

## CONDIȚII GENERALE

### Art. 1 – Obiectul contractului

- (a) Prezentul contract are ca obiect furnizarea serviciilor solicitate de Beneficiar (menționate în Anexa 1, parte a prezentului contract), în schimbul plății de către Beneficiar către Furnizor a sumelor corespunzătoare serviciilor oferite.

### Art. 2 – Durata

- (a) Prezentul contract intră în vigoare la data semnării sale.
- (b) Plata serviciilor de date va fi datorată din momentul punerii în funcțiune a conexiunii dintre Beneficiar și Furnizor.
- (c) Durata prezentului contract este de 2 (doi) ani.
- (d) Cu 30 de zile înaintea expirării perioadei contractuale, Beneficiarul va fi notificat despre acest fapt și va putea să și exprime opțiunea fie pentru prelungirea duratei contractului, fie pentru încetarea contractului.

### Art. 3 – Facturarea și condițiile de plată

- (a) Tariful de instalare este menționat în Anexa la prezentul contract, și va fi plătit în lei, în funcție de cursul BNR valabil în ziua semnării prezentului contract.
- (b) În cazul în care Beneficiarul solicită executarea unor lucrări suplimentare, va suporta contravaloarea manoperei și a materialelor suplimentare, conform unui deviz întocmit de către Furnizor.
- (c) Abonamentul lunar este menționat în Anexa la prezentul contract, și va fi plătit în lei, pe baza facturii emise de Furnizor, în funcție de cursul valutar BNR valabil în ziua emiterii facturii.
- (d) Factura va fi emisă de Furnizor la începutul fiecărei luni calendaristice.
- (e) Plata abonamentului se face pentru luna în curs, data scadentă fiind ultima zi a lunii în curs. Beneficiarul poate plăti abonamentul în avans, pentru numărul de luni dorit, la solicitarea sa.
- (f) În cazul în care Beneficiarul dorește să depună o reclamație referitoare la sumele facturate, aceasta se va depune în scris, la sediul Furnizorului, până cel târziu în ultima zi a lunii. În acest caz, termenul scadent va fi prelungit cu numărul de zile ce au trecut de la depunerea reclamației până la soluționarea ei. Soluționarea reclamației va fi comunicată Beneficiarului prin e-mail, telefonic sau în scris.
- (g) Depășirea termenului scadent duce la aplicarea unor penalizări de 1% pe zi, la valoarea facturii. După 15 zile de la termenul scadent, Furnizorul își rezervă dreptul de a suspenda furnizarea serviciilor către Beneficiar; notificarea de suspendare se va face la depășirea datei scadente, prin e-mail, telefonic sau în scris, după caz.
- (h) Reconnectarea se va face numai la solicitarea Beneficiarului, după plata sumelor restante, a penalizărilor și a tarifului de reconnectare prevăzut în Anexa 1 la prezentul contract. Furnizorul va proceda la reconnectarea Beneficiarului în maximum 48 de ore de la efectuarea acestei plăți sau în termenul convenit de comun acord de părți. În urma reconnectării, valoarea abonamentului se calculează proporțional cu numărul de zile pentru care se furnizează serviciul.
- (i) Beneficiarul poate plăti factura în numerar, la casieria Furnizorului, prin ordin de plată sau virament în contul Furnizorului, prin card de debit sau credit.

### Art. 4 – Obligațiile Furnizorului

Furnizorul se obligă să asigure:

- (a) Instalarea serviciilor în termen de maxim 30 de zile de la semnarea contractului.
- (b) Instalarea standard constă în racordarea Beneficiarului la rețeaua de distribuție, prin cablu (UTP, FTP, cablu TV sau fibră optică), pozat cu cleme până la calculatorul (sau routerul) Beneficiarului. Responsabilitatea pentru integritatea rețelei și a serviciilor oferite este a Beneficiarului începând de la panoul de distribuție (excluzându-l pe acesta) până la calculatorul (sau routerul) Beneficiarului. Orice problemă apărută pe acest parcurs, nu va putea fi imputată Furnizorului, dar va putea fi remediată de Furnizor, eventual, contra cost.
- (c) Conectarea Beneficiarului la rețeaua proprie, furnizarea serviciilor de date solicitate de Beneficiar în mod continuu, în afara perioadelor de verificare a rețelei
- (d) Notificarea prealabilă a Beneficiarului în cazul executării unor lucrări de mentenanță programate care duc la întreruperea temporară a furnizării serviciilor, prin e-mail sau telefonic, cu cel puțin 24 de ore înainte de începerea lucrărilor.
- (e) Remedierea disfuncționalităților sesizate de Beneficiar, în termen de 48 de ore de la luarea lor în evidență, în afară de situațiile în care a fost invocată forța majoră. Înregistrarea sesizărilor venite de la Beneficiar se va face de către Furnizor prin alocarea unui număr de tichet de service, care se comunică Beneficiarului în momentul sesizării. Deducerea din factura curentă către Beneficiar a perioadelor în care serviciile au fost indisponibile din vina Furnizorului, pe baza tichetelor de service înregistrate pe parcursul lunii anterioare.

Furnizorul este responsabil pentru furnizarea serviciilor menționate în contract, mai puțin în următoarele cazuri:

- (a) Căderi accidentale sau programate ale tensiunii datorate furnizorului de energie electrică.
- (b) Intervenția neautorizată a unor persoane la rețeaua de date a Furnizorului.
- (c) Furtul și/sau distrugerea componentelor rețelei de date situate în zona Beneficiarului. Prin zona Beneficiarului se înțelege parcursul cuprins între panoul de distribuție al Furnizorului și calculatorul (sau routerul) Beneficiarului.
- (d) În cazul în care furnizarea serviciului este întreruptă, sau nu este în limitele de calitate specificate în contract, din vina directă a Furnizorului, Beneficiarul are dreptul să primească despăgubiri de la Furnizor, proporționale cu numărul de zile din lună în care serviciul a fost nefuncțional sau nu s-a încadrat în limitele contractuale, din abonamentul lunar, plus o penalizare de 1%/zi calculată pentru zilele de nefuncționare. Despăgubirea nu va putea depăși valoarea abonamentului lunar. În cazul în care nefuncționalitatea a fost datorată unei configurări greșite, existenței unor viruși informatici pe calculatorul Beneficiarului sau sau a altor cauze care sunt independente de Furnizor, Beneficiarul nu va fi despăgubit.
- (e) Furnizorul nu va fi responsabil pentru eventualele pierderi colaterale suferite de Beneficiar, cauzate de nefuncționalitatea serviciilor furnizate de Furnizor către Beneficiar. În cazul în care nefuncționarea conexiunii este critică, se recomandă ca Beneficiarul să dispună de o legătură de rezervă (backup) la încă un furnizor.

#### **Art. 5 – Obligațiile Beneficiarului**

Beneficiarul se obligă:

- (a) Să plătească la termenul contractual stabilit tariful de instalare și al lucrărilor suplimentare, abonamentul lunar, penalizările și tariful de reconectare, dacă este cazul, respectând termenele, condițiile și modalitățile de plată prevăzute în prezentul contract.
- (b) Să colaboreze cu Furnizorul pentru a asigura integritatea rețelei de pe imobil și din interiorul acestuia, să fie de acord cu lucrările de instalare a cablului de transmisii de date în/și pe imobil.
- (c) Să permită accesul reprezentanților Furnizorului, pe baza legitimației de serviciu atât la rețeaua exterioară cât și la cea interioară (în și pe imobil, sau în locuință) pentru a se putea realiza montarea, verificarea, întreținerea, remedierea defecțiunilor sau modernizarea echipamentelor, după caz.
- (d) Să nu utilizeze și să ia orice măsură necesară pentru a nu permite utilizarea serviciilor puse la dispoziție de către Furnizor în scopuri ilegale, conform dispozițiilor legislației române, sau în scopul prejudicierii, într-un mod oarecare, a unor persoane fizice sau organizații din țară sau străinătate.
- (e) Să instaleze și să activeze, pe calculatorul/calculatoarele conectate în rețea, programe antivirus, anti-spyware și firewall (parafoc) pentru a preîntâmpina atacuri din rețeaua Internet, Furnizorul neasigurând filtrarea pachetelor de date transportate între Beneficiar și Internet. Furnizorul va suspenda imediat accesul Beneficiarului la rețea în cazul detectării unor activități ilegale determinate de viruși informatici. În cazul suspendării din acest motiv, Furnizorul va notifica Beneficiarul asupra acestui fapt în termen de 24 de ore de la suspendare.
- (f) Să anunțe imediat Furnizorul ori de câte ori sesizează o defecțiune, nefuncționarea serviciilor primite sau încălcări ale reglementărilor în vigoare în cadrul rețelei locale.

#### **Art. 6 – Utilizarea serviciilor în scopuri ilegale**

- (a) Furnizorul are dreptul de a sista furnizarea serviciilor de date către Beneficiar în cazul în care acesta din urmă a încălcat regulile de securitate impuse rețelei sau folosește serviciile oferite de Furnizor în scopuri ilegale, oricare ar fi natura lor.
- (b) Beneficiarului îi este interzis accesul la rețeaua Furnizorului, utilizând o adresă IP, alta decât cea care i-a fost alocată de Furnizor .
- (c) Beneficiarului îi este interzisă trimiterea de mesaje electronice nesolicitate (spam) prin intermediul rețelei Furnizorului cât și folosirea rețelei Furnizorului pentru inițierea unor atacuri de tip Denial-of-Service, flood, etc. În cazul în care este detectată o activitate de acest tip, Furnizorul își rezervă dreptul de cerceta aceste activități și chiar de a acționa Beneficiarul în instanță.

#### **Art.7 – Date privind Beneficiarul. Confidențialitate**

- (a) Beneficiarul este obligat sa anunțe imediat Furnizorul despre apariția oricărei modificări a informațiilor furnizate inițial, la semnarea contractului.
- (b) Furnizorul este obligat să asigure confidențialitatea informațiilor și datelor despre Beneficiar, respectând prevederile legale în vigoare.

#### **Art. 8 – Colaborarea Furnizor-Beneficiar**

- (a) Beneficiarul este obligat să colaboreze cu Furnizorul pentru asigurarea securității accesului la serviciile și serverele acestuia și să informeze Furnizorul despre orice acțiune de care are cunoștință și care poate reprezenta o amenințare la acestea.

- (b) Beneficiarul este obligat să permită tehnicienilor Furnizorului accesul la calculatorul/serverul Beneficiarului, în cazul în care Furnizorul suspectează vreo încălcare de către Beneficiar a obligațiilor contractuale. În cazul în care Beneficiarul nu permite accesul și/sau refuză colaborarea cu tehnicienii Furnizorului, Furnizorul are dreptul să sisteze furnizarea serviciilor către Beneficiar.
- (c) Furnizorul își va da concursul, în limitele legale, pentru a identifica utilizatorii Internet care au prejudiciat, sau au încercat să prejudicieze, într-un anumit fel, Beneficiarul.

#### Art. 9 - Drepturile Furnizorului

- (a) Furnizorul are dreptul să blocheze accesul Beneficiarului la serviciile furnizate, în cazul în care se constată că Beneficiarul încalcă obligațiile asumate prin prezentul contract.
- (b) Furnizorul va putea cerceta orice încălcare a obligațiilor Beneficiarului și va putea sesiza organele competente orice faptă ce impune răspunderea juridică a Beneficiarului. Furnizorul va putea colabora cu organele abilitate, în limitele legale, pentru identificarea și tragerea la răspundere a persoanelor ce au pricinuit prejudicierea anumitor persoane.

#### Art. 10 – Suspendarea temporară a serviciilor

- (a) Beneficiarul poate solicita suspendarea serviciilor oferite de Furnizor, pe o perioadă de cel puțin o lună, cu 7 zile lucrătoare înainte de prima zi calendaristică a lunii următoare.
- (b) Suspendarea serviciilor se poate face pentru o perioadă de maxim 90 de zile.
- (c) În perioada de suspendare, Beneficiarul va fi complet deconectat de la rețeaua de date a Furnizorului.
- (d) Reconectarea se face în maximum 48 de ore de la data solicitării rebranșării, cu condiția ca Beneficiarul să nu aibă întârzieri sau restanțe curente.

#### Art. 11 – Modificarea contractului

- (a) Valoarea abonamentului lunar va putea fi modificată în funcție de evoluția ulterioară a costurilor de realizare a activităților care compun obiectul contractului.
- (b) Noul nivel al abonamentului lunar va fi adus la cunoștința Beneficiarului de către Furnizor prin afișare la biroul de relații cu clienții al societății și/sau prin telefon, cu cel puțin 30 de zile înainte de aplicare. Beneficiarul va putea denunța unilateral contractul cu un preaviz de 20 de zile, comunicat în scris Furnizorului, dacă nu acceptă noua valoare a abonamentului lunar.
- (c) Clienții care achită anticipat abonamentul nu vor fi afectați de eventualele majorări ale acestuia.
- (d) Modificarea serviciilor, se face pe bază de anexă la contract, semnată de către Furnizor și Beneficiar, cu condiția achitării la zi a sumelor scadente către Furnizor.
- (e) În cazul în care Beneficiarul solicită introducerea unui nou serviciu, valoarea abonamentului lunar se calculează proporțional cu numărul de zile pentru care s-a furnizat serviciul respectiv.

#### Art. 12 – Încetarea contractului

- (a) Prezentul contract încetează:
- La expirarea termenului precizat la Art. 2.
  - Prin acordul părților contractante.
  - În cazul încălcării de către Beneficiar a obligațiilor contractuale, precum și în cazul întârzierii la plata facturii cu mai mult de 45 de zile, Furnizorul va considera contractul desființat de drept, fără a fi necesară o altă formalitate. În acest caz, Beneficiarului îi va fi facturat abonamentul pentru perioada rămasă până la expirarea contractului. Scadența acestei facturi va fi stabilită la 30 de zile de la data emiterii.**
- (b) Beneficiarul poate denunța unilateral contractul, înștiințând Furnizorul în scris, cu cel puțin 30 de zile înainte, cu condiția ca Beneficiarul să nu aibă întârzieri la plata serviciilor. În acest caz, Beneficiarul va plăti abonamentul aferent perioadei rămase până la expirarea perioadei contractuale, moment în care contractul va fi considerat reziliat de drept și de fapt.

#### Art. 13 – Forța majoră

- (a) Forța majoră, prin care se înțelege orice situație imprevizibilă cât și atacuri de tip flood, Denial of Service sau spam și care nu poate fi împiedicată sau înlăturată prin intervenția părților, va apăra partea ce o invocă de răspunderile ce decurg din prezentul contract.

#### Art. 14 – Legea aplicabilă. Litigiile

- (a) Legea care reglementează raporturile sub aspect juridic iscate între părți în temeiul prezentului contract, este legea română.
- (b) Eventualele litigii ce pot interveni între părți, legate de îndeplinirea obligațiilor ce decurg din prezentul contract, se vor soluționa pe cale amiabilă. În caz contrar, vor fi supuse soluționării instanțelor de judecată competente.
- Prezentul contract s-a încheiat azi,....., în 2 (două) exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

Beneficiar

Furnizor