oricărei dispute apărute în legătură cu derularea Contractului, se va încerca mai întâi o soluționare pe cale amiabilă în termen de 30 zile calendaristice de la apariția diferendului.

15.3. Dacă Părțile nu ajung la un acord, fiecare Parte se poate adresa instanței. Părțile convin ca rezolvarea litigiilor să se realizeze în cadrul instanțelor de drept comun de la sediul Furnizorului.

15.4. Succesorii legali ai Părților se subrogă în drepturile și obligațiile stabilite prin Contract.

16. Încetare

16.1. Contractul încetează la inițiativa Clientului, printr-o notificare scrisă adresată Furnizorului cu 30 de zile înainte de data efectivă dorită pentru încetarea Contractului. Notificarea se face sub forma unei scrisori recomandate cu confirmare de primire.

16.2. Clientul se obligă să plătească contravaloarea Serviciilor consumate până la momentul dezactivării efective. De asemenea, Clientul se obligă să nu figureze cu restanțe scadente în momentul dezactivării efective a Serviciilor.

16.3. Furnizorul condiționează dezactivarea Serviciilor și încetarea Contractului, de achitarea integrală a sumelor datorate și de returnarea echipamentelor primite în custodie.

16.4. Furnizorul poate rezilia Contractul din motive imputabile Clientului, cum ar fi:

- Clientului nu își respectă obligațiile din Contract;
- În cazul în care Clientul nu are un istoric de plată bun și figurează cu restanțe la plata facturilor emise de Furnizor;
- Utilizatorul final nu cunoaște datele de identificare ale Clientului sau ale titularului de contract.

16.5. Încetarea Contractului conform articolului anterior se va produce de plin drept, fără intervenția instanței judecătorești competente, fără dreptul Clientului de a solicita compensații sau despăgubiri.

16.6. În cazul decesului Clientului, Furnizorul are dreptul de a rezilia Contractul fără notificare prealabilă.

16.7. Dacă CPE folosit de Client este închiriat de la Furnizor, Clientul se obligă să îl returneze în bună stare de funcționare, în ambalajul original și cu toate accesoriile în termen de 10 zile calendaristice de la data efectivă a încetării contractului. În caz contrar, Clientul se obligă să plătească contravaloarea CPE la valoarea prevăzută în Contract. Returnarea se poate face la oricare dintre punctele de vânzare ale Furnizorului, pe baza de proces-verbal, sau prin curier – cu confirmare de primire.

16.8. În cazul încetării contractului, dacă CPE a fost vândut Clientului de către Furnizor la un preț subvenționat parțial sau total, iar Contractul se află în perioada minimă contractuală, Clientul se obligă să plătească Furnizorului valoarea Subvenției, proporțional cu perioada rămasă până la împlinirea perioadei minime contractuale.

16.9. Încetarea Contractului prin oricare din modalitățile prevăzute în prezentul articol nu are niciun efect asupra obligațiilor scadente între Părți la data încetării. Aplicarea prevederilor acestui capitol nu înlătură răspunderea contractuală a Părții din culpa căreia încetează Contractul, după caz.

17. Dispoziții finale

17.1. Clientul se obligă să comunice imediat Furnizorului orice modificare privind datele sale de contact, cum ar fi: nume, prenume, adresă, seria și numărul CI, CNP, iar în cazul persoanelor juridice datele acesteia și datele titularului de contract.

17.2. Un serviciu de bază (plan tarifar) poate avea asociat un set de servicii adiționale care pot rămâne active atâta timp cât Clientul păstrează serviciul de bază respectiv sau optează pentru un alt serviciu de bază compatibil cu serviciile adiționale în cauză.

17.3. Furnizorul are dreptul să transfere integral sau parțial drepturile și obligațiile sale unei terțe părți cu notificarea Clientului, dar fără a solicita consimțământul acestuia și fără ca acesta să aibă dreptul la compensații de orice fel.

17.4. Clientul poate transfera drepturile și obligațiile sale din Contract numai cu acordul scris al Furnizorului și numai prin semnarea unui contract de novație.

17.5. În înțelesul Contractului, o comunicare adresată de o parte celeilalte va fi considerată valabil împlinită dacă va fi transmisă acestei ultime părți, în scris, la adresa indicată în Contract, prin următoarele metode: prin poștă sau curier, prin email sau prin fax. Modalitățile de contactare a serviciului Asistență Clienti Idilis pot fi consultate pe site-ul www.idilis.ro.

17.6. În cazul comunicărilor verbale (telefonice), acestea se consideră recepționate de către Furnizor doar atunci când sunt înregistrate (primesc număr de înregistrare) în sistemele informatice ale Furnizorului. Este responsabilitatea Clientului să solicite numărul de înregistrare atribuit de Furnizor pentru comunicările sale.

17.7. În caz de litigiu, comunicările/notificările verbale nu sunt luate în considerare de nici una dintre părți, dacă în contract nu este prevăzut altfel.

17.8. Contractul (împreună cu anexele sale care fac parte integrantă din cuprinsul său), reprezintă voința Părților și înlătură orice înțelegere verbală dintre acestea, anterioară sau ulterioară încheierii lui.

17.9. Fiecare dintre prevederile Contractului este independentă. Dacă orice prevedere este sau devine nulă sau nu poate fi pusă în executare în orice privință potrivit legii, aceasta nu va afecta valabilitatea sau punerea în executare a celorlalte prevederi ale acestui Contract. Părțile sunt de acord să renegocieze, de bună-credință, înlocuirea respectivelor prevederi nule sau inaplicabile, cu alte prevederi care să reflecte cât mai real intențiile celor două părți, conform legii.