

A4

AUTORIZAT

ANC
Autoritatea Națională
pentru Comunicații

CONTRACT SERVICII INTERNET

Nr. _____ / _____

Între:

S.C. SCP NET CONSULTING S.R.L. cu sediul în București, Sector 3, Aleea Adrian Cîrstea, nr. 11, bl. 36, sc.2, et. 3, ap. 74, Tel/fax: 344.81.86, 0723.095.628, înmatriculată în Registrul Comerțului sub nr. J40/8203/2006, Cod Unic de Înregistrare R18688442, cont bancar BCR – RO50 RNCB 0074 0510 7772 0001 deschis la BCR – Sector 3, reprezentată de **BADEA OCTAVIAN TEODOR**, în calitate de administrator, denumită în continuare **FURNIZOR**

și

_____ cu domiciliul în București, str. _____, nr. _____, bl. _____, sc. _____, etaj _____, ap. _____, sector 3, telefon _____, e-mail _____, identificat cu BI / CI, Seria _____, Nr. _____, emis /emisă de _____, la data de _____, CNP _____, denumit în continuare **BENEFICIAR**.

Adresa de instalare serviciu (daca difera de adresa de domiciliu a clientului)

Str. _____, nr. _____, bl. _____, sc _____, et. _____, ap. _____, sector _____

I. OBIECTUL CONTRACTULUI

Art. 1 FURNIZORUL asigură **BENEFICIARULUI** serviciul de acces la rețeaua Internet. **Traficul** de date și **timpul** de conectare sunt nelimitate.

II. DURATA CONTRACTULUI

Art. 2 Contractul se încheie pe o perioadă de 6 (șase) luni, începând cu data semnării contractului și se prelungește automat cu perioade similare dacă contractul nu este denunțat conform art.4.

Art. 3 Încetarea prezentului contract este posibilă oricând, cu acordul părților contractante, cu condiția notificării acestui fapt în primele 10 zile calendaristice ale lunii în curs, urmând ca încetarea contractului să se producă cu data de 1 ale lunii următoare.

III. OBLIGAȚIILE FURNIZORULUI

Art. 4 Instalează serviciul la domiciliul **BENEFICIARULUI** în termen de 10 zile.

Art. 5 Configurează accesul la Internet, după instalarea serviciului.

Art. 6 Asigură funcționarea conexiunii la Internet în parametri tehnici specificați în Anexa 1.

Art.7 a) Asigură asistență tehnică pentru **BENEFICIAR**. Anunțarea eventualelor întreruperi sau perturbații se face prin telefon sau prin e-mail la adresa tehnic@scpnet.ro. Neanunțarea eventualelor nefuncționalități ale serviciilor atrage de la sine acceptarea situației de către **BENEFICIAR** ca fiind în termenii prevăzuți de Anexa 1.

b) În cazul defecțiunilor apărute la conexiunea Internet și reclamate **FURNIZORULUI** prin modalitățile prevăzute la art.9 a), **FURNIZORUL** va emite un termen de remediere care nu poate fi mai mare de 48 ore dacă defecțiunile nu se datorează unor cazuri de forță majoră sau terților.

Art. 8 În cazul în care nu se respectă angajamentul de calitate din vina **FURNIZORULUI**, acesta va aplica reduceri la abonament proporționale cu durata de nefuncționare a serviciilor contractate, cu condiția ca **BENEFICIARUL** să fi înregistrat disfuncționalitățile serviciului prin modalitățile prevăzute la art.9 a).

IV. OBLIGATIILE BENEFICIARULUI

Art. 9 Se obligă la plata abonamentului, conform art. 15 și 16.

Art.10 Se obligă să respecte regulile impuse de civilizație și de bună cuviință în rețeaua Internet și rețeaua **FURNIZORULUI**, să nu atenteze la securitatea serverelor din rețeaua Internet și rețeaua **FURNIZORULUI**, să nu trimită mesaje cu caracter rasist, antisemit, antisocial sau de tipul : “SPAM”. **BENEFICIARUL** poartă întreaga răspundere și este direct răspunzător pentru conținutul informațiilor transmise dinspre locuința sa conectată la rețeaua Internet în baza acestui contract.

Art. 11 Se obligă să nu redistribuie serviciile sau părți din serviciile furnizate; să nu introducă în rețeaua **FURNIZORULUI** calculatoare fără aprobarea scrisă a **FURNIZORULUI**; să nu facă intervenții în rețeaua **FURNIZORULUI**.

Art. 12 **BENEFICIARUL** este răspunzător pentru toate întârzierile survenite la instalare cauzate de acesta. Toate costurile suplimentare rezultate din astfel de motive vor fi suportate de către **BENEFICIAR**.

V. VALOAREA SERVICIILOR

Art. 13 Valoarea serviciilor efectuate de **FURNIZOR** pentru **BENEFICIAR** este după cum urmează :

Acces Internet - Internațional (extern) 10Mbps minim garantat cu alocare dinamică în 100Mbps, trafic nelimitat
- Metropolitan 20 Mbps cu alocare dinamică în 100 Mbps, trafic nelimitat

La prețul de 30 RON/lună

VI. CONDIȚIILE DE PLATĂ

Art. 14 **BENEFICIARUL** se obligă să achite numerar la caseria **FURNIZORULUI**, valoarea abonamentului. Plata abonamentului se poate efectua și în contul bancar al **BENEFICIARULUI** : RO50 RNCB 0074 0510 7772 0001. Prima plată se va face la data semnării contractului. În cazul nerespectării acestui termen, **FURNIZORUL** va putea sista furnizarea serviciului contractat până la achitarea abonamentului. În cazul în care întârzierea plății depășește 30 de zile calendaristice de la data scadentă, **FURNIZORUL** poate dispune rezilierea contractului fără alte formalități.

VII. RĂSPUNDEREA CONTRACTUALĂ

Art. 15 Prezentul contract încetează de deplin drept în termen de 30 de zile de la data la care, părții în culpa, i-a fost notificată neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a obligațiilor din prezentul contract, iar partea notificată nu a remediat situația semnalată. Prevederile prezentului articol nu înlătură răspunderea părții care în mod culpabil a cauzat încetarea contractului.

Art. 16 Nici una din părțile prezentului contract nu va fi răspunzătoare pentru neexecutarea și/sau în mod necorespunzător, total sau parțial a oricărei din obligațiile ce îi revin în baza prezentului contract, dacă neexecutarea obligației respective a fost cauzată de un eveniment imprezvizibil la data încheierii contractului și ale cărui consecințe sunt de neînlăturat de partea care îl invocă (forță majoră). Sunt considerate asemenea evenimente : războiul, calamitățile naturale, grevele, restricțiile legale și orice alt eveniment care stă în afara controlului părții care îl invocă. Partea care invocă forța majoră, este obligată să aducă la cunoștința celeilalte părți prin notificare, în termen de 5 zile lucrătoare, producerea acesteia și să ia orice măsuri care îi stau la dispoziție în vederea limitării consecințelor respectivului eveniment.

Art. 17 În caz de forță majoră, prevăzută și constatată conform Codului Civil, precum și pentru manifestările de violență, rea intenție, defecțiuni de proporții, intervalul de timp pentru repunerea în funcțiune a rețelei va fi în funcție de amploarea pagubelor provocate.

VIII. DISPOZIȚII FINALE

Art. 18 Orice modificări sau adăugiri aduse prezentului contract se vor face numai în scris printr-un act adițional, semnat de ambele părți și anexat contractului.

Art. 19 Prezentul contract, reprezintă voința părților și înlătură orice altă înțelegere verbală, anterioară sau ulterioară încheierii lui. Eventualele litigii se vor rezolva pe cale amiabilă. În cazul nerezolvării pe cale amiabilă, acestea se vor rezolva conform legislației în vigoare.



S.C. SCP NET CONSULTING S.R.L.
Aleea Adrian Cîrstea, Nr. 11, Bloc 36, Scara 2, Etaj. 3,
Ap. 74, sector 3, Bucuresti. E-mail: office@scpnet.ro
J40/8203/2006; CUI: RO18688442;
BCR Sector 3 – RO50 RNCB 0074 0510 7772 0001
www.scpnet.ro

Contractul conține 19 articole și s-a întocmit astăzi _____, în număr de două exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

Contractul intră în vigoare la data de _____.

Persoana de contact: BADEA OCTAVIAN, telefon 0723.095.628

Orar suport tehnic: Luni-Vineri : 08:00 – 23:00
Sâmbătă, Duminică și sărbătorile legale : 08:00 – 23:00

FURNIZOR,

BENEFICIAR,

S.C. SCP NET CONSULTING S.R.L.

Administrator

ANGAJAMENT DE CALITATE

FURNIZORUL asigură pentru **BENEFICIAR** serviciul de acces la Internet și la rețeaua metropolitană respectînd parametrii de funcționare enumerați mai jos:

- Art.1** Disponibilitatea rețelei proprii este de 98% anual. Rețeaua proprie este formată din toate echipamentele de comunicații (routere, switch-uri) și mediile fizice de transmisie a datelor (fibra optică, cablu torsadat) care sunt proprietatea **FURNIZORULUI**.
- Art.2** Disponibilitatea rețelei la nivelul operatorilor internaționali cu care este interconectat **FURNIZORUL** este de 98,5% anual.
- Art.3** **FURNIZORUL** se obligă să anunțe cu cel puțin 24 de ore înainte orice lucrare planificată în rețeaua proprie, care ar putea să perturbe sau să întrerupă furnizarea serviciului de acces la Internet și la rețeaua metropolitană.
- Art.4** **FURNIZORUL** se obligă să asigure suport tehnic gratuit la domiciliul **BENEFICIARULUI**, dacă defecțiunea este cauzată de echipamente instalate la domiciliul **BENEFICIARULUI** sau care sunt proprietatea **FURNIZORULUI**.
- Art.5** **FURNIZORUL** nu răspunde pentru nefuncționarea conexiunii datorată unor modificări ale configurării echipamentelor de conectare executate de către personalul **BENEFICIARULUI** fără acordul prealabil al unui reprezentant tehnic al **FURNIZORULUI**.
- Art.6** **FURNIZORUL** nu este responsabil pentru perturbații sau întreruperi de tip Denial of Service.

FURNIZOR,

S.C. SCP NET CONSULTING S.R.L.

Administrator

BENEFICIAR,

PROCEDURA PRIVIND SOLUȚIONAREA RECLAMAȚIILOR UTILIZATORILOR FINALI AI SCP NET CONSULTING SRL

1. Scop

Prezenta procedură reglementează procesul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, clienți persoane fizice sau juridice ai SCP NET CONSULTING SRL, care beneficiază de servicii oferite prin contract de abonament.

2. Definiții

Reclamația este o solicitare a utilizatorilor finali SCP NET CONSULTING SRL de rezolvare a unor situații considerate de către aceștia drept abateri de la condițiile legale sau contractuale de furnizare a serviciului, la care este așteptat un răspuns sau o rezoluție.

3. Modalități de adresare a reclamației

Clienții care beneficiază de servicii furnizate de SCP NET CONSULTING SRL pot adresa reclamațiile astfel:

- 3.1 - verbal la sediul firmei
- 3.2 - telefonic, la numărul de telefon 0723.095.628, de luni până duminică, între orele 08:00 - 23:00
- 3.3 - sms la numărul de telefon 0723.095.628, de luni până duminică, între orele 08:00 - 23:00
- 3.3 - prin e-mail, la adresa office@scpnet.ro

4. Termene

Clientul care beneficiază de servicii de acces la internet poate adresa reclamații către SCP NET CONSULTING SRL în termen de 30 de zile calendaristice de la data producerii evenimentului contestat precizând modalitatea prin care dorește să primească răspunsul la reclamația sa. Răspunsul la reclamația formulată va fi înaintat într-un termen de maximum 15 zile lucrătoare de la data primirii/înregistrării acesteia.

Clientul poate contesta valoarea facturii lunare de abonament prin formularea unei reclamații scrise către SCP NET CONSULTING SRL, în termen de 30 de zile calendaristice de la data emiterii facturii, indicând în mod obligatoriu suma contestată și/sau serviciile facturate contestate precum și motivele contestării. SCP NET CONSULTING SRL va transmite Clientului răspunsul motivat la reclamația formulată, în termen de 15 de zile calendaristice de la data primirii/înregistrării reclamației acestuia.

Reclamațiile se înregistrează în ziua primirii lor (telefonic, e-mail, sms).

În cazul depășirii termenului maxim de soluționare a reclamației, SCP NET CONSULTING SRL va acorda un discount proporțional (calculat din valoarea abonamentului raportată la zile) cu fiecare zi de întârziere pe următoarea/următoarele facturi emise clientului.

Furnizorul va remedia toate defecțiunile tehnice în cel mult 24 de ore de la anunțarea lor, dacă acestea s-au raportat conform prevederilor contractuale și dacă natura tehnică a defecțiunii permite o astfel de depanare. Dacă apar situații neprevăzute, care sunt independente de voința Furnizorului, termenul de 24 de ore se poate mări până la, dar fără să depășească, 72 de ore. Pentru perioada de timp care depășește cele 72 ore și remedierea nu se face din culpa furnizorului SCP NET CONSULTING SRL, acesta va acorda un discount proporțional (calculat din valoarea abonamentului raportată la zile) cu fiecare zi de întârziere pe următoarea/următoarele facturi emise clientului.

După caz, clientul va fi informat de rezultatul demersurilor, imediat ce furnizorul a identificat cauzele care au dus la reclamație, dar nu mai târziu de 24 ore.

5. Informare

Pentru orice reclamație primită de la client, adresată în scris sau verbal, SCP NET CONSULTING SRL va emite un răspuns verbal sau scris, prin e-mail sau telefonic, la adresa menționată de către client. Pentru reclamațiile adresate verbal către SCP NET CONSULTING SRL, clientul poate solicita și numărul de înregistrare atribuit reclamației sale.

6. Litigii

Pentru orice litigiu ce decurge din/sau în legătură cu reclamația sa și care nu s-a soluționat pe cale amiabilă, Clientul se poate adresa Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (ANCOM), Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorului sau oricăror autorități competente în domeniul în care a fost făcută reclamația. De asemenea, Clientul are dreptul să adreseze plângeri instanțelor competente.