



Termeni și conditii generale

1.	Termeni și Condiții Generale.....	3
2.	Definiții.....	3
3.	Obiectul Contractului.....	4
4.	Durata Contractului.....	4
5.	Instalarea și livrarea.....	4
6.	Facturarea.....	4
7.	Plăți și depozite.....	5
8.	Echipamentele (CPE).....	5
9.	Activarea Serviciilor.....	6
10.	Calitate și garanții. Asistența tehnică și relațiile cu Clienții.....	6
11.	Drepturi și obligații.....	7
11.1.	Furnizorul:.....	7
11.2.	Clientul:.....	7
12.	Modificarea Contractului.....	8
13.	Răspunderi și limitarea răspunderii.....	8
14.	Politica de utilizare a serviciilor.....	9
15.	Suspendarea și restricționarea serviciilor.....	10
16.	Forța majoră.....	10
17.	Confidențialitate și prelucrarea datelor personale.....	10
18.	Legea aplicabilă și soluționarea disputelor.....	11
19.	Încetarea Contractului.....	11
20.	Dreptul de retragere.....	12
21.	Schimbarea adresei de furnizare a Serviciilor.....	12
22.	Dispoziții finale.....	13

1. Termeni și Condiții Generale

- 1.1. 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 actele aditionale la acestea. 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.

2. Definiții

- 2.1. 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:

Abonament (tarif) lunar - contravaloarea unui Serviciu pus la dispoziția Clientului de către Furnizor;

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;

Asistență 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 la numărul 0318601111 și prin e-mail la adresa asistenta@idilis.ro. 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 Clienti. Clientul 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;

Client – beneficiarul Serviciilor oferite de Furnizor, utilizatorul final;

Contract/Contract de furnizare servicii – contract de prestări servicii încheiat între Furnizor și Client, incluzând Termenii și Condiții Generale (TCG), Condiții Specifice și orice acte adiționale convenite între părți;

Detaliere Factură – lista detaliată de apeluri și mesaje SMS pentru perioada de facturare;

CPE (Echipament oferit de furnizor Clientului) – dispozitiv sau echipament utilizat pentru accesarea și utilizarea Serviciilor, pus la dispoziția Clientului de către Furnizor prin vânzare (cu plata integrală), prin închiriere sau prin custodie;

Furnizor – entitatea juridică Idilis S.R.L., astfel cum este identificată la articolul 1 din Condițiile specifice;

Indisponibilitatea serviciului – durata de nefuncționare a Serviciilor. Indisponibilitatea se calculează prin însumarea perioadelor de nefuncționare raportate la perioada de analiză;

Limita de credit – valoarea limită a consumului, raportată la perioada de facturare;

Parte/Părți – Clientul și/sau Furnizorul;

Perioada de nefuncționare – se calculează prin însumarea timpilor necesari pentru soluționarea bonurilor de deranjament ce au cauze imputabile direct Furnizorului;

Perioada minimă contractuală a serviciilor – reprezintă perioada minimă de plată a abonamentului pentru Servicii, calculată de la data activării fiecărui Serviciu. Clientul nu poate renunța la un serviciu aflat în perioada minimă contractuală, fără plata abonamentelor rămase până la sfârșitul perioadei minime contractuale, a Subvenției, a eventualelor despăgubiri și/sau a penalităților prevăzute în Contract;

Politica de utilizare a serviciilor – reprezintă setul de reguli ce guvernează folosirea Serviciilor furnizate de Idilis, prezent la cap 14 din prezentul document. Încălcarea acestei Politici poate duce la suspendarea sau încetarea Serviciilor contractate fără notificare prealabilă;

Restricționarea/Blocarea Serviciului – acțiunea prin care Furnizorul întrerupe temporar furnizarea integrală sau parțială a Serviciilor;

Servicii – servicii de telecomunicații, tehnologia informației sau alte servicii conexe, prestate de sau în numele Furnizorului în baza Contractului;

Serviciu adițional/Extraopțiune (VAS) – serviciu suplimentar cu valoare adăugată, taxat suplimentar față de Serviciul de bază;

Serviciu de bază/Abonament de bază - Serviciu sau abonament de sine stătător, a cărui contractare nu este condiționată de abonarea la un alt Serviciu;

Suspendarea serviciului – acțiunea prin care Furnizorul întrerupe temporar furnizarea Serviciilor, precum și facturarea, pe perioada suspendării;

SLA (Service Level Agreement) – Nivelul de calitate al Serviciului, stabilit pe baza unor parametri măsurabili;

Subvenție – diferența între prețul întreg de vânzare al abonamentului sau CPE, vândut fără perioadă minimă contractuală și prețul promoțional al abonamentului sau CPE vândut Clientului, ținând cont atât de de tipul serviciului, cât și de perioada minimă contractuală prevăzute în Contract;

Termen de plată factură – perioada de timp de la data emiterii facturii, în care Clientul este obligat să plătească factura emisă de Furnizor.

3. Obiectul Contractului

- 3.1. Obiectul Contractului este constituit din furnizarea de Furnizor către Client a Serviciilor, în condițiile și termenii din Contract și din actele aditionale ale acestuia, în schimbul plății de către Client a Abonamentului lunar și a tarifelor practicate de Furnizor, astfel cum au fost acestea contractate.
- 3.2. 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.
- 3.3. Serviciile care fac obiectul Contractului sunt destinate utilizării de către Client, în calitatea sa de utilizator final.
- 3.4. În cazul în care Furnizorul consideră ca este necesară instalarea CPE-urilor și a altor echipamente necesare Serviciilor la Client, Clientul declară că este de acord cu această instalare.
- 3.5. 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 Idilis.

4. Durata Contractului

- 4.1. Contractul va intra în vigoare la data semnării și se încheie pe o perioadă minimă, determinată, în cazul în care Clientul beneficiază de discount/ promoție sau pe perioadă nedeterminată.
- 4.2. În cazul în care Clientul beneficiază de discount/promoție și Contractul se încheie pe perioadă determinată, perioada minimă a Contractului este cea menționată în Actul aditional și începe de la data semnării acestuia.
- 4.3. După trecerea Perioadei minime contractuale, Contractul se va prelungi pe perioadă nedeterminată, dacă niciuna din Părți nu va trimite o notificare de încetare celeilalte Părți cu cel puțin 30 de zile înainte de expirarea Perioadei Minime Contractuale.

5. Instalarea și livrarea

- 5.1. Termenii și condițiile specifice de livrare și instalare a Serviciilor sunt prevăzute în Condițiile Specifice și în anexele Contractului.

6. Facturarea

- 6.1. 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.
- 6.2. 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 sumarul facturii prin poștă.
- 6.3. 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.
- 6.4. Furnizorul va putea modifica modul de facturare în funcție de prevederile legale în vigoare.
- 6.5. Pentru serviciile ale căror tarife sunt exprimate în valută, factura se emite în lei, calculată la cursul de schimb BNR valabil la data emiterii facturii. Valoarea Abonamentului lunar și a tarifelor corespunzătoare unei fracțiuni de lună este calculată proporțional cu numărul de zile calendaristice din luna respectivă (*prorata temporis*).
- 6.6. Plata sumelor datorate va fi efectuată de către Client, în termenul specificat pe factura emisă de Furnizor, 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.

- 6.7. Neprimirea Facturii de către Client nu constituie motiv de neplată a acesteia și nu exonerează Clientul de obligația de plată a sumelor datorate. În cazul neprimirii facturii, Clientul are obligația de a se interesa la Serviciul Asistență Clienți cu privire la sumele datorate sau pentru a solicita un duplicat. Furnizorul își rezervă dreptul de a solicita o taxă pentru emiterea duplicatului.
- 6.8. Data recepționării plății va fi considerată data la care sumele au fost primite în contul bancar al Furnizorului.

7. Plăți și depozite

- 7.1. 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.
- 7.2. 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. Penalitățile încep să se aplice din a 31-a zi de la data emiterii Facturii. Totalul penalităților de întârziere la plată poate depăși cuantumul sumei asupra căreia sunt calculate.
- 7.3. 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 de bună execuție a obligației de plată a Serviciilor, în valoarea de cel puțin o dată valoarea Serviciilor facturate lunar. Acest depozit nu este purtător de dobânzi.
- 7.4. Pe parcursul derulării Contractului, Furnizorul poate solicita constituirea succesivă sau concomitentă a mai multor depozite. Aceste depozite pot fi în valoarea de cel puțin un abonament lunar.
- 7.5. Până la momentul în care depozitul solicitat a fost constituit, Furnizorul poate refuza activarea Serviciilor sau poate suspenda accesul Clientului la Servicii, în acest din urma caz Clientul fiind informat în prealabil prin apel, SMS sau prin e-mail, fără drept de compensare sau alte despăgubiri.
- 7.6. În cazul în care există un depozit al Clientului, iar acesta nu își îndeplinește obligațiile de plată ce decurg din prezentul Contract, Furnizorul va putea reține din depozit sumele scadente, trimițând o notificare Clientului. Clientul va fi obligat să întregască depozitul în cel mult 5 zile lucrătoare de la retragerea sumei de către Furnizor.
- 7.7. 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.
- 7.8. Prin istoric de plată bun se înțelege lipsa întârzierilor la plata ultimelor 6 facturi emise de Furnizor în contul Clientului.
- 7.9. Contravaloarea depozitului returnat se va regăsi, cu valoare negativă, pe următoarea factură emisă de Furnizor în contul Clientului. Furnizorul are dreptul de a reține din valoarea depozitului orice sume datorate de Client Furnizorului la data returnării în baza Contractului.
- 7.10. Pe lângă depozitul menționat la pct. 7.3., Furnizorul va putea solicita Clientului plata în avans a contravalorii abonamentului pentru prima lună.

8. Echipamentele (CPE)

- 8.1. Echipamentele puse la dispoziția Clientului de către Furnizor, denumite în continuare CPE, pot fi vândute la prețuri promoționale (subvenționate), în funcție de tipul de serviciu și de perioada minimă contractuală sau pot fi date în custodie (în comodat sau în chirie).
- 8.2. Deteriorarea adusă unui CPE aflat în custodia Clientului, inclusiv distrugerea totală sau pierderea/furtul acestuia, vor fi suportate de către Client la valoarea declarată (preț întreg/de listă) prin Contract. Exemple de deteriorare a echipamentului, dar fără a se limita la, sunt: urme de lovituri mecanice, intervenții neautorizate, componente dezlipite, stare de nefuncționalitate, lipsa cutiei originale, lipsa accesoriilor livrate odată cu echipamentul etc.
- 8.3. Clientul poate alege să folosească echipamentul propriu pentru a accesa Serviciile. În cazul în care echipamentul de acces este achiziționat de către Client din alte surse, Furnizorul nu își asumă nicio responsabilitate privind compatibilitatea cu rețeaua Furnizorului, accesul în rețea sau performanțele în rețea.
- 8.4. La cererea Clientului, Furnizorul poate asigura instalarea CPE, contra cost. Taxa de instalare va fi calculată în funcție de locul pentru care 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.

- 8.5. 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. În cazul în care Clientul refuză înlocuirea, Furnizorul își rezervă dreptul de a denunța unilateral prezentul contract.
- 8.6. Clientul este singurul răspunzător pentru plata consumului de energie electrică consumată de către CPE.
- 8.7. În măsura în care echipamentele aflate în custodia Clientului suferă deteriorări din cauza acestuia, direct sau indirect, acesta va suporta toate costurile necesare reparațiilor CPE, iar în situația în care Furnizorul decide că Echipamentele nu mai pot fi reparate sau costurile de reparație depășesc Pretul Intreg al CPE prevăzut în Actul Adițional și este necesară înlocuirea acestora, Clientul va suporta contravaloarea acestora.
- 8.8. 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.

9. Activarea Serviciilor

- 9.1. Prin activarea Serviciilor se înțelege acordarea accesului la Servicii și începerea facturării Serviciilor contractate de Client.
- 9.2. Furnizorul va activa Serviciile în termen de maxim 5 zile lucrătoare de la data semnării Contractului, 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, a plății în avans a contravalorii abonamentului pentru prima lună atunci când acestea sunt solicitate de către Furnizor, precum și după ce Clientul face dovada plății integrale a CPE-ului, atunci când acesta este achiziționat de la Furnizor cu plata în avans.
- 9.3. 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 denunțe unilateral Contractul, de plin drept, fără notificare și/sau fără îndeplinirea unor alte formalități.
- 9.4. Furnizorul poate să refuze activarea Serviciilor și să rezilieze Contractul, fără compensație și fără notificare prealabilă sau fără 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 insolvabilității 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.
- 9.5. 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.
- 9.6. Clientul răspunde de autenticitatea datelor și documentelor furnizate.
- 9.7. 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 calendaristice înainte de încetarea Contractului. Denunțarea unilaterală realizată conform prezentului articol nu va atrage obligația niciuneia din Părți la plata de despăgubiri de vreun tip.

10. Calitate și garanții. Asistența tehnică și relațiile cu Clienții

- 10.1. 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.
- 10.2. Termenul de soluționare a deranjamentelor este de maxim 5 zile calendaristice (120 ore) de la semnalarea acestora de către Client și înregistrarea acestora de către Furnizor prin Serviciul Asistență Clienti Idilis, cu excepția situațiilor care nu sunt sub controlul Furnizorului (locație aflată în afara ariei de acoperire, lipsa accesului în locație, lipsa alimentării cu energie electrică, deranjament în rețeaua unui terț, cazuri de forță majoră, interferențe produse de terți, lipsă acces la CPE, echipamente terminale necorespunzătoare sau utilizate necorespunzător etc.).
- 10.3. Termenul de soluționare a reclamațiilor, altele decât cele privind deranjamentele, este de maxim 30 de zile calendaristice de la transmiterea, respectiv recepția acestora de către Furnizor.
- 10.4. 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.

- 10.5. Serviciile de date (exemplu: Internet) sunt de tip „best effort” – nu se garantează lăţimea de bandă sau rata de transfer. Rata maximă de transfer depinde de tipul CPE, de gradul de încărcare a reţelei radio, de prezenţa unor obstacole şi de disponibilitatea resurselor accesate în Internet.
- 10.6. Procedura de măsurare a indicatorilor de calitate şi Indicatorii privind calitatea serviciilor furnizate se găsesc, în conformitate cu dispoziţiile Deciziei ANCOM nr. 1201/2011, pe site-ul www.idilis.ro
- 10.7. Serviciile de voce vor avea o rată de succes a apelurilor de cel puţin 90%.
- 10.8. În cazul în care Clientul a achiziţionat sau a închiriat un CPE de la Furnizor, care se afla în perioada de garanţie, iar CPE-ul se defectează, din cauze neimputabile Clientului, Furnizorul va înlocui sau repara CPE-ul suportând costurile aferente reparaţiei sau înlocuirii.
- 10.9. În cazul în care Clientul solicită Furnizorului rezolvarea unei probleme legate de un Serviciu, care se dovedeşte a fi cauzată fie de disfuncţionalităţi în reţeaua sau echipamentul Clientului, a utilizatorilor acestuia sau a unei terţe părţi angajate de Client, fie de Client, dacă problema semnalată este cauzată de Client, de utilizatorii acestuia sau de o terţă parte angajată de Client, Furnizorul îşi rezervă dreptul de a imputa Clientului toate cheltuielile suportate de Furnizor pentru rezolvarea problemei semnalate.
- 10.10. Clientul poate apela la Serviciul de Asistenţă Clienti la numărul de telefon 031 860 1111 şi prin e-mail, la adresa asistenta@idilis.ro, cu confirmarea identităţii Clientului.
- 10.11. Procedura de soluţionare a reclamaţiilor Clientilor poate fi găsită pe site-ul www.idilis.ro.
- 10.12. Clientul poate obţine informaţii actualizate privind totalitatea tarifelor practicate de Furnizor, modalităţile de plată şi posibilele diferenţe de costuri datorate modalităţilor de plată, apelând Serviciul de Asistenţă Clienti.

11. Drepturi şi obligaţii

11.1. Furnizorul:

- 11.1.1. Furnizorul se obligă să livreze Serviciile contractate de Client, în termen de maxim 5 zile de la data semnării Contractului, cu excepţiile prevăzute la art. 9 din Contract.
- 11.1.2. Furnizorul are dreptul să suspende sau să întrerupă furnizarea Serviciilor, fără preaviz, cu scopul de a efectua lucrări de reparaţie şi întreţinere sau de a îmbunătăţi calitatea Serviciilor.
- 11.1.3. Furnizorul este obligat să furnizeze Serviciile în continuu, cu următoarele excepţii:
 - 11.1.3.1. lucrări ale furnizorilor de utilităţi publice, căderi ale tensiunii electrice şi alte asemenea situaţii care nu s-au ivit din cauza Furnizorului;
 - 11.1.3.2. din vina Clientului, Serviciile nu mai pot fi furnizate (echipamente necorespunzătoare deţinute de Client, performanţe scăzute ale circuitului sau mijloacelor Clientului);
 - 11.1.3.3. intervenţia în reţea a persoanelor neautorizate de către Furnizor;
 - 11.1.3.4. alte cauze care nu sunt din culpa sau neglijenţa Furnizorului, cum sunt, dar fără a se limita la: vandalism, condiţii meteorologice nefavorabile, condiţii atmosferice, interferenţe radio, lipsa sursei de alimentare etc.
- 11.1.4. Furnizorul asigură securitatea şi integritatea reţelei şi a serviciilor, măsurând şi gestionând traficul. Pentru evitarea congestiei reţelei Furnizorul va apela la rute alternative, astfel încât congestia reţelei să nu afecteze calitatea serviciului.

11.2. Clientul:

- 11.2.3. Clientul se obligă să folosească Serviciile în conformitate cu Politica de utilizare a serviciilor.
- 11.2.4. Clientul se obligă să plătească contravaloarea Serviciilor prestate de către Furnizor după cum se detaliază în Contract și în anexele la acesta.
- 11.2.5. Clientul va utiliza CPE-urile, rețeaua și orice ajutoră Furnizorul la prestarea Serviciilor numai în scopul prevăzut în prezentul Contract.
- 11.2.6. Clientul se obligă să permită accesul angajaților Furnizorului la rețeaua sa, la adresa instalării Serviciilor, ori de câte ori Furnizorul va avea nevoie.
- 11.2.7. Clientul va efectua reparațiile la adresa de instalare, apărute din cauza modificărilor aduse de Furnizor pentru instalarea Serviciilor.
- 11.2.8. Clientul se obligă să nu redistribuie Serviciile și să nu se branșeze singur la rețeaua Furnizorului, care deține în exclusivitate acest drept. În cazul încălcării acestor obligații, Clientul va fi deconectat și va fi tras la răspundere material, contravențional sau penal.

12. Modificarea Contractului

- 12.1. Furnizorul poate să modifice clauzele Contractului, inclusiv tarifele și caracteristicile Serviciilor, cu o notificare prealabilă trimisă cu 30 de zile calendaristice 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 30 de zile calendaristice de la data comunicării de către Furnizor a modificărilor, putând denunța unilateral Contractul.
- 12.2. 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 de Client și agreeate de către Furnizor.

13. Răspunderi și limitarea răspunderii

- 13.1. 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.
- 13.2. 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.
- 13.3. Cu excepția celor de mai sus, Furnizorul nu răspunde pentru orice alte daune a căror existență Clientul ar pune-o pe seama nefuncționării Serviciilor.
- 13.4. Furnizorul nu răspunde pentru următoarele:
- 13.4.3. nefuncționarea rețelei sau indisponibilitatea Serviciilor în afara ariei de acoperire;
- 13.4.4. nefuncționarea rețelei sau indisponibilitatea Serviciilor, în intervalul de Luni până Duminică, între orele 00:00 AM și 5:00 AM, ca urmare a lucrărilor de mentenanță și modernizare;
- 13.4.5. nefuncționarea rețelei sau indisponibilitatea Serviciilor din motive în afara controlului Furnizorului;
- 13.4.6. prejudicii de orice natură cauzate de utilizarea unor echipamente ce nu provin de la Furnizor;
- 13.4.7. prejudicii de orice natură cauzate de instalarea sau utilizarea necorespunzătoare a echipamentelor ce provin de la Furnizor;
- 13.4.8. 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;
- 13.4.9. prejudicii de orice natură cauzate de calitatea serviciilor sau rețelelor terților accesibile prin intermediul Serviciilor Furnizorului;
- 13.4.10. 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;
- 13.4.11. pentru apelurile generate de fenomenul de «*modern hijacking*».

- 13.5. Quantumul 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.
- 13.6. Clientul răspunde pentru folosirea abuzivă și inadecvată a Serviciilor sau pentru încălcarea Politicii de utilizare a serviciilor.
- 13.7. Clientul răspunde pentru pierderea sau deteriorarea CPE. La cererea Clientului, Furnizorul poate livra un nou CPE, contra cost, conform ofertei comerciale curente.
- 13.8. 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.

14. Politica de utilizare a serviciilor

- 14.1. 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.
- 14.2. Serviciile Furnizorului sunt destinate folosirii de către Client în calitatea sa de utilizator final, pentru nevoi proprii și nu pot fi revândute sau redistribuite.
- 14.3. 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:
 - 14.3.3. pentru a transmite, a distribui sau stoca material care încalcă vreo lege sau reglementare aplicabilă;
 - 14.3.4. 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;
 - 14.3.5. dacă este necinstit, obscen, defăimător, calomniator, amenințător, abuziv;
 - 14.3.6. pentru a transmite conținut cu virus, worm, troian, malware, adware, phishing sau orice altă componentă de natură să producă defecțiuni;
 - 14.3.7. 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;
 - 14.3.8. în general, într-o manieră care poate angaja răspunderea penală sau civilă a Furnizorului sau a oricărui membru al personalului acestuia.
- 14.4. 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:
 - 14.4.3. pentru a expedia prin e-mail mesaje care sunt excesive și/sau au ca intenție să hărțuiască sau să deranjeze pe ceilalți utilizatori;
 - 14.4.4. pentru a continua expedierea de mesaje prin e-mail către un destinatar care a indicat că nu dorește să mai primească asemenea mesaje;
 - 14.4.5. să expedieze mesaje prin e-mail care conțin informații contrafăcute în titlul de listing ("*packet header*") TCP/IP;
 - 14.4.6. să expedieze e-mail-uri răuvoitoare, inclusiv, fără a se limita la, mesaje de tip "*mailbombing*";
 - 14.4.7. să expedieze sau să primească mesaje prin e-mail într-o manieră care încalcă politicile de utilizare ale altui furnizor de servicii pe Internet.
- 14.5. Clientul nu are voie să încalce sau să încerce să încalce securitatea Rețelei și a Serviciilor Furnizorului, inclusiv, fără a se limita la:
 - 14.5.3. accesarea de date (fisiere, cont de acces, server de date) care nu îi sunt destinate;
 - 14.5.4. 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;
 - 14.5.5. 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*";
 - 14.5.6. declanșarea oricărei acțiuni în vederea obținerii de servicii la care Clientul nu are dreptul.

- 14.6. În cazul în care Clientul încalcă prevederile pct. 14.2-14.5, Furnizorul este îndreptățit să ia măsurile necesare, inclusiv suspendarea serviciilor furnizate Clientului până la remediarea situației sau încetarea Contractului.
- 14.7. Clientul nu are voie să abuzeze de Serviciul Asistență Clienti. Prin abuz în acest context se înțelege:
- 14.7.3. apeluri sau e-mail-uri repetate, nejustificate;
- 14.7.4. apeluri sau e-mail-uri fără legătură cu Furnizorul sau Serviciile sale;
- 14.7.5. exprimări licențioase, injurioase, amenințări.
- 14.8. Furnizorul nu va fi răspunzător pentru conținutul comunicațiilor de date inițiate de Client.
- 14.9. 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.

15. Suspendarea și restricționarea serviciilor

- 15.1. Furnizorul are dreptul să suspende/restricționeze imediat furnizarea unei părți sau a totalității Serviciilor:
- 15.1.3. dacă este solicitat să facă acest lucru de către o autoritate competentă;
- 15.1.4. în cazul în care Clientul nu achită integral și la Termenul de plată facturile emise de Furnizor;
- 15.1.5. în cazul în care Clientul depășește Limita de credit stabilită de Furnizor;
- 15.1.6. în cazul în care Clientul încalcă Politica de utilizare a serviciilor;
- 15.1.7. în cazul în care Clientul cauzează defecțiuni Serviciilor sau dispozitivelor Furnizorului;
- 15.1.8. la cererea Clientului, cu acordul Furnizorului; cererea Clientului se va face în scris de către titularul de Contract/reprezentantul legal, Clientul fiind condiționat de existența unui istoric bun de plată;
- 15.1.9. în orice alte condiții prevăzute de lege.
- 15.2. În cazul în care Clientul are Serviciile suspendate la cerere, perioada minimă contractuală a serviciilor suspendate se prelungește cu aceeași perioadă cu care serviciile au fost suspendate, Clientul dându-și implicit acordul pentru această prelungire, prin înaintarea cererii de suspendare către Furnizor.
- 15.3. Pe durata perioadei de suspendare/restricționare a Serviciilor, Clientul va fi obligat să achite toate sumele datorate, precum și taxele și tarifele aferente Serviciilor contractate.
- 15.4. Repunerea în funcțiune a Serviciilor după restricționare se va realiza după achitarea integrală a sumelor datorate și nu va atrage penalizări pecuniare suplimentare.
- 15.5. În cazul neplății după 7 zile calendaristice de la restricționarea Serviciilor, Furnizorul își rezervă dreptul de a rezilia Contractul, fără notificare prealabilă.

16. Forța majoră

- 16.1. Forța majoră apără de răspundere Partea care o invocă.
- 16.2. Forța majoră include orice eveniment extern, imprevizibil, absolut invincibil și inevitabil.
- 16.3. 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, prin acte eliberate de organele competente.
- 16.4. 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.

17. Confidențialitate și prelucrarea datelor personale

- 17.1. Furnizorul prelucrează cu bună-credință datele cu caracter personal ale Clientului, în conformitate cu dispozițiile legale în vigoare.
- 17.2. . Prelucrarea datelor cu caracter personal presupune efectuarea oricărei operațiuni sau set de operațiuni care se efectuează asupra datelor cu caracter personal, cum ar fi colectarea, înregistrarea, organizarea, stocarea, adaptarea ori modificarea, extragerea, consultarea, utilizarea, transmiterea, interpretarea, editarea și/sau distribuirea de informații către servere locale și/sau internaționale, alăturarea sau combinarea, blocarea, ștergerea sau distrugerea datelor în scopuri determinate, explicite și legitime.

- 17.3. 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, în conformitate cu dispozițiile Legii nr. 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date.
- 17.4. 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 Contractul.
- 17.5. Furnizorul va prelucra datele cu caracter personal în următoarele scopuri:
- 17.5.3. Marketing de orice tip, comunicări comerciale ale Furnizorului și ale partenerilor săi;
- 17.5.4. Furnizarea de servicii cu valoare adăugată și dezvăluirea informațiilor către terți subcontractați de către Furnizor;
- 17.5.5. În vederea furnizării și încasării valorii Serviciilor, putând fi dezvăluite partenerilor Furnizorului ;
- 17.5.6. Prevenirea și/sau depistarea fraudelor, fiind dezvăluite autorităților și instituțiilor abilitate conform legii ;
- 17.5.7. Încasarea facturilor prin intermediul unor terți.
- 17.6. În legătură cu prelucrarea datelor personale, Clientul are următoarele drepturi, după cum sunt definite în Legea nr. 677/2001 și Legea nr. 506/2004:
- 17.6.1. dreptul de acces la date;
- 17.6.2. dreptul de intervenție asupra datelor;
- 17.6.3. dreptul de a se opune prelucrării datelor;
- 17.6.4. dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale;
- 17.6.5. dreptul de a se adresa justiției.

18. Legea aplicabilă și soluționarea disputelor

- 18.1. Contractul urmează a fi guvernat, interpretat și executat în conformitate cu legile din România.
- 18.2. 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.
- 18.3. 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.
- 18.4. Succesorii legali ai Părților se subrogă în drepturile și obligațiile stabilite prin Contract.

19. Încetarea Contractului

- 19.1. Contractul poate înceta la inițiativa Furnizorului sau la inițiativa Clientului.
- 19.2. Furnizorul poate să refuze activarea Serviciilor sau să rezilieze Contractul, fără compensație și fără notificare prealabilă sau fără 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 insolvabilității sau incapacității de plată a Clientului; (iv) în cazul în care Clientul nu are un istoric de plată bun și figurează cu restanțe la plata facturilor emise de Furnizor.
- 19.3. Contractul poate înceta din inițiativa Furnizorului, printr-o notificare scrisă adresată Clientului, în următoarele cazuri, dar fără a se limita la acestea:
- 19.3.1. Clientul nu își execută obligațiile asumate prin Contract;
- 19.3.2. Clientul încalcă politicile de utilizare a serviciilor și în termen de 3 zile calendaristice nu remediaza situația;
- 19.3.3. Furnizorul nu mai poate oferi servicii în zona pentru care a încheiat Contractul;
- 19.3.4. Clientul nu are un istoric de plată bun și figurează cu restanțe la plata facturilor emise de Furnizor;
- 19.3.5. Clientul a intrat în insolvență;
- 19.4. Contractul încetează la inițiativa Clientului, printr-o notificare scrisă adresată Furnizorului cu 30 de zile înainte de data efectivă dorită pentru încetarea Contractului. În cazul în care Clientul denunță unilateral Contractul înainte de expirarea Perioadei minime contractuale, Clientul se obligă să plătească Furnizorului

contravaloarea sumei tuturor abonamentelor lunare rămase până la expirarea Perioadei minime contractuale, precum și toate debitele scadente și nescadente până la data notificării. De asemenea, Clientul se obligă să plătească Furnizorului Subvențiile aferente tuturor CPE-urilor, așa cum sunt precizate în actele adiționale la prezentul contract.

- 19.4.1. În temeiul art. 2347 și următoarele din Codul Civil, prezentul Contract este asimilat ipotecii în favoarea Furnizorului pentru: (i) echipamentele neachitate integral la termenul de plată scadent sau (ii) aflate în custodia Clientului, pentru cazurile în care Contractul încetează, iar Clientul (i) nu achită, respectiv (ii) nu returnează echipamentele Furnizorului în termenul prevăzut la art. 19.4.1., prezentul Contract constituind, în acest sens, titlu executoriu.
- 19.4.2. Clientul este de acord și acceptă în mod expres că Furnizorul poate prelua prin mijloace proprii echipamentele neachitate integral la termenul de plată scadent sau aflate în custodia Clientului, în conformitate cu art. 19.4.2. de mai sus, după o prealabilă notificare prin intermediul executorului judecătoresc.
- 19.4.3. Oricând după expirarea perioadei minime contractuale, în cazul în care pachetul de servicii nu se mai află în oferta Furnizorului, iar Clientul nu dorește achiziționarea serviciilor aflate în momentul respectiv în oferta Furnizorului, Furnizorul poate înceta Contractul la inițiativa sa, printr-o notificare scrisă adresată Clientului cu 30 de zile înainte de data efectivă dorită pentru încetare.
- 19.5. Furnizorul poate denunța unilateral Contractul, printr-o notificare scrisă adresată Clientului cu 30 de zile înainte de data efectivă dorită pentru încetarea Contractului.
- 19.6. Notificarea se poate face sub forma unei scrisori recomandate cu confirmare de primire sau prin e-mail.
- 19.7. În cazul decesului Clientului, Furnizorul are dreptul de a denunța Contractul fără notificare prealabilă.
- 19.8. Încetarea Contractului conform prezentului articol se va produce de plin drept, fără intervenția instanței judecătorești competente, fără dreptul Clientului de a solicita compensații sau despăgubiri.
- 19.9. 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.
- 19.10. Furnizorul condiționează dezactivarea Serviciilor și încetarea Contractului, de achitarea integrală a sumelor datorate și de returnarea echipamentelor primite în custodie.
- 19.11. Dacă CPE folosit de Client este închiriat/primit în custodie de la Furnizor, Clientul se obligă să îl returneze în bună stare de funcționare, în ambalajul original și cu toate accesoriile în termen de 30 zile de la data efectivă a dezactivării serviciilor și/sau încetării Contractului. În caz contrar, Clientul se obligă să plătească contravaloarea CPE la Pretul Întreg prevăzut în Actul Adițional. Returnarea se poate face la oricare dintre punctele de vânzare ale Furnizorului, pe baza de proces verbal, sau prin curier, cu confirmare de primire. CPE-urile returnate trebuie să fie în ambalajul original, cu toate accesoriile, în stare de funcționare și fără a fi afectate componentele sale. În cazul în care lipsesc accesorii sau componente, Furnizorul își rezervă dreptul fie de a refuza returul CPE și a-l factura la preț integral Clientului, fie de a factura accesoriile sau componentele lipsă, în funcție de posibilitatea de recuperare sau înlocuire a accesoriilor de către Furnizor.
- 19.12. 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.
- 19.13. 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.

20. Dreptul de retragere

- 20.1. În cazul în care Contractul a fost încheiat la distanță/în afara spațiilor comerciale, Clientul se poate retrage din Contract în termen de 14 zile de la data încheierii Contractului./din ziua în care Clientul intră în posesia produselor. Pe parcursul perioadei de retragere, Părțile își vor îndeplini obligațiile. După retragerea din Contract, Clientul va returna CPE-urile în condițiile prevăzute la pct. 19.11.-19.12.

21. Schimbarea adresei de furnizare a Serviciilor

- 21.1. Clientul poate solicita oricând schimbarea adresei de furnizare a Serviciilor printr-o cerere trimisă Furnizorului. Furnizorul poate aproba sau refuza cererea. Dacă Furnizorul va putea oferi servicii la noua adresă, va solicita Clientului plata cheltuielilor suportate ca urmare a acestei schimbări (cheltuieli de transfer, contravaloarea lucrărilor etc.).

22. Dispoziții finale

- 22.1. Clientul poate apela gratuit numărul unic pentru apeluri de urgență 112. Această prevedere este valabilă exclusiv în cazul în care Clientul a achiziționat serviciul de voce de la Furnizor.
- 22.2. Clientul se obligă să comunice imediat Furnizorului orice modificare privind datele sale de contact, cum ar fi: nume, prenume, adresă, seria și numărul cărții de identitate, codul numeric personal, iar în cazul persoanelor juridice datele acesteia și datele titularului de contract.
- 22.3. 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.
- 22.4. 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 (inclusiv încasările aferente CPE pe care le pune la dispoziția Clientului).
- 22.5. Clientul poate transfera drepturile și obligațiile sale din Contract numai cu acordul scris al Furnizorului și numai prin semnarea unui contract de cesiune.
- 22.6. 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 e-mail sau prin fax. Modalitățile de contactare a serviciului Asistență Clienți Idilis pot fi consultate pe site-ul www.idilis.ro.
- 22.7. 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.
- 22.8. În caz de litigiu, comunicările/notificările verbale nu sunt luate în considerare de niciuna dintre Părți, dacă în Contract nu este prevăzut altfel.
- 22.9. Contractul și actele adiționale la acesta reprezintă voința Părților și înlătură orice înțelegere verbală dintre acestea, anterioară sau ulterioară încheierii lui.
- 22.10. 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.
- 22.11. 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.
- 22.12. Părțile declară că au citit, au înțeles și sunt de acord cu fiecare prevedere a Contractului.