

TERMENI SI CONDITII GENERALE

ALE CONTRACTULUI DE FURNIZARE SERVICII DE TELECOMUNICATII

1. Obiectul Contractului

- 1.1. Furnizorul ofera Clientului servicii de comunicatii electronice ("Servicii").
- 1.2. Furnizorul ofera servicii de comunicatii electronice 24 ore/zi, 7 zile/săptămână, într-o arie geografică denumită „aria de acoperire“ (reviziile, reparațiile și întreținerea rețelei sunt suportate de Furnizor). Aria de acoperire diferă în funcție de tipul de serviciu oferit și se poate modifica în funcție de dezvoltarea rețelelor, de existența obstacolelor naturale, precum și de specificațiile tehnice ale rețelelor Furnizorului și ale echipamentelor terminale folosite de Client. Furnizorul va face publice și va comunica pe orice cale Clientului condițiile specifice de oferire a oricărui nou serviciu, la solicitarea activării unui asemenea nou serviciu de către Client.
- 1.3. Ambele parti declara ca inteleg sa actioneze cu buna-credinta atat la incheierea contractului, cat si pe parcursul desfasurarii sale.
- 1.4. Serviciile oferite de Furnizor sunt:
 - 1.4.1. Servicii de conectare prin puncte fixe la Internet - cuprinde asigurarea accesului Clientului la rețeaua Internet si la rețeaua Metropolitana si a transferului de date catre si din aceste rețele prin conexiuni fixe (bazate pe cabluri), plus servicii de backup la liniile principale prin conexiuni secundare de diverse tipuri.
 - 1.4.2. Servicii de instalare/ configurare/ mentenanta hardware-software
 - 1.4.3. Servicii de Webhosting si Colocare
 - 1.4.4. Alte servicii de transmisiuni de date si comunicatii audio-video personalizate ce vor fi reglementate prin acte aditionale individuale la contract

2. Pretul serviciilor

- 2.1. Toate taxele, tarifele si preturile specificate in contract sunt finale (contin TVA sau nu se aplica TVA).
- 2.2. Pretul serviciilor este stabilit conform Listei de Tarife, disponibila la sediul Furnizorului si la www.premiumnet.ro. Tarifele deja in vigoare in contracte in derulare sunt conforme cu respectivele contracte.
- 2.3. Pretul serviciilor nu include costul cheltuielilor rezultate din folosirea serviciilor oferite de terti sau care exced obiectul contractului. Acestea cad in sarcina Clientului si vor fi suportate de acesta in mod separat.
- 2.4. Pretul contractului poate fi modificat de parti, de comun acord. Furnizorul poate impune clientului modificarea tarifulor prevazute de contract, in cazul in care modificari legislative sau modificari ale preturilor si tarifulor furnizorilor sai ar influenta tariful stabilit prin contract si ar justifica o astfel de initiativa. Noile tarife vor fi comunicate Clientului, prin mijloace ce asigura dovada primirii, iar Clientul va dispune de o perioada de 30 de zile calendaristice, incepand cu momentul primirii comunicarii, in care va putea denunta unilateral contractul, fara costuri suplimentare si fara a afecta obligatiile deja existente intre parti. Lipsa unui raspuns scris in aceasta perioada va semnifica acceptarea tacita de catre Client a noilor tarife.

2.5. Informatii actualizate despre valoarea abonamentelor si despre caracteristicile acestora se gasesc la adresa www.premiumnet.ro.

3. Facturarea, Penalitati

- 3.1.** La semnarea contractului Furnizorul va emite factura pentru lucrarile de instalare a conexiunii. Pentru prima luna calendaristica de prestare a serviciilor, Furnizorul va emite factura pentru o suma calculata proportional cu numarul de zile de prestare a serviciilor (incepand din momentul activarii contului de utilizator / punerii in functiune a conexiunii), raportat la numarul total de zile al acelei luni.
- 3.2.** Factura pentru servicii se descarca online din contul de client disponibil pe <http://clienti.premiumnet.ro> sau se ridica din casieria Furnizorului, nefiind trimisa printata la adresa clientului. Clientul isi poate emite singur prin interfata de clienti online factura in cazul in care doreste plata prin metode electronice, sau poate solicita emiterea sa atunci cand doreste plata in casieria Furnizorului. In cazul in care nici una din aceste situatii nu are loc, Furnizorul va putea emite automat factura aferenta serviciilor in ziua de 1 a lunii urmatoare ce se factureaza, aceasta factura fiind scadenta in ziua emiterii.
- 3.3.** Clientul poate achita serviciile prin urmatoarele metode:
- Numerar, in punctele de incasare indicate de Furnizor pe site-ul sau
 - Prin ordin de plata, in contul indicat de Furnizor pe factura ce se doreste a fi platita
 - Prin card bancar, prin intermediul contului de client de pe <http://clienti.premiumnet.ro>
 - Prin Paypal, prin intermediul contului de client de pe <http://clienti.premiumnet.ro>. In cazul platii prin Paypal, datorita inexistentei native a monedei RON in sistemul Paypal, acest sistem va procesa platile in mai multi pasi, facand conversia de la lei la Euro iar apoi din nou in lei pentru transferul catre Furnizor. Cursul de schimb la care se calculeaza conversia in Euro este de 4.2 lei/euro (+/- 3%), raportat la valoarea abonamentului clientului.
- 3.4.** La cererea Clientului, Furnizorul poate emite si ii va expedia acestuia, prin E-mail, o copie a facturii curente sau a unei facturi aferente unei plati in avans
- 3.5.** La cererea Clientului, Furnizorul poate emite o factura in avans pentru servicii, urmand sa ii ofere clientului o luna gratuita pentru plata in avans pe 6 luni, respectiv 3 luni gratuite pentru plata in avans pe 12 luni. Lunile gratuite se asigura exclusiv clientilor ce achita serviciile in avans, nefiind luate in calcul lunile restante. Luna curenta este luata in calculul numarului de luni achitate in avans doar daca plata in avans este realizata in primele 10 zile ale lunii curente.
- 3.6.** In caz de neplata a facturii in termen, Furnizorul poate percepe penalitati in valoare de 0,5% pe zi din suma restanta, pana la data achitarii, incepand cu prima zi de intarziere. In cazul suspendarii contractului pentru neplata, penalitatile vor curge pana la data suspendarii contractului.
- 3.7.** In cazul depasirii termenului de plata, clientul poate opta pentru plata unui tarif de prelungire a termenului de plata pana in data de 15 a lunii urmatoare lunii restante (prelungire cu 15 zile a termenului de plata). Tariful pentru prelungire este de 5 lei pentru clientii persoana fizica cu abonamente pana in 120 lei (inclusiv). Pentru clientii PF cu abonamente de peste 120 lei si PJ indiferent de valoarea abonamentului, Furnizorul poate restrictiona accesul la aceasta functionalitate, sau poate stabili un tarif diferit, conform ofertei curente publicate pe web site-ul Furnizorului sau printr-un act aditional la contract.

3.8. In cazul in care Clientul denunta unilateral prezentul contract, va fi obligat sa plateasca Furnizorului o suma egala cu valoarea contractuala ramasa pana la expirarea duratei minime, daca a fost prevazuta o astfel de durata cat si eventualele reduceri obtinute la semnarea contractului (luni gratuite, luni cu discount, taxa de instalare gratuita, taxa de instalare redusa, echipamente gratuite, servicii IT gratuite, samd). Valoarea acestor beneficii va fi specificata la semnarea contractului in rubrica "Promotii" sau in acte aditionale la stabilirea unor beneficii nespecificate initial in contract.

4. Termenul de plata

- 4.1.** Clientul va plati contravaloarea serviciilor pentru fiecare luna pana cel tarziu la finalul respectivei luni.
- 4.2.** In cazul depasirii termenului de plata, clientul poate opta pentru plata unui tarif de prelungire a termenului de plata cu 15 zile, pana "in data de 15 a lunii urmatoare lunii neachitate". Tariful este de 5 lei pentru clientii persoana fizica cu abonamente de pana in 120 lei pe luna(inclusiv). Pentru clientii persoana Juridica, indiferent de valoarea abonamentului si pentru clientii persoana fizica cu valoarea abonamentului de peste 120 lei, Furnizorul poate restrictiona accesul la posibilitatea prelungirii sau poate stabili printr-un act aditional o alta suma de plata pentru prelungire.
- 4.3.** Clientul are obligatia de a achita contravaloarea serviciilor furnizate in termenul mai sus specificat, indiferent daca a intrat sau nu in posesia facturii aferente lunii respective, pretul fiind unul fix, nemodificat de la luna la luna, recurent lunar, pe care clientul in cunoaste si recunoaste fara a fi necesara primirea facturii. Furnizorul are dreptul de a lua masurile ce se impun pentru recuperarea platilor restante.
- 4.4.** In caz de neplata in termenul prevazut la alineatul precedent, Furnizorul va restrictiona accesul la Clientului reseaua de Internet. Furnizorul are dreptul de a avertiza Clientul cu privire la facturile restante, prin orice mijloace(notificari telefonice (voce/sms), e-mail, redirectionarea traficului de internet catre pagina de plati, etc).
- 4.5.** Daca Clientul nu isi achita obligatiile in termen de 30 zile de la restrictionare, Furnizorul poate intrerupe definitiv furnizarea serviciilor prin deconectarea fizica a Clientului.
- 4.6.** Daca Clientul nu isi achita obligatiile in termen de 15 zile de la deconectarea definitiva, acest contract se considera suspendat de drept.

5. Modificarea clauzelor si elementelor contractuale

- 5.1.** Clauzele prezentului contract pot fi modificate de comun acord, pe baza consimtamantului partilor constatat in scris.
- 5.2.** Furnizorul poate propune Clientului modificari ale clauzelor contractuale, aduse la cunostinta Clientului telefonic, prin fax, e-mail sau orice alta forma considerata potrivita de catre Furnizor. Clientul poate refuza aceste propuneri, moment in care atat furnizorul cat si clientul pot solicita incetarea contractului fara plata unor penalizari, daca furnizorul nu poate renunta la acele clauze neacceptate de client. In cazul lipsei unui raspuns de la client in termen de 30 zile de la notificare, acestea se considera acceptate.
- 5.3.** Clientul nu va cesiona unei terte persoane drepturile si obligatiile sale rezultate din prezentul contract fara acordul scris al Furnizorului. Clientul este obligat sa nu

subinchirieze serviciile ce fac obiectul prezentului contract, fara notificarea si acordul in prealabil a Furnizorului.

- 5.4.** Cesiunea drepturilor si obligatiilor Furnizorului se poate produce fara acordul scris al Beneficiarului, inasa doar catre un alt Furnizor care va oferi Beneficiarului conditii tehnice si comerciale similare celor asigurate de Furnizor.

6. Durata, suspendarea si incetarea contractului

- 6.1.** Durata contractului este specificata in luni, pe Partea 1 a contractului. Contractul se reinnoieste cu perioade successive egale de timp cu aceasta durata initiala in cazul in care nici una din parti nu o informeaza/notifica pe cealalta cu minim 30 zile inainte de acest termen asupra dorintei sale de a inceta acest contract la termen.

- 6.2.** Prezentul contract inceteaza:

6.2.1. Prin acordul partilor

6.2.2. În cazul dizolvării oricareia dintre parti

6.2.3. În cazul decesului Clientului sau a declarării incapacității juridice a acestuia

6.2.4. Prin ajungerea la termen, in cazul solicitării de neprelungire din partea uneia din parti

6.2.5. În cazul denuntării unilaterale de catre una dintre parti, cu respectarea prevederilor contractuale.

- 6.3.** Prezentul contract poate fi suspendat:

6.3.1. La cererea Clientului, pe o durata de cel mult 1 luni in decursul unui an calendaristic. Suspendarea se poate face incepand cu ziua de 1 a unei luni, pentru intervale multiplu de o luna iar solicitarea clientului in acest sens trebuie sa soseasca cu cel mult 3 zile lucratoare anterior inceperii lunii ce se doreste suspendata. Pe durata suspendării clientul trebuie sa achite o taxa de mententanta de 10 lei/luna/serviciu suspendat.

6.3.2. Prin decizia Furnizorului, in caz de neplata la timp a facturilor restante, in conformitate cu prevederile Articolului 4 din TCG. Reconectarea unui client al carui contract a fost suspendat se va face in termen de 5 zile de la data achitarii sumelor restante.

6.3.3. In caz de forta majora, conform prevederilor legale

Suspendarea unui serviciu poate duce la necesitatea suspendării tuturor serviciilor de pe contract.

- 6.4.** Cererea de reziliere poate fi depusa de client in punctele de incasare indicate de Furnizor pe site-ul propriu, sau poate fi transmisa drept document printat/semnat/stampilat (in cazul PJ)/scanat prin e-mail pe adresa contact@premiumnet.ro . Cererea nu poate fi transmisa drept text inserat intr-un e-mail, telefonic, prin posta.

- 6.5. Rezilierea contractului la cererea abonatului poate fi facuta doar in cazul platii la zi a tuturor facturilor emise / a contravalorii serviciilor pe intreaga perioada de derulare a contractului pana la zi cat si altor obligatii de plata rezultate din contract (diverse alte servicii facturate, contravaloarea promotiilor in cazul rezilierii inainte de termen, etc).
- 6.6. Dupa incetarea contractului indiferent de motive, clientul are obligatia de a returna personal in termen de 10 zile toate echipamentele predate in custodie de catre Furnizor, sau achitarea contravalorii lor in cazul imposibilitatii de returnare. In cazul prezentei altor conditii de returnare in actul aditional sau procesul verbal de predare-primire a echipamentelor, acele conditii se vor aplica

7. Forta majora

- 7.1. Forta majora este constatata de o autoritate competenta.
- 7.2. Forta majora exonereaza partile contractante de indeplinirea obligatiilor asumate prin contract, pe toata perioada in care aceasta actioneaza.
- 7.3. Îndeplinirea contractului va fi suspendata in perioada de actiune a fortei majore, dar fara a prejudicia drepturile partilor ce li se cuveneau pana la aparitia fortei majore.
- 7.4. Înainte de a invoca forta majora, oricare din partile contractante are obligatia de a incerca continuarea obligatiilor contractuale atat cat va fi posibil dar si cu conditia de a se mentine in prevederile contractului. Partea contractanta care invoca forta majora are obligatia de a notifica celeilalte parti, imediat si in mod complet, producerea acesteia si sa ia orice masuri care ii stau la dispozitie in vederea limitarii consecintelor.
- 7.5. Daca forta majora actioneaza sau se estimeaza ca va actiona o perioada mai mare de 6 luni, fiecare parte va avea dreptul sa notifice celeilalte parti incetarea de plin drept a contractului, fara ca vreuna din parti sa poata pretinde celeilalte daune-interese.
- 7.6. Contractul va fi reluat dupa trecerea perioadei factorului perturbator .Daca actiunea factorului perturbator dureaza mai mult de 60 de zile ,oricare dintre partile contractante poate rezilia contractul, cu obligatia notificarii in scris a rezilierii cu cel putin 15 zile inainte.

8. Notificari

- 8.1. Orice notificare sau comunicare adresata de o parte celeilalte va fi considerata valabila daca va fi transmisa acesteia la adresa mentionata in Partea 1 a contractului, printata si pastrata de fiecare dintre parti intr-un exemplar original.
- 8.2. În cazul utilizarii serviciilor postale, acestea vor fi transmise prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire.

9. Legea aplicabila. Litigii

- 9.1. Legea care guverneaza raporturile juridice nascute intre parti in temeiul prezentului contract este legea romana.
- 9.2. Eventualele litigii intervenite intre parti in legatura cu executarea obligatiilor decurgand din prezentul contract, care nu au fost solutionate pe cale amiabila, vor fi supuse solutionarii instantelor judecatoresti competente.

9.3. În perioada cuprinsă între apariția litigiului și data soluționării acestuia, Furnizorul poate suspenda furnizarea serviciilor, cu notificarea prealabilă a Clientului.

9.4. Clientul poate, de asemenea, adresa o plângere către ANCOM (detalii de contact se găsesc pe siteul www.anrcti.ro) sau către ANPC, înainte de a se adresa instanțelor de judecată.

10. Serviciul de conectare la Internet

10.1. Contul utilizator și activarea acestuia

Contul utilizator alocat Clientului de către Furnizor conține toate elementele, resursele și datele de identificare în rețea a Clientului, necesare accesului acestuia la serviciile asigurate de Furnizor și utilizării acestora, potrivit prezentului contract.

Exceptând accesul la serviciile Furnizorului, contul de utilizator al clientului poate fi utilizat pe <http://clienti.premiumnet.ro> pentru administrarea contului de client (acces la date financiare și tehnice aferente contractului). Accesul la contul utilizator este protejat prin metode de securitate specifice, care vor fi folosite de către Client implicit sau interactiv.

Contul de utilizator este activat automat odată cu semnarea acestui contract iar datele de acces implicite sunt: Nume utilizator: numărul acestui contract / Parola: CNP-ul clientului sau CIF-ul (în cazul clienților PJ)

Clientul își poate modifica singur numele de utilizator și parola necesară conectării la diverse servicii, din interfața online destinată clienților.

Furnizorul poate efectua această modificare în locul clientului, în termen de 24 de ore de la primirea unei cereri scrise în acest sens din partea Clientului.

10.2. Instalarea și punerea în funcțiune a conexiunii

În cazul în care conectarea Clientului impune amplasarea la sediul acestuia a unor echipamente specifice iar Clientul nu deține astfel de echipamente acestea pot fi furnizate contra cost, gratuit în custodie sau închiriate Clientului de către Furnizor. Dacă echipamentele sunt necesare punerii în funcțiune a serviciului achiziționat de client, clientul va fi informat anterior de costurile aferente echipamentelor neincluse în oferta standard.

În cazul în care pentru conectarea la serviciile Furnizorului sau pentru utilizarea mai facilă a acestora, Furnizorul pune la dispoziția clientului echipamente cu titlul gratuit sau prin închiriere, clientul este responsabil de integritatea echipamentelor pe întreaga durată a deținerii lor. Clientul este de asemenea responsabil pentru alimentarea cu energie electrică a echipamentelor.

În cazul defectării echipamentelor din vina clientului, acesta va fi obligat să achite contravaloarea lor (specificată în actul adițional de predare-primire semnat la recepția echipamentelor). În cazul

refuzului sau intarzierii de plata, clientul nu este scutit de la plata serviciilor aferente contractului de servicii Telecomunicatii, pe perioada nefunctionarii datorita indisponibilitatii echipamentelor.

In cazul defectarii echipamentelor din cauz necunoscute sau vicii de fabricatie, Furnizorul este obligat sa le inlocuiasca pe cheltuiala proprie in termen de 3 zile lucratoare in cazul inchirierii catre client, sau conform posibilitatilor si stocurilor disponibile in cazul cedarii gratuite in regim comodat. Pe intreaga perioada necesara inlocuirii, Clientul nu va achita contravaloare serviciilor a caror functionare depinde de acele echipamente, exceptie facand echipamentele instalate pentru confortul sportit al clientului, fara de care serviciul achizitonat poate fi utilizat fara probleme.

În cazul in care Clientul detine echipamentele specifice necesare realizarii conexiunii, Furnizorul poate refuza conectarea acestuia in cazul in care apreciaza ca echipamentele necesare conectarii detinute de catre Client nu pot asigura conditiile tehnice pentru o functionare optima a conexiunii.

În cazul in care conectarea Clientului depinde de actele sau faptele unei terte persoane, Furnizorul va asigura conectarea numai dupa intrunirea tuturor conditiilor necesare (cum ar fi obtinerea autorizatiilor sau aprobarilor necesare, instalarea conexiunilor care depind de terte persoane, etc). Clientul este obligat sa obtina aceste autorizatii/aprobari in numele furnizorului, in cazul in care acestea sunt specifice locatiei clientului (ex. Acordul unor co-proprietari ai imobilului, s.a.)

Clientul are dreptul sa-si configureze calculatorul dupa cum va considera necesar, fara insa ca prin aceasta sa afecteze conditiile specificate explicit in acest contract.

In cazul in care Furnizorul intarzie conectarea Clientului cu peste 14 zile lucratoare peste termenul initial de instalare stabilit de comun acord, Clientul este indreptatit la o luna gratuita, la alegere.

10.3. Asigurarea accesului la reseaua Internet

Pentru asigurarea accesului la reseaua Internet, Furnizorul va asigura transmiterea pachetelor Clientului din si catre reseaua Internet si va asigura vizibilitatea spre Internet a adreselor IP atribuite Clientului.

Prin incheierea prezentului contract, Clientul confirma ca a fost informat asupra faptului ca, dupa transmiterea pachetelor si transmiterea mesajelor tip posta electronica ale Clientului in reseaua Internet de catre Furnizor, Furnizorul nu mai detine controlul asupra traseului urmat de catre acestea; ca urmare, exista posibilitatea ca acestea sa nu soseasca la destinatie sau sa soseasca cu intarziere, precum si posibilitatea ca un anumit site sa nu fie accesibil Clientului in orice moment.

Întrucat Furnizorul nu este in masura sa exercite controlul informatiilor care circula prin reseaua Internet la care Clientul are acces prin serviciile prestate in temeiul prezentului contract, Furnizorul nu va raspunde:

- Pentru receptionarea de catre Client a informatiilor ilegale sau prejudiciabile in orice alt mod pentru acesta sau pentru terte persoane;

- Pentru prejudiciile cauzate, incluzand, dar fara a fi limitate la, pierderile de date sau la cele aparute ca urmare a utilizarii datelor si informatiilor receptionate;
- Pentru realitatea, corectitudinea si claritatea oricarei informatii receptionate de Client pe parcursul utilizarii serviciilor puse la dispozitia sa de Furnizor in Temeiul prezentului contract (chiar daca acestea au fost obtinute de Client din site-uri accesate cu ajutorul unei legaturi create de Furnizor in interiorul propriului sau site);
- Pentru prejudiciile suferite de Client ca urmare a accesului neautorizat al unor terte persoane, din tara sau strainatate, in reseaua sa de calculatoare.

10.4. Parametri de calitate tehnici ai serviciului de acces la interent

Clasa de calitate a serviciilor oferite de Furnizor, conform deciziei ANCOM 138/2002 este Clasa 0 (pe o scara de la 0 la 5, 0 reprezentant nivelul cel mai ridicat de performanta caracterizat)

Parametrii in cadrul carora serviciul este considerat acceptabil si functional sunt:

- intarzierea de transfer de maximum 10ms in reseaua Premium Telecom;
- rata pierderii de pachete de maximum 0.1% in reseaua Premium Telecom;

Pentru a evita congestia atat in reseaua proprie cat si la iesirea spre partenerii de trafic se monitorizeaza permanent legaturile de date intre nodurile retelei. Monitorizarea legaturilor de date presupune urmarirea graficelor de trafic, monitorizarea timpului de raspuns al echipamentelor precum si configurarea unor alarme pentru ca atunci cand se depaseste o anumita cantitate de trafic sa fie notificati cei ce asigura administrarea sistemului de telecomunicatii al Furnizorului. Valorile de trafic pentru care se considera necesara interventia trebuie sa depaseasca in mod repetat, timp de cel putin 3 ore pe zi, 80% din capacitatea totala disponibila.

Daca se observa ca pe o legatura valoarea de trafic depaseste in mod repetat 80% din capacitatea totala, se iau urmatoarele masuri:

- se balanseaza traficul pe legaturile existente astfel incat sa se degreveze legatura pe care a aparut congestia.
- se suplimenteaza capacitatea disponibila in respectivul nod de retea

Aceeasi regula se respecta si in privinta legaturilor de date cu partenerii de trafic.

Pentru a evita practicile spam din interiorul retelei, FURNIZORUL blocheaza in mod implicit portul 25 pe conexiunile la Internet. Daca un abonat cere deblocarea acestui port si justificarea cererii sale este una legitima, se va debloca portul filtrat in mod gratuit si pe o perioada nedeterminata. Abonatul isi poate activa singur accesul la acest port prin interfata interfetei de client.

Pentru a mentine calitatea serviciilor la un nivel calitativ superior pentru toti abonatii sai, Furnizorul poate lua masuri impotriva utilizarii abuzive a serviciilor, acesta putand scadea viteza de transfer

pusa la dispozitia Clientului ce creeaza supraincercarea retelei cu pana la 99% din valoarea maxima a vitezei de transfer aferenta Abonamentului achizitionat de Client (dar nu mai jos de viteza garantata - Clear Channel in cazul existentei acesteia pe contract), in cazul in care respectivul abonat:

- depaseste volumul de transfer total (upload+download) de 5TB / ciclu de facturare (luna de abonament) in cazul unui abonament cu viteza maxima de transfer mai mica sau egala 50mbps download
- depaseste volumul de transfer total (upload+download) de 10TB / ciclu de facturare (luna de abonament) in cazul unui abonament cu viteza maxima de transfer intre 50 si 100mbps (inclusiv)
- depaseste volumul de transfer total (upload+download) de 30TB / ciclu de facturare (luna de abonament) in cazul unui abonament cu viteza maxima de transfer peste 100mbps

10.5. Eventuale disfunctionalitati in asigurarea serviciilor

Furnizorul asigura disponibilitatea serviciilor 24 de ore pe zi. Disponibilitatea minima a serviciilor acceptata de Client este de 95%.

Disponibilitatea serviciului asigurata de Furnizor include liniile de comunicatie si echipamentele de comunicatie asigurate de catre Furnizor (detinute de Client in baza unui contract de inchiriere, acord de amplasare sau vandute Clientului de catre Furnizor, si care se afla inca in perioada de garantie), fara a include liniile de comunicatie si echipamentele furnizate de terti.

Se considera intrerupere a furnizarii serviciilor orice intrerupere neanuntata a acestora cu o durata mai mare de 30 minute. Durata intreruperii se contorizeaza din momentul anuntarii telefonice de catre Client (moment in care Furnizorul va acorda sesizarii un numar de inregistrare, inregistrand si ora exacta a primirii acesteia), pana la momentul rezolvarii ei de catre tehnicienii Furnizorului.

Furnizorul va acorda o reducere lunara a abonamentului lunar cel mult egala cu abonamentul lunar al Clientului, pentru intreruperile in furnizarea serviciilor ce depasesc disponibilitatea minima a serviciilor prevazute de prezentul contract, in urmatoarele conditii:

- Nu se vor lua in calcul intreruperile pentru efectuarea de lucrari de intretinere / inlocuire a retelei si echipamentelor, anuntata de catre Furnizor Clientului cu cel putin 6 de ore inainte. Acestea vor putea avea o durata maxima de 15 ore pe saptamana iar Furnizorul va urmari ca ele sa fie efectuate preferabil in intervalul orar 24-05 A.M.

- Nu vor fi considerate intreruperi ale furnizarii serviciilor cele datorate culpei Clientului sau a unor terti pentru care Furnizorul nu este tinut sa raspunda. Daca echipamentele necesare Clientului pentru realizarea conexiunii sale Internet au fost puse la dispozitia acestuia de catre Furnizor, la sediul Clientului, in temeiul unui acord de amplasare / contract de inchiriere, Clientul are obligatia de a plati abonamentul lunar si pentru perioadele in care furnizarea serviciilor de acces Internet nu a fost posibila datorita defectarii sau deteriorarii acestor echipamente din culpa Clientului / angajatilor sai.

- Nu se vor lua in calcul nici intreruperile datorate fortei majore asa cum este definita in contractul de furnizare de servicii.

Reducerea se va calcula proportional cu durata totala de nefunctionare din cursul unei luni calendaristice, prin raportarea la numarul total de ore din intervalele orare permise de tipul abonamentului.

Furnizorul va evidenta eventuala reducere acordata pentru intreruperile din luna anterioara in factura emisa Clientului pe luna urmatoare. Daca Clientul nu este de acord cu cuantumul reducerii, poate cere, in scris, pana la scadenta facturii, verificarea timpului de intrerupere a furnizarii serviciilor in luna anterioara. În urma verificarii, partile vor conveni, de comun acord, in scris, cuantumul reducerii.

În cazul in care Furnizorul nu a instiintat Clientul despre efectuarea vreunei reduceri, Clientul va putea solicita reducerea pe care o considera convenita, printr-o cerere scrisa.

Lipsa unei astfel de solicitari scrise a Clientului in cel mult 10 zile de la emiterea facturii pe luna urmatoare semnifica acceptarea facturii si serviciului pe luna anterioara.

Clientul are dreptul sa apeleze la serviciile tehnicienilor Furnizorului atunci cand intampina dificultati in accesarea retelei Furnizorului, datorita unor diverse probleme.

În cazul in care Clientul o solicita, tehnicienii Furnizorului se vor deplasa la sediul / locatia Clientului in maxim 72 de ore daca solicitarea a sosit intr-o zi lucratoare.

În cazul in care este necesara o deplasare a tehnicienilor la sediul / domiciliul Clientului, aceasta va fi facturata de Furnizor, la tarifele Furnizorului de la data interventiei, in cazul in care, ca urmare a deplasarii, s-ar constata ca deplasarea nu era necesara sau ca dificultatea / disfunctionalitatea nu era datorata culpei Furnizorului.

Tehnicienii Furnizorului vor efectua la locatia Clientului numai operatiunile strict necesare pentru repunerea in functiune a conexiunii, fara a efectua devirusari, reinstalare de sisteme de operare, etc.

11. Serviciul de backup 3G

Serviciul de backup asigura clientilor o alternativa de conectare la Internet atunci cand conexiunea principala nu functioneaza in parametrii normali.

In acest scop clientii vor primi in custodie un modem wireless in conditii tehnice si comerciale ce vor fi stabilite in Contract – Partea 1 si printr-un act aditional specific atasat la contract in momentul activarii serviciului.

12. Serviciul de web hosting si colocare servere

Serviciul de web hosting asigura clientului gazduirea unui web site propriu pe serverele Furnizorului

Serviciul de colocare servere asigura clientului gazduirea unuia sau mai multor servere sau echipamente IT intr-un mediu tehnic special pentru aceste activitati, pus la dispozitie de catre furnizor.

Ambele servicii se asigura in conditii tehnice si comerciale ce vor fi stabilite in Contract – Partea 1 si printr-un act aditional specific atasat la contract in momentul activarii serviciului.

13. Informatiile privind Clientul

Clientul este obligat sa anunte de indata Furnizorul asupra oricarei modificari a informatiilor privind Clientul furnizate initial prin formularul de inregistrare, ca si despre declansarea procedurii reorganizarii sau falimentului asupra sa (in cazul persoanelor juridice).

Furnizorul este obligat sa asigure confidentialitatea informatiilor si datelor privind Clientul din formularul de inregistrare, cu respectarea prevederilor legale aplicabile.

Nefurnizarea acestor date poate duce la dificultati de utilizare a serviciului sau a cailor de comunicare dintre Furnizor si Client. Aceste dificultati si consecintele lor cad integral in raspunderea Clientului.

14. Utilizarea serviciilor in scopuri ilegale

Clientul este obligat sa nu utilizeze si sa ia toate masurile necesare pentru a nu permite utilizarea serviciilor puse la dispozitia sa de catre Furnizor in scopuri ilegale conform legislatiei romane in vigoare sau in scopul prejudicierii, in orice mod a unor terte persoane, fizice sau juridice, din tara sau din strainatate, prin diferite modalitati, si in special prin:

- Expedierea de mesaje cu intentia de a hartui, ameninta, insulta, calomnia, sau de a deranja in orice alt mod destinatarul;
- Distribuirea de materiale prin incalcarea drepturilor de proprietate intelectuala sau a dreptului la intimitate sau a altor drepturi personale, ale unor terte persoane;

Furnizorul nu raspunde de eventualele pagube provocate tertilor prin actiunile Clientului. Clientul declara ca este raspunzator pentru propriile actiuni si ca nu este asociat cu Furnizorul in nici un mod exceptand relatia Furnizor-Client.

Furnizorul poate lua orice masuri se impun, inclusiv deconectarea fizica a Clientului de la retea, in conditiile in care acesta incalca prevederile prezentului contract sau ale legislatiei in vigoare, cu privire la utilizarea sistemelor informatice.

15. Accesul la informatii si servicii protejate

Clientului ii este interzis sa incerce sa acceseze servicii, informatii, site-uri, sisteme sau retele informatice pe care nu are permisiunea sa le acceseze, precum si sa incerce sa identifice vulnerabilitatile unui astfel de sistem, retea sau serviciu.

Clientul este obligat sa nu prejudicieze si sa nu incerce, utilizand serviciile, prejudicierea Furnizorului sau a unor terte persoane, prin deteriorarea sistemului informatic al acestora; sa nu permita si sa ia toate masurile de prevedere necesare pentru a impiedica prejudicierea Furnizorului sau a unor terte persoane prin deteriorarea sistemului informatic al acestora.

Clientul are obligatia de a nu transmite „IP flood” (cantitati mari de pachete IP catre o adresa sau un grup de adrese), in scopul incarcarii retelei destinatie si / sau a calculatoarelor destinatie, determinand astfel o functionare necorespunzatoare a retelei destinatie si / sau a calculatoarelor acesteia, si de asemenea, utilizarea oricarei alte metode de supraincarcare a sistemului informatic al destinatarului (de tipul „denial of service”).

Clientului ii este interzisa utilizarea pentru propria retea a unor alte adrese IP decat cele care i-au fost alocate de catre Furnizor („IP spoof”) si transmiterea de pachete TCP/IP avand antetul contrafacut.

Clientului ii este interzisa in orice moment trimiterea de pachete cu alte adrese fizice decat cele ale echipamentelor acestuia (MAC spoofing) si atacul asupra echipamentelor Furnizorului (ARP poisoning, DHCP starvation) si trimiterea de pachete DHCP in reseaua furnizorului (rogue DHCP server).

Furnizorul nu raspunde de eventualele pagube provocate tertilor prin actiunile Clientului.

16. Trimiterea de informatii prin utilizarea serviciilor

Clientul este obligat sa nu utilizeze si sa nu permita utilizarea abuziva a retelei Furnizorului, prin transmiterea in retea de „spam” (mesaje tip Posta electronica nesolicitate de destinatari, avand continut comercial sau nu) sau mesaje despre care cunoaste ca au atasati virusi, viermi electronici, cai troieni sau orice alta componenta de natura sa produca defectiuni in sistemul destinatarului.

Clientul este obligat sa nu expedieze si sa nu permita expedierea, prin intermediul retelei Furnizorului, de mesaje avand antetul contrafacut (anonime sau sub identitatea unui alt utilizator).

Furnizorul nu raspunde de eventualele pagube provocate tertilor prin actiunile Clientului.

17. Încalcare a reglementarilor si regulilor international

Clientul este obligat sa se conformeze regulilor si uzantelor internationale atunci cand acceseaza astfel de retele prin intermediul serviciilor furnizate de Furnizor. Atunci cand utilizeaza prin Internet servicii ce presupun comunicarea cu terte persoane sau alte servicii a caror utilizare presupune

respectarea unor reguli, Clientul este obligat sa respecte regulile ce guverneaza utilizarea acestora.

Furnizorul nu raspunde de eventualele pagube provocate tertilor prin actiunile Clientului.

18. Valabilitatea acestui document:

Prezentul document este parte integrala a contractelor dintre Furnizor si Clientii sai. Acest document a fost publicat la data de 1.06.2013, fiind valabil pentru toate contractele semnate intre Furnizor si clientii sai intre perioadele 1.06.2013 si <data publicarii urmatorului document similar, actualizat>.

FURNIZOR

Semnatura/Stampila

CLIENT

Semnatura/Stampila