

Contract servicii de acces la internet 4G WIMAX / LTE

Nr. ____ din data _____

Părțile prezentului contract sunt:

S.C. OPTICNET - SERV SRL. înmatriculată la Registrul Comerțului cu nr. J29/1766/01.09.2004, cod de înregistrare RO 16726965, cu sediul comercial în Ploiesti, Str. Maramures nr. 12, Cladirea Consproiect, Parter, Cam. P39, tel: 0344.080.000, 0244.51.82.55, fax 0244.51.83.03, office@opticnet.ro, conturi bancare RO80 INGB 0000 9999 0272 2940 ING Bank Ploiesti, RO30 RZBR 0000 0600 05251530 Raiffeisen BANK Ploiesti, numită în continuare **Furnizor**, reprezentată prin MUSCA Vasile, în calitate de Director General și

Nume societate:	Reprezentant/Persoana:
Localitate:	Localitate:
Strada:	Strada:
Jud./Sect:	Jud./Sect: Bloc: Scara: Etaj: Apt:
CUI:	CNP:
Nr. Registru comert:	CI:
Cont bancar:	Cont bancar:
Telefon:	Telefon:
Email:	Email:
Adresa instalare:	
Adresa corespondenta:	

numit în continuare Beneficiar.

1. Furnizorul se obliga sa furnizeze iar Beneficiarul sa plateasca urmatoarele servicii de acces la internet:

Denumire serviciu	Tip	Viteza download/upload	Abonament lunar	Perioada abonament

Serviciile sus mentionate au viteza de transfer negarantata. Viteza poate fi influentata de obstacole si pozitia echipamentului in zona de acoperire 4G. Pentru alte servicii solicitati oferta cu capacitati garantate.

2. Se va livra Beneficiarului urmatorul echipament de acces:

Denumire echipament	Caracteristici	Vanzare Perioada 1 an		

Servicii suplimentare: IP Fix 1 Euro/luna .

Suport tehnic OpticNet: telefon 0344.080.000, email: tehnic@opticnet.ro

Alte tarife: Taxa reactivare servicii 15 Euro, interventie la adresa Beneficiar 20 Euro/ora - minim 1 ora.

Toate tarifele nu includ TVA. Platile se vor efectua in Lei la cursul BNR.

Partile vor respecta CONDIȚIILE TEHNICE ȘI COMERCIALE (3 pagini atasate) fac parte integrantă din prezentul contract de care Beneficiarul a luat cunoștință.

Furnizor,

Beneficiar,

Serviciile care fac obiectul prezentului contract au fost instalate și sunt funcționale în parametri contractați

la data de: 30.03.2011

Accept Beneficiar,

CONDIȚII TEHNICE ȘI COMERCIALE - Anexa la contract Servicii internet 4G WIMAX

Definiții:

Servicii de acces la internet – servicii asigurate de Furnizor prin care se asigura accesul la rețeaua publică de internet.

Conexiune Wireless -o conexiune fara fir prin unde radio; sunt alocate mai multe benzi de frecvență, exista mai multe standarde cum ar fi WIMAX - IEEE 802.16 (de exemplu acces 4G la internet), WiFi- IEEE 802.11 cu variantele B, G, N (de exemplu Notebook, Tableta sau Smartphone se pot conecta WiFi in banda de 2.4Ghz).

4G – infrastructura și servicii de comunicații prin wireless de generația a 4a implementată în baza standardului WIMAX IEEE 802.16; față de 3G sau alte anterioare, 4G asigură o comunicații bazate exclusiv pachete IP.

WIMAX -(Worldwide Interoperability for Microwave Access) standard pentru accesul interoperabil la nivel global prin unde radio; marii operatori mobili au definit conceptul LTE (Long Term Evolution) prin care intenționează să -și transforme rețeaua (non IP) și serviciile la nivelul similar cu WIMAX.

Echipament de acces 4G WIMAX – echipament aflat de obicei în posesia utilizatorului prin care se asigură pe de o parte conectarea radio la punctul de acces 4G al furnizorului iar pe de altă parte conectarea terminalelor utilizatorului prin interfața Ethernet, USB sau WiFi; echipamentul poate fi de tip Bridge sau Router, portabil (cu baterie sau fara) sau fix.

WEP key – un cod de securitate utilizat în rețele WiFi pentru prevenirea accesului neautorizat la conexiunea wireless

Zona de acoperire 4G – zona de obicei circulară în jurul punct de acces 4G unde nivelul de semnal este suficient de mare pentru a asigura o calitate bună a comunicației, respectiv funcționarea serviciilor la nivelul de calitate prevăzut în contract; de obicei zona de acoperire din interior este mai mică decât zona de acoperire de exterior; echipamentul de acces se va amplasa de obicei la fereastra, într-o poziție de semnal maxim.

Terminal Portabil 4G -un terminal 4G de dimensiuni și greutate reduse care se poate conecta la internet la orice punct de acces din zona de acoperire (un singur terminal pentru acasă, cu prietenii, la școală, la clienți sau la serviciu)

Deconectarea: -operațiunea efectuată în vederea întreruperii furnizării serviciului pentru stoparea utilizării accesului la Internet.

Reconectare: -operațiunea efectuată în vederea reluării furnizării serviciului pentru utilizarea produselor Internet contractate de către Beneficiar.

Art.1 Obiectul contractului

(1)Obiectul îl constituie furnizarea de servicii de acces la internet în schimbul plății de către Beneficiar a sumelor reprezentând tarifele corespunzătoare serviciilor contractate.

Art.2 Durata contractului

(1)Prezentul contract intră în vigoare la data semnării sale, durata fiind de un an dacă nu este specificat altfel în formularul de contract. Contractul se prelungește automat pe perioade similare dacă nici una dintre părți nu solicită în scris încetarea contractului înainte cu 30 zile de la încheierea anului în curs.

Art.3 Tarifele serviciilor

(1)Tarifele serviciilor care fac obiectul prezentului contract sunt cele specificate în formularul de contract.

(2)Tarifele serviciilor pot fi modificate prin acordul părților.

(3)Furnizorul poate propune Beneficiarului modificarea serviciilor. Noile tarife propuse de Furnizor vor fi comunicate Beneficiarului prin orice mijloc iar Beneficiarul va dispune de o perioadă de 30 de zile în care va putea denunța unilateral contractul în caz de neacceptare. Lipsa unei comunicări de neacceptare, în formă scrisă, în această perioadă va semnifica acceptarea de către Beneficiar a noilor tarife.

Art.4 Incasarea și Facturarea

(1)Abonamentul lunar se încasează pe baza de factura proforma sau fiscală prin chitanță, plata on line sau transfer bancar, în cel mult 15 zile de la data emiterii documentului aferent. Abonamentul prima lună a contractului sau pentru orice perioadă mai mare de o lună se încasează la începutul perioadei de furnizare. Serviciile prestate unic se încasează

la data prestării. Dacă încasarea se face pe baza de factura proforma, Furnizorul va emite factura fiscală pentru serviciile încasate în cel mult 5 zile de la data încasării. Factura se va expedia prin email Beneficiarului în termen de 2 zile de la emisie.

(2)În cazul întârzierii plății de către Beneficiar, Furnizorul poate bloca furnizarea serviciilor către Beneficiar, fără a fi nevoie de o notificare prealabilă.

Dacă plata nu este efectuată cel târziu până la sfârșitul lunii de furnizare a serviciilor, se vor calcula penalizări de 0,25%/zi de întârziere din suma restantă datorată se va proceda la deconectarea serviciilor.

Reconectarea se face după achitarea de către Beneficiar a tuturor sumelor datorate, inclusiv a abonamentelor neplătite până la această dată, a penalităților și a taxei de reactivare. Dacă Beneficiarul nu achită sumele restante în termen de 30 zile de la scadența prevăzută în factura, serviciile aferente se desființează iar Beneficiarul (firma și/sau persoana semnată contract) va fi înregistrat în baza de date de rău plătnici care va putea fi accesată public pe internet. Informațiile publicate ca rău plătnic vor fi șterse în cel mult 3 zile de la achitarea integrală a datoriei.

Art.5 Suspendarea furnizării serviciilor

(1)Beneficiarul poate solicita în scris, cu cel puțin 15 zile înainte dar nu mai târziu de data emiterii facturii aferente, suspendarea furnizării serviciilor pentru o perioadă de 30 de zile în decursul unui an calendaristic. Durata contractului se prelungește automat cu perioada de suspendare.

Art.6 Modificarea clauzelor contractuale

(1)Clauzele prezentului contract pot fi modificate de comun acord pe baza consimțământului părților.

Art.7 Încetarea contractului

(1) Prezentul contract încetează:

- prin acordul părților
 - in caz de forta majora sau situatii obiective de imposibilitate de furnizare a serviciilor
 - la neindeplinirea de catre Beneficiar a obligatiilor prevazute in contract inclusiv a politicii de utilizare.
 - în cazul dizolvării, declanșării procedurii de faliment sau reorganizării judiciare a oricăreia dintre părți, în cazul persoanelor juridice.
- (2)Încetarea contractului nu are efecte asupra obligațiilor devenite anterior scadente între părți.
- (3)Furnizorul poate rezilia contractul în cazul neîndeplinirii de către Beneficiar a oricărei obligații contractuale.
- (4)Beneficiarul poate solicita rezilierea contractului în cazul neîndeplinirii contractuale de către Furnizor, notificând-ul pe acesta în scris cu cel puțin 30 de zile înainte.
- (5)In cazul in care beneficiarul intrerupe unilateral contractul, acesta se obliga sa plateasca daune furnizorului echivalente cu suma cumulata a abonamentelor lunare ramase pana la data incheerii normale a contractului.

Art.8 Echipamente si activarea serviciilor

- (1) Activarea serviciilor se face pe baza adresei MAC a echipamentului selectat de catre Beneficiar dupa efectuarea platii echipamentului si abonamentului pentru prima luna de servicii.
- (2) In mod curent activarea se face la sediul furnizorului odata cu semnarea contractului si efectuarea platii. Beneficiarul va verifica si receptiona pe loc functionarea serviciilor.
- (3)In cazul in care Beneficiarul pierde sau defecteaza echipamentul, acesta se va plati la pretul de vanzare, fara reducere.
- (4) Echipamentele cu defecte de fabricatie se vor inlocui gratuit dupa predarea vechiului echipament.
- (5)Activarea noului echipament se va face numai dupa blocarea adresei MAC a vechiului echipament.
- (6) Echipamentele la pret subventionat (abonament pe 2 ani) se predau in custodia Beneficiarului pe durata furnizarii serviciilor. Acestea se vor inapoia Furnizorului in termen de 10 zile de la data incetarii furnizarii serviciilor.
- (7) Transferul de proprietate (factura echipament) pentru echipamentele vandute se face la data incheierii primei perioade contactuale.

Art.9 Disfuncționalități în asigurarea serviciilor

- (1)Furnizorul asigură disponibilitatea serviciului 24 de ore pe zi. Disponibilitatea minima a serviciului acceptată de Beneficiar este de 95% pentru perioada de facturare.
- (2)Se consideră întrerupere a furnizării serviciului orice întrerupere neanunțată cu o durată mai mare de 20 minute. De regula remedierea deranjamentelor se face in maxim 24 ore din zile lucratoare.
- (3)Nu se vor lua în calcul:
- Echipamentul Beneficiarului nu se afla in zona de acoperire sau este amplasat intr-o zona ecranata radio.
 - întreruperile pentru efectuarea de lucrări de întreținere/înlocuire a rețelei și echipamentelor, anunțate de către Furnizor cu cel puțin 24 de ore înainte. Acestea vor avea o durată de maxim 5 ore pe luna
 - întreruperile datorate culpei Beneficiarului sau a unor terți pentru care Furnizorul nu este ținut să răspundă.
- (4)Furnizorul va asigura diminuări din valoarea abonamentului proporționale cu durata de nefunctionare a serviciilor, cel tarziu in luna urmatoare

furnizarii serviciilor cu conditia inregistrarii deranjamentului la Furnizor.

Art.10 Politica de utilizare

(1) Reteaua si Serviciile Furnizorului trebuie utilizate intr-o maniera conforma cu scopurile vizate de acesta si pot fi utilizate numai in scopuri legale. Beneficiarul si Utilizatorul nu au permisiunea sa utilizeze reseaua si Serviciile Furnizorului:

- pentru a transmite, a distribui sau stoca material care incalca vreo lege sau vreun regulament aplicabil;
 - intr-o maniera care sa duca la incalcarea dreptului de autor, a marcii, a secretului comercial sau a altor drepturi de proprietate intelectuala sau a dreptului la intimitate, la publicitate sau alte drepturi personale ale altor parti;
 - daca este necinstit, obscen, defaimator, calomniator, amenintator, abuziv;
 - pentru a transmite continut cu virus, worm, troian, malware sau orice alta componenta de natura sa produca defectiuni;
 - pentru a transmite continut cu oferte frauduloase de bunuri sau servicii sau de orice alte materiale promotionale care contin afirmatii, pretentii sau reprezentari false, de natura sa insele sau sa induca in eroare;
 - in general, intr-o maniera care poate angaja raspunderea penala sau civila a Furnizorului sau a oricarui membru al personalului acestuia.
- (2) Beneficiarul nu poate expedia mesaje care nu au fost solicitate pe e-mail, inclusiv, fara a se limita la, pachete de reclame comerciale sau anunturi de informatii (denumite in continuare "Spam") intr-o maniera la care Furnizorul se poate astepta in mod rezonabil ca sa aiba un impact negativ asupra rețelei si Serviciilor acestuia, inclusiv utilizarea serviciului unui alt furnizor pentru a expedia mesaje de tip Spam.In plus, Beneficiarul si Utilizatorul nu au permisiunea de a utiliza reseaua si Serviciile Furnizorului:
- pentru a expedia prin e-mail mesaje care sunt excesive si/sau au ca intentie sa hartuiasca sau sa deranjeze pe alti Beneficari si Utilizatori;
 - pentru a continua expedierea de mesaje prin e-mail catre un adresant care a indicat ca nu doreste
 - sa mai primeasca asemenea mesaje;
 - sa expedieze mesaje prin e-mail care contin informatii contrafacute in titlul de listing ("packet header") TCP/IP;
 - sa expedieze e-mail-uri rauvoitoare, inclusiv, fara a se limita la, mesaje de tip "mailbombing";
 - sa expedieze sau sa primeasca mesaje prin e-mail intr-o maniera care incalca politicile de utilizare ale altui furnizor de servicii pe Internet;
- (3) Beneficiarul nu are voie sa incalce sau sa incerce sa incalce securitatea Rețelei si a Serviciilor Furnizorului, inclusiv, fara a se limita la:
- accesarea de date care nu ii sunt destinate,
 - patrunderea intr-un server sau cont pe care respectivul Beneficiar nu are permisiunea sa il acceseze;
 - incercarea de a proba, scana sau incerca vulnerabilitatea unui sistem sau a unei rețele sau de a incalca securitatea acestuia/acesteia sau masurile de autentificare fara a fi autorizat in mod corespunzator;
 - incercarea de a interfera cu, de a intrerupe sau a

face inutilizabil serviciul de catre un alt Beneficiar, gazda sau retea, inclusiv, fara a se limita la, mijloace de supraincarcare, "flooding", "mailbombing" sau "crashing";

-declansarea oricarei actiuni in vederea obtinerii de servicii la care un asemenea Beneficiar sau Utilizator nu are dreptul.

(4) Beneficiarul nu are voie sa abuzeze de serviciile Help Desk. Prin abuz in acest context se intelege:

- Apeluri repetate, nejustificate;

- Apeluri fara legatura cu Furnizorul sau Serviciile sale;

-Exprimari licentioase, injurioase, amenintari;

(5) In cazul in care Beneficiarul nu respecta politica de utilizare, Furnizorul are dreptul, dupa caz, sa suspende serviciile sau sa rezileze prezentul contract.

Art.11 Responsabilitatea Beneficiarului

(1) Întrucât Furnizorul nu este în măsură să exercite controlul informațiilor care circulă prin rețeaua Internet, la care Beneficiarul are acces prin serviciile prestate în temeiul prezentului contract, Furnizorul nu își asumă responsabilitatea privind:

-recepționarea de către Beneficiar a informațiilor cu caracter ilegal sau prejudiciabile în orice alt mod pentru acesta sau pentru terțe persoane;

-prejudiciile cauzate, incluzând, dar fără a fi limitate la, pierderile de date sau la cele apărute ca urmare a utilizării datelor și informațiilor recepționate;

-realitatea, corectitudinea și claritatea oricărei informații recepționate de Beneficiar prin opțiunea proprie pe parcursul utilizării produselor furnizate de Furnizor în temeiul prezentului contract (chiar dacă acestea au fost obținute de Beneficiar din site-uri accesate cu ajutorul unei legături create de Furnizor în interiorul propriilor sale site-uri);

-prejudiciile suferite de Beneficiar ca urmare a accesului neautorizat al unor terțe persoane, din țară sau străinătate, în rețeaua sa de comunicații.

Art.14 Indicatori de calitate

(1) Furnizorul va asigura indicatorii de calitate pentru serviciile de acces la internet destinate publicului conform Deciziei ANCOM nr. 1201/2011:

A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

a) Solutionarea a 80% din cereri de servicii se face in cel mult 30 zile de la incheiere contract;

b) 95% din cele mai rapid soluționate cereri se rezolva in maxim 15 zile de la incheiere contract;

c) cel puțin 98% dintre cereri vor fi solutionate in intervalul de timp de 15 zile;

d) Utilizatorii pot contracta pe durata programului normal de lucru (Luni-Vineri orele 8-17, cu exceptia sarbatorilor legale) la sediul comercial din Ploiesti, Str. Maramures nr.12, cam. P39.

e) Instalarile se vor efectua intr-o fereastra de timp de 4 ore stabilita in prealabil cu utilizatorul.

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide se vor rezolva in cel mult 4 ore de la inregistrare;

b) remedierea a 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide nu depaseste 48 ore de la inregistrare;

c) cel puțin 98% din deranjamente vor fi remediate in 48 ore de la inregistrare.

A3. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de

la utilizatorii finali

a) 80% din cele mai rapid soluționate reclamații vor fi rezolvate in 1 zi;

b) 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii vor fi rezolvate in 5 zile;

c) 98 % din reclamatii vor fi solutionate in 15 zile;

B1. Viteza de transfer a datelor

a) viteza nominala/maxima de transfer a datelor;

b) viteza minim garantata de transfer a datelor se specifica dupa caz;

In Contractul cu utilizatorul sunt prevazute explicit pretul serviciului, tipul de serviciu garantat/negarantat si vitezele de transfer de date de upload si download aplicabile.

B2. Intarzierea de transfer a pachetelor de date

a) întârzierea de transfer a pachetelor de date maxima se masoara intre echipamentul utilizatorului si serverul ANCOM si este de cel mult 200ms.

B3. Variația întârzierii de transfer a pachetelor

a) variația întârzierii de transfer a pachetelor de date maximă se masoara intre echipamentul utilizatorului si serverul ANCOM si este de cel mult 100ms.

B4. Rata pierderii de pachete de date

a) rata de pierderii pachetelor de date se masoara intre echipamentul utilizatorului si serverul ANCOM si este de cel mult 1%.

Masurarea parametrilor tehnici va putea fi efectuata de catre utilizatorul final prin intermediul unei aplicatii puse la dispozitie de ANCOM, www.ancom.org.ro. in conditiile in care banda utilizatorului nu este ocupata catre alte destinatii pe durata efectuarii masuratorilor.

Indicatorii de calitate sunt aplicabili in zona de acoperire 4G a Furnizoului in conditiile in care nivelul de semnal este cel puțin la nivelul "Good". Calitatea conexiunii poate fi afectata de obstacole si conditii meteo. Zona de acoperire de interior este mai restransa.

Art.16 Forța majora

Forța majoră, prin care se înțeleg acele situații imprevizibile și de neînălăturat prin voința părților, apărută ulterior semnării contractului, apără de răspundere partea care o invocă în termen de cel mult 24 de ore de la apariție și o dovedește cu acte emise de instituțiile abilitate în cel mult 15 zile de la apariție.

Art.17 Legea aplicabilă. Litigii.

(1)Legea care guvernează raporturile juridice născute între părți în temeiul prezentului contract este legea română.

(2)Eventualele litigii intervenite între părți în legătură cu executarea obligațiilor decurgând din prezentul contract care nu au fost soluționate pe cale amiabilă vor fi supuse soluționării instanțelor judecătorești competente la sediul părâtului.