

CONDITII TEHNICE SI COMERCIALE SPECIFICE PRODUSELOR INTERNET

Definitii:

Retea Internet: totalitatea resurselor electronice accesibile in retea IP internationala

Retea metropolitana: totalitatea resurselor electronice accesibile in retea IP a beneficiarului pana la punctul de delimitare cu retea Internet

Mediu de transmisii de date: mediul fizic: coaxial, fibra optica, unde radio, cablu de cupru torsadat aflat in proprietatea sau in folosinta Beneficiarului necesar prestarii serviciilor de transmisii de date, internet si telefonie

Cont utilizator: contine toate elementele, resursele si datele de identificare in retea de comunicatii a Beneficiarului, necesare accesului acestuia la serviciile asigurate de prestator si utilizarii acestora

Deconectarea: operatiunea efectuata in vederea intreruperii furnizarii serviciului pentru stoparea utilizarii produselor Internet.

Reconectarea: operatiunea efectuata in vederea reluarii furnizarii serviciului pentru utilizarea produselor Internet contractate de catre Beneficiar.

Posta electronica e-mail: un sistem postal electronic care permite utilizatorilor de a schimba mesaje, documente electronice in retele de comunicatii electronice

Adresa IP: un identificator unic pentru un calculator personal sau pentru un echipament de comunicatie intr-o retea TCP/IP

TCP/IP: un pachet de protocoale de comunicatie folosit pentru interconectarea resurselor din retea Internet

Adresa MAC: o adresa fizica care identifica in mod unic un echipament de comunicatie intr-o retea, interfetele de comunicatie din calculatoarele personale sau alte echipamente de comunicatie dispun de o astfel de adresa fizica MAC

Flood: atac informatic care se constituie din trimiterea voita de pachete IP catre o anumita destinatie din retea Internet care are ca scop blocarea accesului respectivei destinatii la retea Internet

Spam: trimiterea de mesaje de posta nesolicitate

Spoof: modificarea antetului pachetelor Ip, schimbarea identitatii reale a pachetelor IP

Worm: programe de calculator care infecteaza calculatorul personal gazda si se raspandesc in retea (ex: prin intermediul postei electronice) infectand alte calculatoare

Virus: programe de calculator care infecteaza fisiere situate pe un singur calculator personale

Troian: programe de calculator care detin functii ascunse pentru accesul din exterior

Denial of service: atac informatic care vizeaza blocarea anumitor servicii oferite de calculator destinatie

Site web (http,www): publicatie electronica localizata in retea Internet care are ca scop prezentarea de informatii si documente electronice

Perioada de facturare: intervalul dintre doua date consecutive de facturare a produsului (lor) contractat(e) de catre Beneficiar.

OBIECTUL SI DURATA CONTRACTULUI

Art. 1 Obiectul si durata contractului

(1) Obiectul il constituie furnizarea unui pachet de produse, care cuprinde asigurarea accesului Beneficiarului la retea Internet si/sau la retea metropolitana, si a transferului de date catre si din aceste retele, in schimbul platii de catre beneficiar a sumelor reprezentand tarifele corespunzatoare produselor contractate.

(2) Prezentul contract intra in vigoare de la data instalarii sale.

(3) Durata prezentului contract este nedeterminata.

(4) Oricare parte va putea denunta unilateral Contractul, cu un preaviz de 30 zile si indeplinirea la zi a obligatiilor asumate prin Contract, comunicand in scris aceasta denuntare celeilalte parti. Dupa cele 30 zile de la notificarea in forma scrisa, Contractul inceteaza de drept, fara efectuarea nici unei alte formalitati. Denuntarea unilateral a prezentului contract nu afecteaza obligatii scadente dintre cele doua parti.

Art. 2 Contul Utilizator si activarea acestuia

(1) Prestatorul se obliga sa activeze contul de utilizator al beneficiarului in termen de doua zile lucratoare de la semnarea prezentului contract, in cazul in care acesta nu a fost activat anterior. Activarea contului de utilizator presupune alocarea si rezervarea tuturor elementelor continute de acesta (adrese, parole etc.)

(2) Accesul la Contul Utilizator este protejat prin metode de securitate specifice, care vor fi folosite de catre beneficiar implicit sau interactiv.

(3) Adresele de Posta electronica solicitate de beneficiar vor fi alocate acestuia daca sunt disponibile; daca nu i se vor oferi alte alternative.

(4) Prestatorul este obligat sa modifice numele de utilizator al beneficiarului si parola acestuia in termen de o zi de la primirea cererii beneficiarului formulata in scris.

(5) Prestatorul se obliga sa realizeze conectarea initiala in termen de cinci zile lucratoare de la data semnarii prezentului contract.

CONDITII TEHNICE - FUNCTIONAREA SERVICIULUI

Art. 3 Asigurarea accesului la retea Internet

(1) Beneficiarul va pune la dispozitia prestatorului in momentul instalarii echipamentului/server-ul / calculatorul personal cu interfata de conectare specificata in contract.

(2) Pe baza adresei MAC a interfetei de conectare (exceptand port-ul serial) pusa la dispozitie de catre Beneficiar, Prestatorul va aloci o adresa IP unica, fixa. Prestatorul are dreptul de a schimba aceasta adresa cu o notificare prealabila de 5 zile, sau fara notificare prealabila in cazul in care au fost incalcate obligatiile Beneficiarului mentionate la articolele Art.6-Art.10. Corespondenta biunivoca dintre adresa IP si adresa MAC confera conexiunii o metoda de securitate maxima.

(3) Pentru asigurarea accesului la retea Internet Prestatorul va asigura transmiterea pachetelor de date ale Beneficiarului din si catre retea Internet si va asigura vizibilitatea spre Internet a adreselor atribuite Beneficiarului.

(4) Prin incheierea prezentei anexe, Beneficiarul confirma ca a fost informat asupra faptului ca, dupa transmiterea pachetelor de date si mesajelor de posta electronica ale Beneficiarului in retea Internet de catre Prestator, Prestatorul nu mai detine controlul asupra traseului urmat de 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 Beneficiarului in orice moment.

(5) Intrucat Prestatorul nu este in masura sa exercite controlul informatiilor care circula prin retea Internet, la care Beneficiarul are acces prin serviciile prestate in temeiul prezentei anexe, Prestatorul nu isi asuma responsabilitatea privind:
*receptionarea de catre Beneficiar a informatiilor cu caracter ilegal sau prejudiciabile in orice alt mod pentru acesta sau pentru terte persoane;

*prejudiciile cauzate, incluzand, dar fara a fi limitate la, pierderile de date sau la cele aparute ca urmare a utilizarii datelor si informatiilor receptionate;

*realitatea, corectitudinea si claritatea oricarei informatii receptionate de Beneficiar prin optiunea proprie pe parcursul utilizarii produselor furnizate de Prestator in temeiul prezentei anexe (chiar daca acestea au fost obtinute de beneficiar din site-uri accesate cu ajutorul unei legaturi create de Prestator in interiorul propriilor sale site-uri);

*prejudiciile suferite de Beneficiar ca urmare a accesului neautorizat al unor terte persoane, din tara sau strainatate, in retea sa de comunicatii.

Art. 4 Eventualele disfunctionalitati in asigurarea serviciilor

(1) Prestatorul asigura disponibilitatea serviciului 24 de ore pe zi. Disponibilitatea minima a serviciului acceptata de Beneficiar este de 96% pentru perioada de facturare.

(2) Disponibilitatea serviciului asigurata de Prestator include liniile de comunicatie si echipamentele de comunicatie asigurate de catre Prestator (detinute de Beneficiar in baza unui contract de inchiriere, acord de amplasare, vandute Beneficiarului de catre Prestator si care se afla inca in perioada de garantie) sau detinute de Beneficiar si acceptate de Prestator, fara a include liniile de comunicatie si echipamentele furnizate de terti Beneficiarului pentru accesul la servicii.

(3) Se considera intrerupere a furnizarii serviciului orice intrerupere neanuntata cu o durata mai mare de 10 minute. Nu se vor lua in calcul:

*intreruperile pentru efectuarea de lucrari de intretinere/inlocuire a retelei si echipamentelor, anuntate de catre Prestator Beneficiarului cu cel putin 48 ore inainte. Acestea vor putea avea o durata maxima de 5 ore/saptamana iar Prestatorul va urmari ca ele sa fie efectuate in intervalul orar 0.00-5.00 A.M.

*intreruperi datorate culpei Beneficiarului sau unor terti pentru care Prestatorul nu este tinut sa raspunda.

*intreruperile datorate fortei majore, asa cum este definita in Contract.

(4) Durata intreruperii se contorizeaza din momentul anuntarii telefonice de catre Beneficiar (moment in care Prestatorul va acorda sesizarii un numar de inregistrare, mentionand si ora exacta a primirii acesteia) pana la momentul rezolvarii ei de catre Prestator.

(5) Prestatorul va acorda o reducere care se va calcula proportional cu durata totala de nefunctionare din cuprinsul perioadei de facturare (calculata prin insumarea intreruperilor neanuntate de Prestator, ce indeplinesc conditiile prevazute de alin.(3) de mai sus, din care se scade un procent de 2% din numarul total de ore din intervalele orare permise de tipul de produs.

(6) Reducerea acordata de Prestator este cel mult egala cu tarifele corespunzatoare perioadei de facturare.

(7) Prestatorul va evidenta eventuala reducere acordata pentru intreruperile din perioada de facturare anterioara in urmatoarea factura comunicata Beneficiarului. Daca Beneficiarul nu este de acord cu quantumul reducerii, poate cere, in scris, pana la scadenta facturii, verificarea timpului de intrerupere a furnizarii serviciului in luna anterioara. In urma verificarii, partile vor conveni, de comun acord, in scris, quantumul reducerii facturii.

(8) In cazul in care Prestatorul nu a instiintat Beneficiarul despre efectuarea unei reduceri, Beneficiarul va putea solicita reducerea pe care o considera convenita, in termenul prevazut de alineatul precedent. Lipsa unei astfel de solicitari scrise a Beneficiarului semnifica acceptarea facturii.

(9) Daca echipamentele necesare Beneficiarului pentru realizarea conexiunii sale Internet au fost puse la dispozitia acestuia de catre Prestator la locatia Beneficiarului, Beneficiarul are obligatia de a plati tarifele produselor contractate si pentru perioadele in care furnizarea serviciilor de acces Internet nu a fost posibila datorita defectarii sau deteriorarii acestor echipamente din culpa Beneficiarului/Reprezentantilor sai.

(10) Beneficiarul are dreptul sa apeleze la serviciile reprezentantilor Prestatorului atunci cand intampina dificultati in accesarea retelei Prestatorului. In cazul in care Beneficiarul solicita, reprezentantii Prestatorului se vor deplasa la locatia Beneficiarului in maxim de 24 de ore, daca solicitarea a fost inregistrata intr-o zi lucratoare.

(11) In cazul in care este necesara o deplasare a reprezentantilor la locatia Beneficiarului, aceasta va fi facturata de Prestator la tarifele de la data interventiei, in cazul in care s-a constatat ca deplasarea nu era necesara sau ca disfunctionalitatea se datora echipamentelor sau retelei proprii a Beneficiarului.

(12) Tehnicienii Prestatorului vor efectua la locatia Beneficiarului numai operatiunile strict necesare pentru repunerea in functiune a serviciului fara a efectua devirusari, reinstalare de sisteme de operare.

CONDITII COMERCIALE

Art. 5 FACTURAREA SERVICIULUI

(1) In momentul prezentarii Beneficiarului la caseria Prestatorului, Prestatorul va emite factura aferenta perioadei de folosinta a serviciului conform contractului, si se va achita conform optiunii alese de catre beneficiar, normal sau in avans. Perioada de facturare a serviciului este din data de 15 a lunii curente pana in 14 a lunii urmatoare.

(2) In cazul intarzierii unei plati de catre Beneficiar, prestatorul poate intrerupe furnizarea serviciilor incepand cu prima zi urmatoare scadentei, notificand prin email sau sms Beneficiarul, cu 15 zile inainte de data deconectarii, privind sold-ul restant. Reconnectarea se face dupa achitarea de catre Beneficiar a tuturor sumelor datorate, inclusiv plata taxei de reactivare (daca este specificata in contract).

(3) La semnarea contractului Prestatorului va emite factura pentru lucrarile de instalare a serviciului si tariful de activare. Pentru prima luna calendaristica de furnizare a produselor, Prestatorul va emite factura serviciilor reprezentand o suma calculata proportional cu numarul de zile de furnizare a produsului(lor) (incepand din momentul activarii contului de utilizator sau punerii in functiune a serviciului), raportat la numarul total de zile ale acelei luni. Aceasta factura va fi platita pana la punerea in functiune a serviciului.

(4) Instalarea mediului de transmisii de date si a echipamentelor necesare pentru realizarea serviciului de Internet la locatia Beneficiarului, impreuna cu configurariile necesare, vor fi realizate de catre reprezentantii Prestatorului in termenul convenit, dupa achitarea de catre Beneficiar a sumelor datorate potrivit devizului de instalare ce a fost acceptat de Beneficiar in momentul semnarii prezentei anexe.

(5) In cazul produselor cu trafic fix inclus, valoarea traficului suplimentar dintr-o perioada de facturare va fi inclusa in urmatoarea factura emisa.

(6) Tarifele de alocare si administrare a adreselor IP se factureaza anual, odata cu facturarea produselor pentru luna Ianuarie pentru contractele in curs si procentual corespunzator numarului de luni ramase pentru contractul/anexele noi semnate. In cazul incetarii Contractului, indiferent de motive, aceste tarife nu vor fi returnate.

(7) Indiferent de modalitatea de plata aleasa (normala sau in avans) clientul nu este obligat sa achite garantie de respectare a contractului.

(8) Echipamentele si materialele folosite (cabluri bransament, switch-uri) folosite pentru instalarea serviciului sunt proprietatea Prestatorului. Prorietatea asupra acestor echipamente se transfera Beneficiarul numai in cazul in care materialele respective apar facturate separat de catre PRESTATOR si valoarea acestora a fost achitata de catre Beneficiar.

Art.6 OBLIGATIILE PRESTATORULUI

(1). Instalarea unui circuit de comunicatii electronice prin cablu in locuita/sediul Clientului conform solicitarii Clientului;

(2). Furnizarea serviciilor contractate in mod continuu in conditiile prezentului Contract; Modificarile prezentului contract vor fi comunicate Beneficiarului prin e-mail, sms si in centrele de relatii clienti.

(3). Intretinerea retelei si a circuitului de comunicatii electronice, inclusiv prin verificarea periodica a retelei de distributie si a echipamentelor aferente retelei cu aparatura de masura si control specifica comunicatiilor electronice;

(4). Asigurarea unui serviciu de relatii cu clientii in timpul orelor de program anuntate prin afisarea in centrele de relatii cu clientii;

(5). Sesizarile si reclamatii Clientului se depun la sediul/punctele de lucru ale Prestatorului sau se trimit telefonic. Prestatorul se obliga sa ii comunice clientului numarul cu care s-a inregistrat sesizarea sa. Orice schimbare a modalitatilor de comunicare cu clientii vor fi anuntate prin email sau sms si prin afisare in centrele de relatii cu clientii;

(6). Remedierea defectiunii se confirma prin semnatura data de catre client pe ordinul de lucru in cazul defectiunilor circuitului de comunicatii electronice la adresa de instalare sau prin confirmare telefonica in cazul defectiunilor de retea. Prestatorul va sigura evidenta acestor confirmari de remediere prin intermediul unui registru de confirmari telefonice.

(7). Prestatorul este responsabil pentru furnizarea serviciilor mentionate in contract, mai putin in urmatoarele cazuri:

- caderi accidentale sau programate ale tensiunii datorate furnizorului de energie electrica sau variatii mai mari de 10 % ale tensiunii electrice pe retea; Prestatorul nu este responsabil pentru intreruperea temporara a serviciilor cauzate de lucrarile efectuate de furnizorii locali de utilitati publice (Electrica, Transelectrica, Romtelecom, Regia Autonoma de Transport Local, alti furnizori – gaz, apa etc.);

- bruiaje electrice exterioare – prestatorul nu este responsabil de perturbatiile datorate interferentelor radio-electrice;

- receptia necorespunzatoare a serviciilor datorata performantelor inferioare ale echipamentelor aflate in proprietatea /folosinta Clientului (ex: televizor, calculator, voip) sau deteriorari ale circuitului de comunicatii electronice prin cablu ce nu poate fi imputata furnizorului, performantelor inferioare ale circuitului de comunicatii electronice prin cablu in cazul in care acesta a fost construit de catre client prin mijloace proprii, situatie in care semnalul se masoara la punctul de bransament;

- interventia unor persoane neautorizate de catre Prestator la retea de comunicatii electronice, furtul si distrugerea componentelor retelei de comunicatii electronice din zona, deranjamente datorate furtului de semnal.

(8). Defectiunile datorate interventiei unor persoane neautorizate de catre Prestator, desigilarii, deteriorarii voite sau folosirii incorecte a echipamentelor, distrugerilor sau furtului unor elemente componente, inclusiv portiuni din cablu, dovedite a fi din vina CLIENTULUI, se vor remedia pe cheltuiala acestuia din urma;

(9). La terminarea lucrarilor de instalare si modernizare, Prestatorul se obliga sa efectueze pe propria cheltuiala lucrarile de curatenie precum si eventualele reparatii, ca urmare a executarii acestor lucrari.

Art.7 OBLIGATIILE BENEFICIARULUI/CLIENTULUI

(1). Efectuarea platii tarifelor aferente serviciilor contractate, respectand conditiile si termenele de plata prevazute in prezentul contract; este de acord cu lucrarile de instalare a retelei si a circuitului de comunicatii electronice in si pe imobil, fara a afecta structura de rezistenta a imobilului si integritatea terasei sau acoperisului;

(2). Colaboreaza cu Prestatorul pentru asigurarea integritatii retelei de pe imobil si din interiorul acestuia; CLIENTUL va achita contravaloarea eventualelor materiale si subansambluri distruse sau disparute, dovedite a fi din vina sa, precum si a manoperei aferente pentru refacerea retelei;

(3). Permite reprezentantilor si angajatilor Prestatorului, pe baza legitimatiei de serviciu, accesul, in conditiile legii, atat la

rețeaua exterioară ca și la cea interioară, în și pe imobil și în locuința sa, pentru a se putea realiza montarea și racordarea circuitului de comunicații electronice prin cablu, verificarea, întreținerea, remedierea defecțiunilor sesizate și modernizarea rețelei de comunicații electronice prin cablu; în cazul în care Prestatorul depistează o defecțiune la circuitul de comunicații electronice prin cablu sau la echipamentele conectate la circuitul de comunicații electronice prin cablu, care afectează și alți clienți prin introducerea de perturbatii în rețea, Prestatorul va atenționa în scris Beneficiarul asupra operațiunilor ce trebuie executate de către Beneficiar și/sau FURNIZOR. Dacă CLIENTUL nu da curs solicitărilor FURNIZORULUI și defecțiunea persistă și după 24 de ore de la atenționarea scrisă a Beneficiarului, atunci FURNIZORUL are dreptul să procedeze la deconectarea CLIENTULUI până la remedierea defecțiunii.

(4). CLIENTUL se obligă să nu permită accesul la instalație sau intervenția pe rețea a tertelor persoane, altele decât reprezentanții autorizați ai FURNIZORULUI, care este singurul îndreptățit să execute lucrări de instalare, verificare, modernizare și întreținere și reparații; De asemenea, CLIENTUL se obligă să efectueze toate reparațiile necesare, datorate modificărilor aduse asupra spațiului în care se instalează circuitul de comunicații electronice prin cablu, modificări cauzate de instalarea serviciului solicitat (gaurirea peretilor, tocării de la usi și geamuri);

(5). Utilizarea circuitului de comunicații electronice prin cablu numai în conformitate cu prevederile acestui contract, nemodificând configurația și componentele instalației;

(6). CLIENTUL își da acordul ca datele sale cu caracter personal să fie folosite de FURNIZOR în condițiile legii, pentru următoarele scopuri: a) evidența persoanelor fizice beneficiare ale serviciilor de comunicații electronice; b) evidențe statistice; c) prelucrarea pentru facturare/ comunicarea către un imputernicit al operatorului pentru facturare; d) pentru diverse activități de marketing privitoare la serviciile furnizate fără a leza în nici un fel interesele CLIENTULUI;

(7). Să anunțe imediat la dispeceratul FURNIZORULUI orice defecțiune în sistem, deteriorarea instalației, precum și situațiile în care se constată furtul de semnal;

(8). Să anunțe FURNIZORULUI orice schimbare (precum schimbarea domiciliului, închirierea sau vânzarea) referitoare la locația în care se află circuitul de comunicații electronice prin cablu;

(9). Să nu folosească rețeaua și circuitul construite de FURNIZOR în alte scopuri decât cele prevăzute în prezentul contract;

(10). CLIENTUL nu are drept de redistribuire a serviciilor ce fac obiectul prezentului contract. CLIENTUL nu are dreptul de a se bransa singur, acest drept aparținând în exclusivitate personalului autorizat de FURNIZOR.

(11). Intervențiile neautorizate la rețeaua de comunicații electronice incluzând, dar nu limitativ, furtul de semnal, redistribuirea de semnal, deteriorarea voită a instalației sau a componentelor sale, distrugerea echipamentelor sau a rețelei, orice acțiune a CLIENTULUI care duce la o scădere a calității sau la deranjarea altui CLIENT, conectarea frauduloasă la rețeaua FURNIZORULUI și / sau recepționarea unor servicii necontractate se sancționează cu deconectarea CLIENTULUI, acesta nefiind scutit să răspundă material, contravențional sau penal, după caz. Oricare faptă dintre cele menționate anterior duce la rezilierea contractului și plata unor despăgubiri cu titlu de clauză penală echivalentul cu valoarea tarifului lunar pentru pachetul ales de Client pentru o perioadă de 6 luni, imediat după data constatării faptei. CLIENTUL va achita și contravaloarea lucrărilor de remediere, stabilite prin deviz antecalculat întocmit de FURNIZOR;

(12). Dacă CLIENTUL a achiziționat servicii/produse de comunicații electronice în baza unei oferte speciale a FURNIZORULUI (campanie, promoție, etc.), CLIENTUL se obligă să nu renunțe la produsul achiziționat pentru o perioadă de minim 6 luni de la data semnării contractului/anexelor la acest contract. Cu toate acestea, în cazul în care CLIENTUL prezintă în scris, motive întemeiate, în legătură cu deficiențele produsului achiziționat, acesta poate renunța la acest produs, printr-o notificare scrisă adresată FURNIZORULUI cu cel puțin 30 de zile înainte de data la care dorește încetarea. Dacă CLIENTUL solicită renunțarea la serviciile contractate în baza unei oferte speciale înaintea termenului stipulat în contract, fără a prezenta în scris motive întemeiate privind deficiențele produsului achiziționat, CLIENTUL va achita diferențele de tarif de care a beneficiat prin oferta specială.

(13). În cazul în care FURNIZORULUI îi sunt imputate daune rezultând din instalarea circuitului individual de comunicații electronice la locația aflată în locațiunea CLIENTULUI, daune solicitate de Proprietar, CLIENTUL își asumă obligația ca va despăgubi pe deplin pe FURNIZOR, suportând toate costurile și cheltuielile în acest sens.

Obligațiile Beneficiarului privind securitatea și legalitatea utilizării produselor

Art. 8 - Utilizarea produselor în scopuri ilegale

(1) Beneficiarul este obligat să nu utilizeze și să ia toate măsurile necesare pentru a nu permite utilizarea produselor furnizate de Prestator în scopuri ilegale conform legislației române în vigoare sau în scopul prejudicierii, în orice mod, a unor terte persoane, fizice sau juridice, din țară sau din străinătate, prin diferite modalități și în special prin:

* expedierea de mesaje cu intenția de a hartui, amenința, insulta, calomnia sau de a deranja în orice alt mod destinatarul, inclusiv prin atac la morală;

* distribuirea de materiale prin încălcarea drepturilor de proprietate intelectuală sau a dreptului la intimitate sau a altor drepturi personale ale unor terte persoane;

* orice alte acțiuni care aduc prejudicii altor utilizatori.

Art. 9 - Transmiterea și accesul informațiilor și servicii protejate

(1) Beneficiarului îi este interzis să încerce să acceseze servicii, informații, site-uri, sisteme sau rețele informatice pe care nu are dreptul să le acceseze, precum și să încerce să identifice vulnerabilitățile unui astfel de sistem, rețea sau serviciu.

(2) Beneficiarul este obligat să nu prejudicieze și să nu încerce, utilizând serviciul, prejudicierea Prestatorului sau a unor terte persoane, prin deteriorarea sistemului informatic al acestora.

(3) Beneficiarului îi este interzis să transmită IP flood, în scopul încălcării rețelei destinație și/sau a calculatoarelor destinație, determinând astfel o funcționare necorespunzătoare a acestora, și de asemenea, utilizarea oricărei alte metode de supraîncărcare a sistemului informatic al destinatarului (de tipul denial of service);

(4) Beneficiarului îi este interzisă utilizarea pentru propria rețea a unor alte adrese de IP decât cele care i-au fost alocate de Prestator (IP spoof) și transmiterea de pachete TCP/IP având header-ul (antetul) contrafacut.

(5) Beneficiarului ii este interzis sa utilizeze si sa permita utilizarea abuziva a retelei Prestatorului, prin transmiterea in retea de:

* spam-posta electronica nesolicitata de destinatari, avand continut comercial sau nu;

* mesaje despre care cunoaste ca au atasati virusi, worm, cal troian sau orice alta componenta de natura sa produca defectiuni in sistemul destinatarului.

(6) Beneficiarului ii este interzis sa expedieze si sa nu permita expedierea, prin intermediul retelei Prestatorului, de mesaje avand antetul (header-ul) contrafacut (anonime sau sub identitatea unui alt utilizator).

Art. 10 Respectarea reglementarilor si regulilor internationale

(1) Beneficiarul este obligat , atunci cand utilizeaza prin internet servicii ce presupun comunicarea cu terte persoane sau alte servicii a caror utilizare presupune respectarea unor reguli este obligat sa se conformeze regulilor si uzantelor internationale mentionate in site-urile accesate prin intermediul produselor furnizate de Prestator.

(2) Este interzisa sub orice forma de inchiriere a si/sau vanzarea catre terti a produsului(lor)contractat(e).

(3) Este interzisa redirectionarea cu titlu oneros prin intermediul serviciului Internet a traficului generat de catre un tert.

Art. 11 Colaborarea Prestator-Beneficiar

(1) Beneficiarul este obligat sa colaboreze cu Prestatorul pentru asigurarea accesului la serviciile si server-ele acestuia si sa informeze Prestatorul despre orice actiune de care are cunostinta si care ar putea reprezenta un atentat la acestea.

(2) Beneficiarul este obligat sa permita reprezentatilor Prestatorului accesul la calculatorul/serverul sau pentru a verifica respectarea de catre Beneficiar a obligatiilor contractuale; in cazul in care Beneficiarul nu permite accesul la locatie se considera ca acesta recunoaste incalcarea conditiilor contractuale si prestatorul va intrerupe furnizarea serviciului si eventual va notifica partile prejudiciate la cererea autoritatilor care au competente legale in domeniu.

(3) Prestatorul isi va da concursul, in limitele posibilitatilor tehnice si cu respectarea prevederilor legale, pentru identificarea utilizatorilor Internet ce au prejudiciat sau au incercat prejudicierea Beneficiarului, prin penetrarea/deteriorarea sistemului informatic al acestuia.

(4) Raspunderea Prestatorului nu va fi angajata in cazul infiltrarii unui tert in sistemul informatic al Beneficiarului; Beneficiarul ramane singurul responsabil de protectia sistemului sau informatic contra unor astfel de infiltrari.

Art. 12 SUSPENDAREA EXECUTARII CONTRACTULUI

(1) CLIENTUL poate solicita suspendarea contractului pe o perioada cuprinsa intre 1 luna si 12 luni, numai daca are platite la zi toate tarifele corespunzatoare produselor contractate, pe baza unei cereri scrise depusa la sediul FURNIZORULUI in care se va preciza si data reconectarii. Reconectarea se poate solicita in scris si in interiorul perioadei de suspendare solicitate. Suspendarea va fi realizata in maxim 48 de ore de la data inregistrarii cererii sau in termenul convenit de parti, mentionat pe cerere. Reconectarea, la revenirea din suspendare, se va face in maxim 48 de ore de la data la care se solicita efectuarea reconectarii sau in termenul convenit de parti, dupa plata tarifului de suspendare. CLIENTUL se obliga sa pastreze toate materialele pe perioada suspendarii si sa returneze echipamentele primite in folosinta odata cu depunerea cererii scrise de suspendare.

(2) In cazul in care data limita de suspendare se depaseste si CLIENTUL nu a solicitat reconectarea, contractul se reziliaza de drept dupa 30 de zile de la incetarea perioadei de suspendare.

Art. 13 RECONNECTAREA

(1) In cazul in care, dupa ce a fost deconectat din cauza neplatii pretului stabilit in conditiile prezentului contract, CLIENTUL solicita FURNIZORULUI , reconectarea, FURNIZORUL va efectua aceasta operatiune la cererea CLIENTULUI, dupa plata tuturor sumelor restante si a tarifului de reconectare. FURNIZORUL va proceda la reconectarea CLIENTULUI in maximum 48 de ore de la efectuarea acestei plati sau in termenul convenit de parti.

(2) In cazul in care, dupa ce a fost deconectat din cauza furtului de semnal, redistribuirii de semnal, deteriorarii voite a instalatiei sau a componentelor sale, interventiilor neautorizate la reseaua de comunicatii electronice, conectarii frauduloase la serviciile FURNIZORULUI, CLIENTUL solicita FURNIZORULUI reconectarea, FURNIZORUL va efectua aceasta operatiune numai la cererea scrisa a CLIENTULUI, dupa plata eventualelor sume restante, si a tarifului de reconectare din oferta Furnizorului, majorat cu 500%.

Art. 14 MODIFICAREA CONTRACTULUI

(1) Valoarea tarifelor va putea fi modificata in functie de: evolutia ulterioara a costului de realizare a activitatilor care compun obiectul Contractului (inclusiv, dar nu limitativ, modificarile privind plata drepturilor de autor si a drepturilor conexe, costul licentelor cle comunicatii electronice, taxe sau impozite suplimentare asupra exploatarei retelei de comunicatii electronice prin cablu precum si asupra furnizarii serviciilor ce fac obiectul prezentului contract), modificarea structurii si caracteristicilor serviciilor FURNIZORULUI.

(2) Noile tarife se comunica CLIENTULUI prin afisare la centrele de relatii cu clientii si notificare in scris si sms in mod individual, fiecare utilizator final, cu cel putin 30 de zile inainte de operarea modificarii. CLIENTUL va putea denunta unilateral contractul cu un preaviz de 15 zile, comunicat in scris sau telefonic (dupa identificarea corecta a CLIENTULUI) FURNIZORULUI, in cazul in care nu este de acord cu modificarile propuse, fara plata niciunei despagubiri. CLIENTII care achita tarifele lunare anticipat nu vor fi afectati de eventuale majorari ale acestuia pentru perioada platita in avans

(3) CLIENTUL poate solicita schimbarea serviciului, suspendarea sau rezilierea contractului personal sau prin reprezentant autorizat, in conditiile legii, in centrele de relatii cu clientii sau telefonic (dupa identificarea corecta a CLIENTULUI), cu conditia achitarii la zi a datoriilor scadente catre FURNIZOR. Modificarea contractului in urma unor asemenea solicitari se realizeaza prin initierea / inregistrarea / semnarea (dupa caz) si finalizarea unui ordin de lucru. Deconectarile sau trecerile la un nivel inferior de servicii, la cererea CLIENTULUI, vor fi efectuate in maxim 48 de ore de la data inregistrarii cererii sau in termenul convenit de parti, mentionat pe cerere, iar abonamentul in luna respectiva va fi calculat pentru zilele efective de utilizare a serviciului. In cazul in care CLIENTUL solicita rezilierea contractului sau renuntarea la unul sau mai multe servicii si a achitat abonamentul in avans, FURNIZORUL se obliga sa restituie pe loc suma achitata in avans, calculata pentru perioada de neutilizare a serviciului.

(4) CLIENTUL poate solicita introducerea de servicii suplimentare numai daca sunt achitate datoriile scadente. Valoarea serviciilor suplimentare in luna introducerii acestora va fi calculata pentru zilele efective de utilizare a acestora, iar diferentele rezultate din schimbarea serviciului vor fi incluse in factura ; lunii urmatoare.

(5). FURNIZORUL isi rezerva dreptul de a modifica structura si caracteristicile serviciilor in functie de posibilitatile proprii de dezvoltare, de evolutia pietei, de conditiile tehnice impuse de reglementarile in vigoare, de sondajele de audienta efectuate de FURNIZOR sau de catre alte institutii specializate, precum si in functie de alti factori relevanti. Modificarea structurii si caracteristicilor serviciilor va fi adusa la cunostinta CLIENTULUI prin afisare la centrele de relatii cu clientii sau prin notificare scrisa pe email sau sms, cu cel putin 30 de zile inainte de aplicare.

Art.15 TRANSMITEREA CONTRACTULUI

FURNIZORUL va putea transmite prezentul contract in favoarea unei terte persoane, fie in cadrul unei transcrieri individuale, fie in cadrul unei transmisiuni universale sau cu titlu universal, cu preluarea de catre terti a garantiilor si a raspunderilor CLIENTULUI constituite prin Contract. De asemenea, CLIENTUL va putea transmite prezentul contract in favoarea unui nou titular al spatiului.

Art. 16 TRANSFERUL CONTRACTULUI LA O NOUA ADRESA

CLIENTUL poate transfera contractul la o noua adresa, dupa completarea unei solicitari scrise, plata unei taxe de transfer si achitarea contravalorii eventualelor lucrari suplimentare aferente transferului. Transferul se poate face doar daca exista posibilitatea tehnica de instalare a unui circuit de comunicatii electronice prin cablu la noua adresa.

Art. 17 CLAUZE SPECIALE

(1). Forta majora, dovedita cu acte eliberate de organele in drept, apara de raspundere partea care o invoca. Dezastrele naturale, razboaiele sau cauze de aceasta natura nu pot duce la acordarea de despagubiri.

(2). Fiecare parte contractanta raspunde pentru neindeplinirea culpabila a obligatiilor sale, in conditiile dreptului comun si ale prezentului contract. Litigiile de orice fel, izvorate din interpretarea, neexecutarea sau executarea necorespunzatoare a prezentului contract vor fi solutionate pe cale amiabila. Daca o astfel de rezolvare nu este posibila, litigiile vor fi solutionate conform legislatiei in vigoare, de catre organele in drept. Instanta competenta este instanta de la locul de furnizare a serviciilor.

Art.18 ALTE CLAUZE

(1) Prestatorul are dreptul sa stearga orice informatie pe care Beneficiarul a introdus-o in retea, care poate determina functionarea necorespunzatoare a retelei Prestatorului, in conditiile articolelor Art.6-Art.8-

(2) In scopul protejarii atat a retelei Prestatorului, cat si a sistemului informatic al Beneficiarului, Prestatorul are dreptul sa deconecteze temporar adresele de IP ale Beneficiarului, cu notificarea prealabila a acestuia, in cazul in care constata ca Beneficiarul este tinta unor atacuri de tip flood si denial of service, pana la solutionarea acestei probleme.

(3) Prestatorul are dreptul sa modifice numele de utilizator al Beneficiarului si parola acestuia in orice moment, atunci cand suspecteaza probleme de securitate a sistemului Beneficiarului, instiintandu-l de indata pe acesta despre modificare.

(4) In cazul in care Prestatorul constata ca Beneficiarul incalca oricare dintre obligatiile sale de mai sus, are dreptul sa blocheze accesul Beneficiarului la unul sau mai multe din produsele contactate.

(5) Prestatorul va putea cerceta orice incalcare a obligatiilor de mai sus si va putea sesiza organelor competente savarsirea oricarei fapte care angajeaza raspunderea juridica a Beneficiarului. Prestatorul va colabora cu organele competente, la cerea acestora, in limitele prevederilor legale, pentru identificarea si tragerea la raspundere a autorilor faptelor ce au avut ca rezultat producerea de prejudicii.

(6) Informatii actualizate privind tarifele de furnizare a serviciilor de comunicatii electronice si a serviciilor de intretinere si reparatii oferite pot fi obtinute de la centrele de relatii cu clientii.

(7) Utilizatorii finali se pot adresa ANCOM in vederea solutionarii litigiilor ocazionate de aplicarea ordonantei de urgenta OUG.111/2011 si in legatura cu clauzele privind exercitarea drepturilor conferite de OUG.111/2011, prevazute in contract, ori in legatura cu executarea acestor clauze si care nu au fost rezolvate pe cale amiabila cu furnizorii de retele publice de comunicatii electronice sau de servicii de comunicatii electronice destinate publicului.

(8) Nivelul de calitate al serviciilor respecta cerintele de calitate conform Deciziei nr.138/2002 a ANRC incadrandu-se in clasa 5.

(9) La data semnarii prezentelor clauze acestea inlocuiesc de prin drept pe cele prevazute in „Anexa 1” la contract.

PRESTATOR/FURNIZOR,

BENEFICIAR/CLIENT,

Anexa 3

ANEXA 3 LA CONTRACT NR. _____ DIN DATA DE ____ / ____ / 2014

***Prezenta anexa inlocuieste Anexa III anterior semnata la contract.**

1. Prezentul contract se incheie pe o perioada minima contractuala de **24** luni active (inlocuieste clauza art.1 alin. 3 din

Anexa I).

2. Contractul va putea fi denuntat doar de catre Prestator, cu notificare scrisa, in care se va preciza motivul denuntarii contractului, cu cel putin 30 de zile calendaristice inainte de incetarea acestuia (inlocuieste clauza art.1 alin. 4 din Anexa I).
3. Prestatorul nu va modifica tarifele percepute la abonamentul incheiat timp de **24** luni.
4. Beneficiarul (Clientul) poate sa renunte la prezentul contract oricand inainte de incheierea perioadei minime contractuale, indiferent de motivul invocat, doar daca va achita totalitatea reducerilor primite la abonamentul lunar, taxa instalare si achizitie echipament, daca este cazul. Rezilierea contractului va putea fi facuta doar de catre Beneficiar, printr-o cerere scrisa, cu 30 zile calendaristice inainte de data la care se doreste inchiderea abonamentului (inlocuieste clauza art.1 alin. 4 din Anexa I). Prezentul contract va inceta doar dupa indeplinirea tuturor obligatiilor contractuale stipulate in Anexa III, alin. 5.
5. Denuntarea prezentului contract nu afecteaza obligatii scadente dintre cele doua parti.
6. CLIENTUL poate solicita suspendarea abonamentului, pe o perioada de 1 luna sau 2 luni, numai daca are platite la zi toate tarifele corespunzatoare produselor contractate , pe baza unei cereri scrise depusa la sediul PRESTATORULUI cu cel putin 15 zile inainte de data scadenta a abonamentului, in care se va preciza si data reconectarii. Reconectarea se poate solicita in scris si in interiorul perioadei de suspendare solicitate. Suspendarea va fi realizata in maxim 48 de ore de la data inregistrarii cererii sau in termenul convenit de parti, mentionat pe cerere. Reconectarea, la revenirea din suspendare, se va face in maxim 48 de ore de la data la care se solicita efectuarea reconectarii sau in termenul convenit de parti. CLIENTUL se obliga sa pastreze toate materialele pe perioada suspendarii sau sa returneze echipamentele primite in folosinta odata cu depunerea cererii scrise de suspendare (inlocuieste clauza art.12 alin. 1 si 2 din Anexa I).
7. Prezentul contract ramane valabil si dupa expirarea perioadei minime contractuale convenite, iar incetarea lui se face printr-o notificare scrisa adresata FURNIZORULUI cu cel putin 30 de zile inainte de data la care se doreste incetarea contractului si numai daca CLIENTUL a respectat toate conditiile contractuale.

PRESTATOR/FURNIZOR,

BENEFICIAR/CLIENT,

Anexa 4

MULTIMEDIA NETWORK SRL cui 24554500
Str. 9 Mai, Bl.U,sc.C, Parter, Zalău, Sălaj

ANEXA 4 LA CONTRACT NR. _____ DIN DATA DE ____ / ____ / 2014

Conditii tehnice si comerciale specifice produselor audiovizuale

1. Definitii

Basic: Produs al serviciului audiovizual aflat in componenta tuturor celorlalte produse din cadrul serviciului audiovizual.

Pachete de programe suplimentare: Produse ale serviciului audiovizual care cuprind, pe langa pachetul Basic, un numar de programe stabilit de Prestator si contractat(e) de client, receptionat(e) in sistem codat.

2. Conditii tehnice privind instalarea si furnizarea serviciului audiovizual

Prestatorul garanteaza receptia si retransmiterea in conditii de calitate a programelor TV, conform standardelor legale in vigoare, nefiind insa responsabil pentru perturbatiile datorate calitatii semnalului preluat, pentru receptia si implicit retransmisia de semnal slab, urmare a propagarii defectuoase a semnalului receptionat de la statii terestre/de la satelit, din cauza conditiilor atmosferice nefavorabile sau din cauza unor defectiuni pe lantul de retransmisie terestra sau prin satelit. Anexa "Grila CATV Analogic" prevede datele tehnice privind domeniul de frecventa si standardul de transmisie a semnalului TV.

Verificarea functionarii serviciului CATV se face pe receptorul TV al clientului daca acesta e in stare buna de functionare si compatibil cu sistemul de transmisie (canale speciale pentru televiziune prin cablu sau canale digitale).

Prestatorul garanteaza remedierea defectiunilor care i se datoreaza in cel mult 24 de ore de la sesizarea clientului, daca natura tehnica a defectiunii permite o astfel de reparatie: in caz contrar, abonamentul lunar se reduce proportional cu numarul de zile de neutilizare a serviciului, suma cu care se va diminua factura lunii urmatoare.

Clientul e obligat sa declare numarul de receptoare conectate prin circuit la retea, conectarea acestora facandu-se doar de catre Prestator. Pentru clientii care solicita cuplarea a mai mult de 2 receptoare TV, valoarea abonamentului se suplimentea conform anexei 2. Prestatorul garanteaza calitatea semnalului numai pentru numarul de receptoare TV declarate in contract.

Clientul nu are dreptul de a redistribui semnalul TV, sub orice forma, catre terti, acesta fapta fiind reglementata ca infractiune si se pedepseste conform legii. Clientului nu ii este permis sa instaleze echipamente de decodare, in scopul receptionarii de alte servicii decat cele contractate, folosirea unor asemenea echipamente pedepsindu-se conform legii.

In cazul in care Clientul detine un circuit construit prin mijloace proprii sau echipamente specifice necesare prestarii serviciilor, Prestatorul poate refuza conectarea acestora daca apreciaza ca nu pot asigura conditiile tehnice pentru furnizarea serviciilor.

Daca depinde de actele sau faptele unui tert, instalarea serviciilor se va realiza dupa intrunirea tuturor conditiilor necesare (obtinerea autorizatiilor/aprobarilor necesare, instalarea conexiunilor care depind de tert etc.); obtinerea avizelor si aprobarilor de la tert cad in sarcina Clientului.

3. Conditii comerciale: Plata tarifelor produselor audiovizuale, conform Anexa 2, nu exonereaza Clientul de plata taxelor TVR si SRR (posturilor nationale publice de televiziune si radiofuziune), conform legislatiei in vigoare.

4. Conditii speciale: Clientul va permite accesul la locatie reprezentantilor Prestatorului, pentru ca acestia sa poata constata incalcarea, sau nu, a unei interdictii. In cazul in care Clientul refuza accesul acestora la locatie, se va considera ca a recunoscut incalcarea interdictiei, drept pentru care va fi deconectat imediat de la retea, obligatiile restante nefiind afectate, iar Prestatorul isi rezerva dreptul de a formula o sesizare penala.

PRESTATOR/FURNIZOR,

BENEFICIAR/CLIENT,

Anexa 5

ANEXA 5 LA CONTRACT NR. _____ 50072 _____ DIN DATA DE __26__ / __02__ / 2015

Proces verbal predare/primire in/din custodie

1. Beneficiarul **preda/primește** echipamentele **in/din** custodie, conform acordului semnat dintre reprezentantii prestatorului și beneficiar.

2. Beneficiarul are următoarele obligații :

- să asigure păstrarea și paza echipamentelor încredințate ca un bun proprietar,
- să se îngrijească de conservarea bunului ca un bun proprietar,
- să nu folosească bunurile în alte scopuri decât cele prevăzute în contract,
- să nu instrăineze echipamentele.

3. În cazul deteriorării din vina Beneficiarului sau a furtului echipamentelor, Beneficiarul va achita prestatorului contravaloarea echipamentelor.

Proces verbal de predare / primire încheiat astăzi ___ / ___ / 2015 în două exemplare, câte un exemplar pentru fiecare parte.

Lista bunurilor predate/primite:

Serie	Denumire	Valoare	Se bifează
	Media convertor 20km A/B	100 eur+tva	
	Receptor+Antena Wireless 5.8 Ghz	100 eur+tva	
	Router Wireless	50 eur+tva	
	Gateway VOCE (VOIP) 1p/2p/4p/8p	50 eur+tva	
	Receptor TV DVB-C SD	50 eur+tva	
	Receptor TV DVB-C HD	100 eur+tva	
	Switch 5p sau 8p 10/100	20 eur+tva	

AM PREDAT

AM PRIMIT

Anexa 6

MULTIMEDIA NETWORK SRL cui 24554500

Str. 9 Mai, Bl.U,sc.C, Parter, Zalău, Sălaj

ANEXA 6 LA CONTRACT NR. _____ DIN DATA DE ___ / ___ / 2013

In conformitate cu Decizia ANCOM nr. 1201/2011, in calitatea sa de operator de comunicatii electronice, Multimedia Network SRL va aplica incepand cu 1 ianuarie 2012 urmatoarea procedura privind masurarea parametrilor de calitate administrativi, pentru serviciile de internet comercializate sub brandul Multimedia:

Procedura se va publica pe pagina de internet proprie, iar valorile masurate ale parametrilor aferenti indicatorilor de calitate administrativi pentru furnizarea serviciului de acces la internet, in conditiile stabilite in Anexa Deciziei ANCOM nr. 1201/2011 se vor actualiza trimestrial.

1) Indicatori masurati

- A. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet
- B. Termenul de remediere a deranjamentelor
- C. Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali
- D. Frecventa reclamatilor utilizatorului final
- E. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente
- F. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii

2) Metodologie masurare indicatori

A. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

Reprezinta intervalul de timp, calculat in zile calendaristice, cuprins intre momentul receptionarii de catre Multimedia Network a unei cereri valide de furnizare sau activare a serviciului de acces la internet si momentul in care serviciul este functional si devine disponibil, inclusiv din punct de vedere logic, pentru utilizatorul final. Se vor contoriza si publica in mod defalcat, pentru fiecare din termenul de furnizare a serviciului de acces la internet valorile urmatoarelor parametri:

- 1. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri;
- 2. durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri;
- 3. procentajul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final.

In calculul acestui indicator NU se vor lua in calcul urmatoarele situatii:

- a) cererile de conectare anulate de solicitant;
- b) cererile de instalare a unor servicii suplimentare;
- c) cazurile in care utilizatorul final nu a permis, in interiorul termenelor convenite, accesul in locatia de furnizare a serviciului in vederea realizarii operatiunilor de instalare;
- d) cazurile in care intarzierile de instalare sunt rezultatul unei cereri exprese a utilizatorului final, aceste cazuri fiind insa incluse in statistica aferenta parametrului prevazut la pct. 2) A.3.

B. Termenul de remediere a deranjamentelor

Reprezinta intervalul de timp, calculat in ore, cuprins intre momentul receptionarii de catre Multimedia Network a unei reclamatii privind un deranjament validat si momentul in care serviciul reclamat a fost readus in parametrii normali de functionare. Se vor contoriza si publica valorile urmatoarelor parametri:

- 1. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide;
- 2. durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide;
- 3. procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp precizat in contractul de servicii tip.

NU se vor lua in calcul urmatoarele situatii:

- a) remedierea deranjamentului depinde de accesul la locatia utilizatorului final si acest acces nu este posibil atunci cand se doreste efectuarea remedierii;
- b) utilizatorul final solicita amanarea remedierii deranjamentului.

C. Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali

Reprezinta intervalul de timp, calculat in ore, cuprins intre momentul primirii de catre Multimedia Network a unei reclamatii valide si momentul in care aceasta a fost solutionata. Se contorizeaza si se publica valorile urmatoarelor parametri:

- 1. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii;
- 2. durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii;
- 3. procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat prin contractul de servicii tip.

La determinarea termenului de solutionare a reclamatilor, se vor elimina intarzierile in solutionare datorate utilizatorului final. Daca termenul de solutionare a unei reclamatii este amanat deoarece este necesara colaborarea cu utilizatorul final intr-un termen mai lung de 3 zile lucratoare, aceste sesizari se vor exclude din statistici.

D. Frecventa reclamatilor utilizatorului final

Reprezinta numarul de reclamatii inregistrate per utilizator final. Se va calcula raportul dintre numarul de reclamatii inregistrate intr-o perioada data si numarul total de utilizatori ai serviciului de Internet in ziua in care se ruleaza raportul. Se vor lua in calcul numai ticketele care au fost deschise pe tip operatiune „service”, la care se vor aduna reclamatii de factura comerciala.

E. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente

Reprezinta numarul de reclamatii cauzate de intreruperea sau degradarea serviciului, inregistrate per utilizator

final in perioada de raportare. Se va calcula raportul dintre numarul de reclamatii inregistrate intr-o perioada data si numarul total de utilizatori ai serviciului de Internet in ziua in care se ruleaza raportul. Se vor lua in calcul numai ticketele care au fost deschise pe tip operatiune „service”.

F. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii

Reprezinta raportul dintre numarul de reclamatii referitoare la corectitudinea facturarii si numarul de facturi emise in perioada analizata. O reclamatie privind corectitudinea facturarii reprezinta expresia dezacordului abonatului in ceea ce priveste obligatia de plata raportata la serviciile de acces la internet efectiv furnizate, comunicata verbal, in scris sau in orice alta forma acceptata de furnizor.

3) Termene de publicare si pastrare pe paginile web

Termenele de publicare pe paginile de internet Multimedia Network ale indicatorilor de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet vor fi urmatoarele:

- a) pana la data de 25 aprilie, pentru perioada de raportare cuprinsa intre 1 ianuarie si 31 martie;
- b) pana la data de 25 iulie, pentru perioada de raportare cuprinsa intre 1 aprilie si 30 iunie;
- c) pana la data de 25 octombrie, pentru perioada de raportare cuprinsa intre 1 iulie si 30 septembrie;
- d) pana la data de 25 ianuarie, pentru perioada de raportare cuprinsa intre 1 octombrie si 31 decembrie.

Termenul minim de pastrare pe site-urile proprii ale acestor informatii va fi de un an calendaristic.

PRESTATOR/FURNIZOR,

BENEFICIAR/CLIENT,