

**CONTRACT DE FURNIZARE**

**pentru serviciul de comunicații de date și acces la Internet**

nr. .... din ...../...../.....

**ARTICOLUL 1: PĂRȚILE**

- ....., cu domiciliul stabil în loc. ....  
 str. ...., nr. ...., bloc....., scara....., et. ...., ap. ...., jud. ....  
 legitimat cu CI seria ....., nr. ...., eliberat de ..... CNP .....  
 telefon mobil 07....., adresa de e-mail ..... în calitate de Utilizator, și
- SC ARIES NETWORKS GRUP SRL, cu sediul social în str. Drumul Taberei nr. 66, bloc OS6, ap. 107, sector 6, București, înregistrată la Registrul Comerțului cu nr. J40/438/2004, Cod Unic de Înregistrare RO16043202, având contul RO20INGB0000999904171551, deschis la ING Bank, înregistrată la ANCOM cu certificatul nr. 7411/2004, reprezentată prin Florin Ciobanu, în calitate de Administrator, denuie în continuare Furnizor, au convenit să încheie prezentul contract, cu respectarea următoarelor articole:

**ARTICOLUL 2: OBIECTUL**

Obiectul prezentului contract îl constituie instalarea de către Furnizor a serviciului de comunicații de date și acces la Internet și furnizarea de servicii de comunicații de date și acces la Internet pentru Utilizator, prin intermediul sistemului informatic (desktop PC, laptop) cu adresa fizică a plăcii de rețea:

|  |
|--|
| <b>Adresa MAC a plăcii de rețea (cu fir) compusă din 12 caractere:</b> |
|--|

la locația Utilizatorului situată la:

| ADRESA  | CĂMIN      | CORP | CAMERA |
|---|------------|------|--------|
| Str. Splaiul Independenței nr. 204, sector 6, București | Grozăvești |      |        |

în condițiile menționate în continuare.

**ARTICOLUL 3: DESCRIEREA SERVICIULUI. DISPOZIȚII GENERALE**

- Rețeaua de comunicații de date a Furnizorului, va fi denumită în mod generic, în prezentul contract, Aries Networks.
- Serviciul de comunicații de date și acces la Internet se realizează prin rețeaua de comunicații de date Aries Networks. Furnizorul este singurul decident în problema traseului prin care vor fi transferate pachetele de date provenite de la Utilizator.
- Conectarea fizică între locația Utilizatorului și cel mai apropiat punct de acces în rețeaua Aries Networks intră în sarcina Furnizorului, în funcție de cererea explicită a Utilizatorului și de posibilitățile tehnice ale Furnizorului.
- Pentru conectare, Utilizatorul trebuie să aibă dotările minime necesare, respectiv un sistem informatic compatibil cu sistemul de comunicații Aries Networks.
- În funcție de opțiunea Utilizatorului, ratele de transfer a datelor pentru locația Utilizatorului sunt următoarele:

| TIP ABONAMENT   | BASIC*   | OPTIM*   | EXTRA*  |
|---|--|--|---|
| <b>CARACTERISTICI</b><br><br>(valorile exprimate sunt valori maxime posibile)<br><br>*IP public | internațional 15Mbps<br>național 15Mbps<br>intern 100Mbps<br><br>Acces și trafic limitat<br>recomandat doar pentru browsing și email | internațional 50Mbps<br>național 50Mbps<br>intern 100Mbps<br><br>Acces și trafic nelimitat<br>recomandat pentru browsing,<br>download și video on-line | internațional 100Mbps<br>național 100Mbps<br>intern 100Mbps<br><br>Acces și trafic nelimitat<br>recomandat pentru browsing, video și jocuri on-line,<br>download intensiv |

- Serviciul de comunicații de date și acces la Internet va fi disponibil 24 ore pe zi, 7 zile pe săptămână, 365 zile pe an, cu excepția eventualelor defecțiuni și a lucrărilor programate.
- Utilizatorul poate opta doar pentru unul dintre următoarele tipuri de abonamente:

| TIP ABONAMENT   | TARIF LUNAR | TAXE                                |  | OPȚIUNE UTILIZATOR       | DATA OPȚIUNII |
|---|-------------|-------------------------------------|--|--------------------------|---------------|
| <b>BASIC</b>  | 20 LEI      | INSTALARE                           | 40 LEI                                 | <input type="checkbox"/> |               |
|   |             | RECONNECTARE                        | 20 LEI                                 |                          |               |
| <b>OPTIM</b>  | 25 LEI      | INSTALARE                           | 20 LEI                                 | <input type="checkbox"/> |               |
|   |             | RECONNECTARE                        | 10 LEI                                 |                          |               |
| <b>EXTRA</b><br>(wireless gratuit pentru tableta și/sau smartphone) | 35 LEI      | INSTALARE                           | GRATUIT                                | <input type="checkbox"/> |               |
|   |             | RECONNECTARE                        | 5 LEI                                  |                          |               |
| <b>ÎNCHIRIERE ROUTER WIRELESS</b>                                   | 10 LEI      | INSTALARE                           | GRATUIT                                | <input type="checkbox"/> |               |
|   |             | RECONFIGURARE                       | 10 LEI                                 |                          |               |
| <b>ECHIPAMENT CONECTAT PRIN WIRELESS</b>                            | 5 LEI       | TABLETA<br><input type="checkbox"/> | SMARTPHONE<br><input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |

**ARTICOLUL 4: TARIFE**

- Abonamentul lunar pentru serviciul de Internet este conform opțiunii exprimate către Utilizator în tabelul de mai sus (TVA inclus).
- Taxa de instalare pentru serviciul de Internet se aplică în funcție de opțiunea exprimată către Utilizator în tabelul de mai sus (TVA inclus).
- Taxa de reconectare pentru serviciul de Internet se aplică în funcție de opțiunea exprimată către Utilizator în tabelul de mai sus (TVA inclus).
- Tarifele se achită de către după ce sistemul de comunicații a fost instalat și este deplin funcțional.
- În prețul abonamentului lunar sunt incluse transferul pachetelor de date, operarea și întreținerea sistemului de comunicații de date pentru rețeaua Furnizorului.
- Întreținerea și menținerea în bună funcționare a echipamentelor proprii Utilizatorului (ex: calculator, laptop, etc.) prin care acesta beneficiază de serviciul furnizat cad exclusiv în sarcina Utilizatorului. Orice intervenție asupra echipamentelor Utilizatorului se taxează separat conform ofertei comerciale a Furnizorului din momentul solicitării și a devizului de instalare și nu cad în sarcina prezentului contract, acestea incluzând, fără a se limita la: instalare, configurare și întreținere sistem de operare și aplicații; instalare, configurare și întreținere echipamente rețea ale utilizatorului.

**ARTICOLUL 5: OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR**

- Furnizorul asigură serviciul de comunicații de date de clasa 0 (conform clasificării ANCOM prin Decizia nr.138 din 2002) între locația Utilizatorului menționată la art. 2 și rețeaua Aries Networks conform condițiilor art. 3 pct. 5 din prezentul contract.
- Utilizatorul are obligația de a se asigura că resursele alocate serviciului nu vor fi folosite decât pentru scopul pentru care au fost furnizate. Aceste resurse nu vor fi folosite ca proxy server sau ca router sau pentru a acorda acces în sistemul de comunicații Aries Networks altor echipamente decât cele agreate în scris de Furnizor.
- Utilizatorului îi este strict interzisă utilizarea echipamentelor de telecomunicații de tip router, router wireless, switch sau orice alte echipamente active de rețea care îndeplinesc funcții similare, fără acordul scris al Furnizorului.
- Utilizatorul are obligația de a respecta întocmai dispozițiile prezentului contract.

**ARTICOLUL 6: POLITICA DE UTILIZARE ACCEPTABILĂ**

- Furnizorul și afiliații acestuia (denumiți în mod colectiv Furnizorul) au formulat prezenta politică de utilizare acceptabilă în vederea încurajării utilizării responsabile a

- rețelelor, sistemelor, serviciilor, site-urilor web și produselor Furnizorului (denumite în mod colectiv rețeaua și serviciile Furnizorului) de către clienții săi și de către alți utilizatori (denumiți în continuare Utilizatorii), și pentru a permite Furnizorului să ofere Utilizatorilor săi servicii sigure, de încredere și productive.
2. Rețeaua și serviciile Furnizorului trebuie utilizate într-o manieră conformă cu scopurile vizate de acesta și pot fi utilizate numai în scopuri legale. Utilizatorii nu au permisiunea să utilizeze rețeaua și serviciile Furnizorului pentru a transmite, a distribui sau stoca material:
    - a) care încalcă vreo lege, normă, dispoziție sau vreu regulament aplicabil;
    - b) într-o manieră care să ducă la încălcarea copyright-ului, a mărcii, a secretului comercial sau a altor drepturi de proprietate intelectuală sau a dreptului la intimitate, la publicitate sau alte drepturi personale ale altor părți;
    - c) dacă acesta este necinstit, obscen, defăimător, calomniator, amenințător, abuziv sau conține un virus, worm, cal Troian sau orice altă componentă de natură să producă defecțiuni;
    - d) conține oferte frauduloase de bunuri sau servicii sau de orice alte materiale promoționale care conțin afirmații, pretenții sau reprezentări false, de natură să înșele sau să inducă în eroare;
    - e) care poate angaja răspunderea penală sau civilă a Furnizorului sau a oricărui membru al personalului acestuia.
  3. Furnizorul nu își asumă nicio responsabilitate pentru vreun material creat sau accesibil pe/sau prin rețelele și serviciile Furnizorului care nu este expedit de/sau la cererea Furnizorului. Furnizorul nu monitorizează sau exercită niciun control editorial asupra vreunui asemenea material, dar își rezervă dreptul de a face acest lucru în măsura în care îi este permis de legea aplicabilă. Furnizorul nu este responsabil de modalitatea de accesare a unor asemenea materiale pe/sau prin intermediul rețelelor și/sau serviciilor oferite de Furnizor în baza prezentului contract. Furnizorul nu este răspunzător pentru conținutul niciunui web site, altul decât cele care aparțin Furnizorului, inclusiv pentru conținutul acelor website-uri legate de website-urile care aparțin Furnizorului. Legăturile stabilite se pot accesa numai pe Internet.
  4. Furnizorul aduce la cunoștință Utilizatorului pe această cale că accesarea oricărui material disponibil în Internet, direct sau indirect, dar fără a se limita la autentificarea cu parolă, furnizarea datelor personale ale Utilizatorului, inclusiv a numerelor de cont de bancă, număr de cont de card bancar de orice tip, acceptul încărcării unor aplicații ce se auto-instalează, acceptul unor conexiuni automate spre terțe destinații, pot aduce prejudicii morale și/sau materiale Utilizatorului.
  5. Utilizatorii nu pot expedia mesaje care nu au fost solicitate pe e-mail, inclusiv dar fără a se limita la pachete de reclame comerciale sau anunțuri de informații (denumite în continuare Spam) într-o manieră la care Furnizorul se poate aștepta în mod rezonabil să aibă un impact negativ asupra rețelei și serviciilor acestuia, inclusiv, dar fără a se limita la folosirea unui cont de e-mail din rețeaua Furnizorului pentru a expedia mesaje de tip Spam, sau folosirea serviciului unui alt Furnizor pentru a expedia mesaje de tip spam sau pentru a promova un site care se află în sau care este conectat la rețeaua Furnizorului.
  6. Utilizatorii pot avea acces prin rețeaua și serviciile Furnizorului la motoare de căutare, servicii de abonament pe web, spații de conversație (chat areas), buletine informative, pagini pe web, Usenet sau alte servicii care promulgă reguli, ghiduri sau acorduri care guvernează utilizarea acestora.
  7. Utilizatorii care expediază mesaje către grupurile Usenet sunt răspunzători pentru faptul că au luat cunoștință de orice mesaj scris de tip charter sau FAQ care reglementează folosirea unor asemenea grupuri și se supun acestor reglementări. Indiferent de existența unor asemenea politicii, Utilizatorii nu au permisiunea:
    - a) să expedieze același mesaj sau o serie de mesaje similare către unul sau mai multe grupuri (expediind în mod excesiv înapoi mesajele sau expediind mesaje multiple către unul sau mai multe grupuri, lucru care mai este cunoscut și sub denumirea de Usenet Spam);
    - b) să întrerupă expedierea unor mesaje sau să le înlocuiască cu mesaje care nu au fost trimise inițial de Utilizator, dacă un asemenea Utilizator nu a făcut acest lucru în cursul îndeplinirii atribuțiilor sale ca moderator oficial al grupului;
    - c) să expedieze mesaje care conțin în titlul de listing (packet header) informații contrafăcute
    - d) să expedieze mesaje care sunt excesive și/sau au ca intenție să deranjeze sau să îi deranjeze pe ceilalți Utilizatori, inclusiv, dar fără a se limita la scrisori în lanț (chain letters).
  8. În plus, Utilizatorii nu au permisiunea să folosească rețeaua și serviciile Furnizorului pentru ca:
    - a) să expedieze mesaje prin e-mail care sunt excesive și/sau au ca intenție să îi hărțuiască sau să îi deranjeze pe ceilalți Utilizatori;
    - b) să continue să expedieze mesaje prin e-mail către un adresant care a indicat că el/ea nu dorește să mai primească asemenea mesaje;
    - c) să expedieze mesaje prin e-mail care conțin informații contrafăcute în titlul listing (packet header) TCP/IP;
    - d) să expedieze e-mail-uri răuvoitoare, inclusiv, dar fără a se limita la mesaje de tip mailbombing;
    - e) să expedieze sau să primească mesaje prin e-mail într-o manieră care încalcă politicile de utilizare ale altui furnizor de servicii pe Internet.
  9. Utilizatorii nu au voie să încalce sau să încerce să încalce securitatea rețelei și a serviciilor Furnizorului, inclusiv, dar fără a se limita la:
    - a) accesarea de date care nu sunt destinate unui asemenea Utilizator sau pătrunderea într-un server sau cont pe care respectivul Utilizator nu are permisiunea să îl acceseze;
    - b) încercarea de a proba, scana sau încerca vulnerabilitatea unui sistem sau a unei rețele sau de a încălca securitatea acestuia/acesteia sau măsurile de autentificare fără a fi autorizat în mod corespunzător;
    - c) încercarea de a interfera, de a întrerupe sau de a face inutilizabil serviciul de către un alt Utilizator, gazdă sau rețea, inclusiv, dar fără a se limita la mijloace de supraîncărcare, flooding, mailbombing sau crashing;
    - d) contrafacerea oricărui header TCP/IP sau a oricărei părți din informația cuprinsă în acesta odată cu expedierea prin e-mail sau către un grup Usenet, sau
    - e) declanșarea oricărei acțiuni în vederea obținerii de servicii la care un asemenea Utilizator nu are dreptul.
  10. Orice Utilizator despre care Furnizorul hotărăște, după cum va socoti de cuviință, că a încălcat vreo prevedere a acestei politici de utilizare acceptabile, va primi un avertisment scris și va fi supus, după cum Furnizorul va socoti de cuviință, unei suspendări temporare a serviciilor furnizate până ce un asemenea Utilizator acceptă în scris să se abțină de la orice alte încălcări viitoare ale acestor prevederi. Totuși, acolo unde Furnizorul va socoti necesar, acesta poate, după cum va socoti de cuviință, să suspende sau să întrerupă imediat serviciile furnizate către un asemenea Utilizator, fără a-i mai expedia un asemenea avertisment. Utilizatorii în legătură cu care Furnizorul stabilește ca au comis o a doua încălcare a oricărei prevederi din prezenta politică de utilizare acceptabilă vor fi supuși unei suspendări sau întreruperi imediate a serviciilor furnizate, fără vreo notificare prealabilă până când Furnizorul consideră că motivul suspendării a fost înlăturat. Furnizorul poate întreprinde orice acțiuni pe care le socotește potrivite în împrejurările date în vederea eliminării sau preîntâmpinării unei asemenea încălcări. Furnizorul nu va fi răspunzător pentru niciun fel de pagube de orice natură suferite de Utilizator sau orice terță parte care rezultă în totalitate sau în parte din exercitarea de către Furnizor a drepturilor sale în baza acestor politici.

#### ARTICOLUL 7: DISPOZIȚII SPECIALE

1. Furnizorul va asigura vizibilitatea în Internet a Utilizatorului, numai cu condiția unei corecte configurări și funcționări a echipamentelor Utilizatorului, între locația Utilizatorului și cea a Furnizorului în parametrii de funcționare corecți.
2. Furnizorul nu răspunde pentru nerealizarea profitului Utilizatorului în cazul indisponibilității serviciului. Serviciile de depanare software sau de reconfigurare efectuate la cererea Utilizatorului se vor plăti conform tarifelor din oferta Furnizorului.
3. Furnizorul oferă Utilizatorului în cadrul prezentului Contract o adresă IP. Orice adresă IP suplimentară va face obiectul unui act adițional și se va taxa separat în funcție de oferta comercială.
4. Furnizorul își rezervă dreptul de a schimba adresa IP. Schimbarea va fi anunțată cu cel puțin 10 zile înainte. În condiții speciale, termenul de 10 zile poate suferi modificări. Dacă natura tehnică a situației care a cauzat schimbarea adresei IP o impune, adresa poate fi modificată fără înștiințarea în prealabil a Utilizatorului, acesta urmând a fi notificat în cel mai scurt timp cu putință.

#### ARTICOLUL 8: DISPOZIȚII FINALE

1. Prezentul contract va fi interpretat în conformitate cu legislația română în vigoare la momentul semnării lui.
2. Eu, Utilizatorul, confirm că am luat la cunoștință și am primit un exemplar din **Termeni și condiții generale pentru furnizare servicii de comunicații electronice**, considerat parte integrantă din contract și îmi exprim acordul față de prevederile acestuia.
3. Contractul s-a încheiat în câte 2 exemplare egale din punct de vedere juridic, câte unul pentru fiecare parte, având un număr de 2 pagini. Total pagini, inclusiv **Termeni și condiții generale pentru furnizare servicii de comunicații electronice**: 6.

Furnizor,

Beneficiar,

Reprezentant comercial

Nume și prenume

Semnătura și ștampila

Semnătura

## **TERMENI ȘI CONDIȚII GENERALE** **pentru furnizare servicii de comunicații electronice**

În acest document, cu excepția cazului în care contextul impune altfel, s-a stabilit ca expresiile și cuvintele la singular includ pluralul, cuvintele la plural includ singularul, cuvintele de gen masculin includ cuvintele de gen feminin și neutru, cuvintele de gen feminin includ și genul masculin și neutru, cuvintele de gen neutru includ și genul masculin și genul feminin.

**Abonamentul lunar** - valoarea monetară totală reprezentând suma lunară de plată pentru Serviciile puse la dispoziție de către Furnizor, pentru care Utilizatorul a optat și pentru care plătește un tarif lunar;

**Casierie/Punct de lucru** - Serviciul pus la dispoziția Utilizatorului pentru plata abonamentelor contractate (Splaiul Independenței nr. 204, cămin C, oficiu etaj 4, sector 6, București)

**Locuința Utilizatorului** - adresa unică la care se va realiza conectarea la Serviciul oferit.

**Notificare** - modalitatea prin care Furnizorul aduce la cunoștința Utilizatorului informații privind desfășurarea contractului. Fără ca modalitățile următoare să fie considerate exhaustive, notificarea se poate realiza prin: adresă, scrisoare, email, sms, anunț pe calculator etc.

**Notificare scrisă** - adresa redactată, datată, semnată și ștampilată (acolo unde este cazul) de către Utilizator sau Furnizor, transmisă celeilalte părți prin poștă sau Servicii similare, prin email sau fax, în termenele prevăzute în contract;

**Oferta comercială** - oferta cuprinzând caracteristicile și particularitățile Serviciilor prestate de Furnizor se regăsește prin afișare publică sau la punctul de lucru din Splaiul Independenței nr. 204, cămin C, oficiu etaj 4, sector 6, București;

**Perioadă de nefuncționalitate** - perioada de timp în care Serviciul furnizat este indisponibil cel puțin 1 oră din cauze imputabile Furnizorului;

**Rețeaua Furnizorului** - este compusă din echipamente și cabluri, care folosesc la deservirea unui număr mai mare de Utilizatori. În general, are ca limită nodul de distribuție (switch, router, priză, splitter, etc.) montat pentru un punct de prezență. Întreținerea și reparația rețelei și echipamentelor proprii cad în sarcina Furnizorului și se execută gratuit;

**Rețeaua Utilizatorului** - este compusă din echipamente și cabluri, care folosesc la furnizarea Serviciilor către Utilizator, fiind, în general, alcătuită din cablul(rile) (inclusiv mufe) care conectează locația Utilizatorului de nodul de distribuție și echipamentele prin care Utilizatorul folosește Serviciul (calculator, echipament IP, etc.). Pentru cablul instalat nu se acordă garanție. În cazul în care cablul devine inutilizabil, costurile schimbării lui cad în sarcina Utilizatorului, acesta urmând să plătească tarifele stabilite de Furnizor, manopera fiind gratuită.

**Serviciul** - denumire generică care reprezintă Serviciile oferite de Furnizor Utilizatorului, în mod individual sau cumulativ;

**Serviciul Suport Tehnic (Departamentul Relații cu Clienții)** - Serviciul pus la dispoziția Utilizatorilor disponibil permanent (24/7/365), pentru recepționarea eventualelor probleme cu Serviciile oferite de Furnizor și pentru furnizarea de informații privind Serviciul oferit.

**Soluția de comunicații de date** - soluția tehnică instalată și configurată de către Furnizor în vederea stabilirii unei legături pentru comunicații de date și acces Internet în locația Utilizatorului;

**Taxa de instalare** - suma de bani pe care Utilizatorul, în funcție de opțiunea sa, trebuie să o achite ca urmare a instalării și activării Serviciului contractat. Aceasta se compune din contravaloarea manoperei necesare instalării Serviciului contractat și a materialelor folosite de la echipament la terminalul Utilizatorului, acolo unde este cazul. Valoarea taxei de instalare se va calcula pentru tipul de abonament pentru care s-a optat și se va regăsi în documentul fiscal emis la contractarea Serviciului.

**Taxa de reconectare** - suma de bani pe care Utilizatorul, în funcție de opțiunea sa, trebuie să o achite în vederea reactivării Serviciului contractat, în cazul întârzierilor la plata abonamentului lunar sau la modificarea Serviciului, în sensul trecerii de la un abonament cu valoare mai mare la unul cu valoare mai mică. Furnizorul își rezervă dreptul de a solicita achitarea taxei de reconectare și în cazul în care Utilizatorul dorește furnizarea Serviciului la o altă locație decât cea la care s-a cerut inițial furnizarea Serviciului.

### **ARTICOLUL 3: OBIECTUL CONTRACTULUI**

1. Obiectul contractului îl reprezintă furnizarea unuia sau mai multor Servicii de telecomunicații oferite de către Furnizor Utilizatorului în condițiile și termenii contractului și a anexelor sau actelor adiționale la acesta.
2. Furnizarea Serviciilor ce formează obiectul contractului, în condițiile contractuale și potrivit legislației aplicabile, este condiționată de plata contravalorii tarifului lunar aferent, precum și a contravalorii taxelor adiționale.
3. Serviciul va fi în concordanță cu oferta comercială a Furnizorului valabilă la în momentul semnării contractului.

### **ARTICOLUL 4: DURATA CONTRACTULUI**

1. Durata contractului este nedeterminată.
2. Contractul este valabil numai în aria de acoperire în care Furnizorul poate oferi Serviciile.

### **ARTICOLUL 5: VALOAREA CONTRACTULUI. TERMENE DE PLATĂ**

1. Abonamentul lunar se stabilește prin contract, în funcție de opțiunile Utilizatorului.
2. Pe durata contractului, Utilizatorul nu poate schimba tipul de abonament ales, fără acordul scris al Furnizorului.
3. În cazul trecerii de la un abonament cu o valoare superioară la un abonament cu o valoare inferioară, Utilizatorul va achita o sumă egală cu valoarea taxei de reconectare valabilă pentru abonamentul cu valoarea mai mică și nu se vor oferi niciun fel de beneficii (de ex.: scutiri de plată, luni de abonament gratuit, etc.). Trecerea de la un abonament cu o valoare superioară la un abonament cu o valoare inferioară se poate face o singură dată într-un interval de 12 luni.
4. În cazul trecerii de la un abonament cu o valoare inferioară la un abonament cu o valoare superioară, Furnizorul va oferi o reducere egală cu diferența dintre taxele de reconectare valabile pentru cele două abonamente. Trecerea se poate face în orice zi din lună, Utilizatorul urmând să achite contravaloarea celor două abonamente fracționat, în funcție de numărul de zile în care a folosit/urmează să folosească abonamentele. Reducerea se scade din suma rezultată din calculul fracționat, la data procesării cererii de modificare a abonamentului și se aplică pentru următoarea lună de plată și nu se vor oferi alte beneficii suplimentare (de ex.: scutiri/amânări de la plată, luni de abonament gratuit, etc.).
5. Valoarea abonamentului lunar se va putea modifica prin acte adiționale la contract, care vor conține anexe încheiate ulterior semnării contractului, în funcție de Serviciul pentru care optează Utilizatorul sau vor înlocui anexele inițiale, în cazul modificării tipului de abonament ales.
6. În funcție de opțiunea Utilizatorului, taxa de instalare este calculată în funcție de Serviciul pentru care Utilizatorul optează în momentul încheierii contractului.
7. Indiferent de tipul de abonament ales, pe parcursul desfășurării contractului Utilizatorul are doar un drept de folosință a infrastructurii folosite, Furnizorul fiind unicul proprietarul al infrastructurii, inclusiv cea din locația Utilizatorului.
8. Furnizorul își rezervă dreptul de a modifica în orice moment termenii și condițiile prezentului contract în conformitate cu prevederile legale în vigoare, inclusiv introducerea sau modificarea contravalorii și caracteristicilor oricărui tip de abonament și/sau a tarifelor altor Servicii conexe, în funcție de politica sa comercială. Informații actualizate privind ofertele și tarifele se pot obține de la Departamentul Relații cu Clienții și de la Casierie.
9. Modificările tarifare vor fi comunicate Utilizatorului cu cel puțin 30 de zile înainte de aplicare printr-o notificare scrisă, afișare publică și/sau la Casierie. Modificările tarifare se consideră acceptate, dacă Utilizatorul nu aduce obiecțiuni în scris cu privire la aceste modificări, până la data intrării în vigoare a noilor tarife. Dacă Utilizatorul nu este de acord cu modificarea tarifelor, contractul va înceta, Utilizatorul nefiind obligat la plata niciunei sume de bani cu

titlu de daune-interes, printr-o cerere scrisă depusă la Casierie sau transmisă prin e-mail la una din adresele puse la dispoziție, până la data intrării în vigoare a noilor tarife. Obligațiile contractuale asumate până la data încetării contractului vor rămâne scadente.

10. În cazul în care Utilizatorul susține că nu a utilizat Serviciile sau că nu i-au fost furnizate în mod corect și complet Serviciile pentru care a optat, sau refuză să achite Serviciile, acesta nu este exonerat de la plata Serviciilor.
11. Utilizatorul are obligația de a efectua plata în lei pentru Serviciu, până la data de 30/31 (28/29 pentru luna februarie) a fiecărei luni calendaristice de furnizare a Serviciului. Perioada normală de facturare reprezintă o lună calendaristică. Plata se poate efectua la Casierie sau la casierii mobili ai Furnizorului sau în punctele de încasare indicate de Furnizor. Pe documentul fiscal, se va menționa în mod obligatoriu numele, adresa din contract, luna, anul și Serviciile pentru care se efectuează plata. Plata se va face în momentul eliberării documentului fiscal. Furnizorul nu poate solicita plata Serviciului în avans, fără acordul Utilizatorului.
12. În cazul în care Utilizatorul înregistrează întârzieri mai mari de 30 de zile (o lună calendaristică), Utilizatorul va fi obligat la plata taxei de reconectare valabilă pentru abonamentul ales și va achita o sumă proporțională cu numărul de zile rămase până la sfârșitul lunii curente.
13. În cazul în care Utilizatorul înregistrează întârzieri mai mari de 45 de zile, Furnizorul poate solicita plata în avans a unei luni de abonament cu titlu de garanție;
14. În situația în care Utilizatorul întârzie la plată pentru o perioadă mai mare de 3 zile calendaristice față de data scadentă, Furnizorul poate suspenda furnizarea Serviciului fără nicio răspundere față de Utilizator, până la momentul achitării integrale a datoriei. Penalitățile pot depăși cuantumul sumei asupra căreia sunt aplicate.
15. Reluarea furnizării Serviciilor se va realiza în termen de 2 zile lucrătoare de la data plății tuturor restanțelor, data plății fiind data de pe documentul fiscal.

#### **ARTICOLUL 6: OBLIGAȚIILE FURNIZORULUI**

1. Furnizorul va respecta întocmai obligațiile asumate prin contract.
2. Furnizorul va instala și activa Serviciul și, acolo unde este cazul, va instala echipamentul propriu în locația menționată în contract pentru Serviciul contractat, în termen de 10 zile lucrătoare sau într-un termen agreed cu Utilizatorul pentru fiecare Serviciu în parte.
3. Termenul de instalare se va extinde cu perioada în care Utilizatorul nu poate fi contactat, nu este disponibil, nu asigură accesul pentru instalare sau nu îndeplinește condițiile tehnice pentru instalarea și furnizarea Serviciului.
4. Termenul prevăzut la art. 6 alin. 2 se poate modifica în funcție de particularitățile locației Utilizatorului, urmând ca acesta să fie agreed împreună cu Utilizatorul.
5. În vederea oferirii Serviciilor contractate, Furnizorul va instala în interiorul locației elementele necesare conectării Utilizatorului la rețeaua Furnizorului.
6. Lucrările de întreținere asupra rețelei publice de telecomunicații vor fi asigurate gratuit de Furnizor, cu excepția cazurilor în care lucrările sunt imputabile Utilizatorului sau unor terți, sau intervenția are loc asupra rețelei interioare din locația Utilizatorului.
7. Asigură Serviciul de dispecerat denumit în continuare Serviciul Suport Tehnic.
8. Problemele de natură hardware și/sau software ale echipamentelor Utilizatorului nu intră în sfera de atribuții a Furnizorului (cu titlu de exemplu: instalare placă de rețea, configurare router, instalare sistem operare etc.).
9. Defecțiunea se consideră remediată în momentul în care conexiunea este funcțională în parametrii contractuali pe terminalul tehnicianului.
10. Orice înștiințare sau reclamație care nu este comunicată la Serviciul Suport Tehnic nu va fi luată în considerare.
11. Furnizorul va remedia toate defecțiunile tehnice care au legătură cu furnizarea Serviciului în cel mult 48 de ore de la anunțarea lor, cu excepția zilelor de sâmbătă, duminică și a sărbătorilor legale, dacă acestea s-au raportat la Serviciul Suport Tehnic și dacă natura tehnică a defecțiunii permite o astfel de depanare.
12. Termenul de remediere poate fi depășit cu maxim 96 de ore în cazurile în care Serviciul este indisponibil din cauze generate de situații neprevăzute, care sunt independente de voința Furnizorului, sau de:
  - a) întreruperi accidentale, programate sau de orice altă natură a furnizării cu energie electrică, variațiilor mari de tensiune electrică;
  - b) interferențe cu alte sisteme de comunicații electronice;
  - c) condiții atmosferice;
  - d) neasigurarea accesului pentru reprezentanții Furnizorului în locația Utilizatorului, la rețeaua internă a Utilizatorului sau la rețeaua situată în părțile comune ale imobilelor (acolo unde este cazul);
  - e) situații în care echipamentele Utilizatorului nu sunt funcționale sau sunt incompatibile cu Serviciul Furnizorului;
  - f) intervenții neautorizate asupra echipamentelor Furnizorului (inclusiv furt, distrugere, degradare, etc.).
13. Furnizorul nu va fi responsabil pentru nicio întrerupere a Serviciului rezultată din cauze care exced posibilitățile de intervenție ale Furnizorului și/sau pentru orice tip de pagube pe care Utilizatorul le-ar putea suferi din aceste cauze.
14. Reducerile pentru perioadele de nefuncționalitate sunt acordate Utilizatorului, pentru nerespectarea disponibilității garantate și se calculează în ore în care Serviciul nu a fost disponibil într-o lună calendaristică. Din disponibilitatea lunară garantată se va scădea numărul total de ore de indisponibilitate cumulate într-o lună. Perioada de disponibilitate lunară garantată este de 97%.
15. Reducerile pentru perioadele de nefuncționalitate sunt acordate la cererea Utilizatorului numai dacă disponibilitatea lunară realizată are o valoare mai mică decât disponibilitatea garantată. Reducerea va fi calculată și se va scădea din suma de plată pentru luna următoare celei pentru care se solicită reducerea.
16. Calculele pentru perioadele de nefuncționalitate se efectuează în ore, dar nu vor include indisponibilitatea rezultată din:
  - a) folosirea necorespunzătoare de aplicații și echipamente ale Utilizatorului.
  - b) activități sau omisiuni ale Utilizatorului, folosirea improprie a Serviciului de către Utilizator sau motive mai presus de controlul Furnizorului.
  - c) perioadele în care Serviciul a fost restricționat pentru neplată.
  - d) lucrări de întreținere sau de îmbunătățire a rețelei Furnizorului.
17. Nu se consideră lipsă a Serviciului întreruperile accidentale sau de întreținere ale rețelei cu durată mai mică sau egală cu o oră și care însumate nu depășesc patru ore lunar.
18. Bazele pentru calculele implicate în reducere privind perioadele de nefuncționalitate vor fi înregistrate din datele obținute de către Furnizor, doar dacă acestea nu diferă semnificativ de înregistrările Utilizatorului.
19. În cazul nerespectării termenelor prevăzute în contract sau ale altor clauze contractuale, Furnizorul îl va despăgubi pe Utilizator cu o sumă convenită de ambele părți, fără ca suma totală să depășească valoarea lunară a abonamentului total. Suma stabilită va fi scăzută din suma de plată pentru luna următoare, după stabilirea valorii despăgubirii.
20. Furnizorul este exonerat de orice răspundere pentru prejudiciile de orice natură cauzate Utilizatorului de fenomene naturale care au avut drept consecință nefuncționarea în parametrii contractuali a Serviciului contractat și/sau distrugerea unor aparate sau bunuri care aparțin Utilizatorului sau unor terțe persoane. În cazul producerii unor distrugereri de acest gen, pierderile sunt suportate de partea care le-a suferit.
21. Furnizorul nu este responsabil pentru niciun prejudiciu prezent sau viitor, moral sau material sau de orice altă natură adus Utilizatorului ca urmare a contractării sau folosirii Serviciului furnizat.

#### **ARTICOLUL 7: OBLIGAȚIILE UTILIZATORULUI**

1. Utilizatorul va respecta întocmai obligațiile rezultate din derularea prezentului contract. Îndeplinirea în mod necorespunzător a obligațiilor va fi considerată culpa Utilizatorului, Furnizorul fiind exonerat de orice obligație.
2. Să prezinte Furnizorului toate informațiile necesare pentru încheierea contractului conform realității și să anunțe Furnizorul despre orice modificare a datelor specificate în contract.
3. Să anunțe prin mijloacele puse la dispoziție de către Furnizor orice deranjament constatat numai la Serviciul Suport Tehnic în cel mai scurt timp cu putință de la apariție, conform **Politicii funcționale de soluționare a reclamațiilor clienților**.
4. Utilizatorul înțelege în mod explicit faptul că Furnizorul este singurul îndreptățit, prin contract, să execute lucrări tehnice de instalare, întreținere, reparații

- și orice alte intervenții asupra rețelei de comunicații și să o mențină în parametri de funcționare optimi.
- În vederea remedierii defecțiunilor, Utilizatorul va asigura accesul Furnizorului la rețeaua Utilizatorului. În cazul reviziilor și verificărilor tehnice, Furnizorul poate solicita acordul Utilizatorului în vederea asigurării accesului în locația acestuia fără a notifica în prealabil Utilizatorul.
  - Prin contract, Utilizatorul își exprimă în mod neechivoc acordul irevocabil pentru efectuarea tuturor lucrărilor de instalare și verificare a echipamentelor și materialelor accesorii ale rețelei în locația instalării Serviciului.
  - Utilizatorul se obligă să folosească Serviciile contractate cu bună credință, să nu le folosească într-un mod abuziv și să le utilizeze exclusiv în interes personal și doar în locația indicată, nefiind admisă comercializarea, transmiterea sub orice formă sau prin orice mediu de propagare sau obținerea de foloase în urma Serviciilor furnizate. De asemenea, Utilizatorul se obligă să nu folosească, să nu copieze și să nu dezvăluie unei terțe persoane, nicio aplicație software sau tehnologie utilizată de Furnizor.
  - Utilizatorul se obligă să achite contravaloarea instalării Serviciilor și să plătească lunar abonamentul ales prin contract și prin actele adiționale încheiate la acesta.
  - În cazul rezilierii contractului, Utilizatorul are obligația de a permite reprezentanților Furnizorului să defașteze rețeaua Utilizatorului acolo unde a fost furnizat Serviciul.

#### **ARTICOLUL 8: SUSPENDAREA FURNIZĂRII SERVICIILOR**

- Într-un an contractual, Utilizatorul poate solicita suspendarea oricărui Serviciu contractat pentru o perioadă cuprinsă între o lună și trei luni, printr-o cerere scrisă care se va depune la Casierie sau se va trimite prin SMS sau prin e-mail la adresa indicată de Furnizor, cu condiția ca Utilizatorul să aibă achitate la zi toate datoriile către Furnizor. Pentru repunerea în funcțiune a Serviciului după expirarea perioadei din cerere, Furnizorul este îndreptățit să solicite, cu titlu de compensație, contravaloarea taxei de reconectare valabilă pentru tipul de abonament ales.
- Suspendarea Serviciului va începe numai cu data de 1 ale lunii următoare celei în care se solicită suspendarea.
- Reactivarea furnizării Serviciilor se va face:
  - în termen de maxim 2 zile lucrătoare de la solicitarea de reactivare a Serviciului, în cazul suspendării la cererea Utilizatorului;
  - în termen de maxim 2 zile lucrătoare de la plata sumelor restante, în cazul suspendării Serviciului pentru neplată;
  - în termen de maxim 2 zile lucrătoare de la dispariția cazului de încălcare a politicilor de securitate ale Furnizorului;
- Reactivarea Serviciilor se realizează numai după achitarea integrală de către Utilizator a sumelor stabilite prin contract.

#### **ARTICOLUL 9: REZILIEREA CONTRACTULUI**

- Contractul poate înceta prin acordul de voință al ambelor părți, exprimat în scris, fără plata de daune și numai dacă au fost achitate integral toate obligațiile existente.
- Utilizatorul poate denunța contractul în orice moment, numai după plata tuturor restanțelor, printr-o cerere de încetare a contractului depusă în scris la Casierie, prin SMS sau prin e-mail la adresa indicată de Furnizor.
- Încetarea contractului ca urmare a denunțării se va produce numai începând cu data de 1 ale lunii următoare celei în care se solicită rezilierea, numai după plata tuturor restanțelor. Dacă plata restanțelor are loc după data de la care se solicită rezilierea, contractul se va rezilia începând cu data de 1 ale lunii următoare celei în care s-a efectuat plata restanțelor, Utilizatorul fiind obligat la respectarea obligațiilor asumate prin contract până la data rezilierii. În cazul în care, pentru o perioadă de 2 luni consecutive, se dovedește că Serviciile Furnizorului nu îndeplinesc condițiile minime stabilite de prezentul contract din cauze imputabile Furnizorului, Utilizatorul poate renunța unilateral la Serviciul care nu îndeplinește condițiile minime contractuale, fără plata unei daune.
- Încetarea contractului nu va afecta în niciun fel obligațiile scadente până la data rezilierii.
- Cererea de încetare a contractului va cuprinde datele de identificare ale Utilizatorului, adresa din contract și semnătura acestuia, Serviciul la care renunță și motivul încetării contractului. Cererea de încetare a contractului se va depune în scris la Casierie, prin SMS sau prin e-mail la adresa indicată de Furnizor. Lipsa oricărei mențiuni enunțate anterior sau orice altă formă de manifestare a intenției de renunțare la Serviciile contractate va necesita acordul expres al Furnizorului pentru ca încetarea contractului să producă efecte.
- Furnizorul poate rezilia unilateral contractul, fără termen de grație și fără intervenția instanțelor de judecată, dacă, pentru o perioadă de 2 luni calendaristice consecutive, Utilizatorul nu achită Serviciile contractate.
- Furnizorul poate rezilia unilateral contractul, fără plata niciunei sume de bani cu titlu de despăgubiri, dacă Utilizatorul a optat pentru un Serviciu care nu mai poate fi furnizat din cauza lipsei infrastructurii necesare în locația Utilizatorului sau dacă Furnizorul se află într-o imposibilitate obiectivă de a mai furniza Serviciul.
- Furnizorul poate rezilia unilateral contractul fără termen de grație, fără intervenția instanțelor de judecată și fără plata niciunei sume de bani cu titlu de despăgubiri, dacă din culpa Utilizatorului apar oricare dintre următoarele situații:
  - distrugerea echipamentelor sau perturbarea rețelei de telecomunicații a Furnizorului;
  - conectări ilegale la rețeaua de telecomunicații a Furnizorului dovedite a fi în culpa Utilizatorului, sau Utilizatorul prezintă antecedente de fraudă;
  - orice acțiune a Utilizatorului care conduce la deranjarea unui alt Utilizator;
  - Utilizatorul are un comportament necorespunzător față de angajații Furnizorului;
  - Utilizatorul a încercat să aducă sau a adus atingere în orice mod intereselor și imaginii Furnizorului;
  - Utilizatorul nu a achitat Furnizorului sumele datorate pentru Serviciul contractat pentru o perioadă mai mare de 2 luni calendaristice consecutive, în condițiile art. 9 alin. 6;
  - încălcarea de către Utilizator a oricăror norme legislative sau contractuale care au legătură cu Serviciile Furnizorului.
- Utilizatorul poate denunța unilateral contractul, dacă Furnizorul se află în caz de dizolvare, lichidare sau faliment. Încetarea contractului operează prin denunțare unilaterală din partea Furnizorului, dacă față de Utilizator se declanșează procedura de lichidare sau acesta este declarat în stare de incapacitate de plăți ori în faliment.
- Încetarea contractului va conduce automat la încetarea tuturor actelor adiționale la contract.

#### **ARTICOLUL 10: CLAUZE GENERALE**

- Prezentul contract s-a întocmit în urma negocierii termenilor și clauzelor prevăzute în cadrul lui și reprezintă înțelegerea între cele două părți, înlocuind orice altă înțelegere verbală sau scrisă, încheiată înainte de semnarea prezentului contract, care devine nulă.
- Orice anexă sau act adițional încheiat la contract devine parte integrantă din acesta, iar clauzele din anexele sau actele adiționale se vor aplica cu întâietate.
- Pe întreaga durată a contractului, din motive tehnice sau comerciale Furnizorul poate modifica anumiți parametri tehnici de funcționare a Serviciilor (de ex. adresă IP, echipamente de distribuție, etc.), care pot afecta tipul și particularitățile fiecărui abonament (de ex. preț, lățime de bandă, tip de conexiune etc.).
- Utilizatorul nu poate cesiona unui terț drepturile și obligațiile stabilite prin prezentul contract fără acordul prealabil scris al Furnizorului, sub sancțiunea nulității cesiunii.
- Furnizorul poate cesiona drepturile sau contractul către orice terț, urmând ca cesiunea să fie opozabilă Utilizatorului după notificarea acestuia.
- Succesorii legali ai părților se subrogă în drepturile și obligațiile stabilite în prezentul contract.
- Părțile sunt de acord că orice modificare sau completare a prevederilor acestui contract se va realiza în scris prin act adițional, semnat de ambele părți. Modificările contractului constituie părți integrante ale acestuia și intră în vigoare la data semnării lor.

#### **ARTICOLUL 11: DATE CU CARACTER PERSONAL**

- Furnizorul prelucrează datele cu caracter personal din acest contract în scopul utilizării exclusiv de către Furnizor și partenerii acestuia în activități și scopuri legate, dar nelimitându-se numai la marketing, reclamă, publicitate, recuperări de creanțe sau telecomunicații. Datele vor fi dezvăluite partenerilor Furnizorului și autorităților competente. Pe viitor, aceste date din contract permit Furnizorului să informeze Utilizatorul cu privire la activitatea și promoțiile companiei.

- Conform Legii nr. 677/2001, Utilizatorul beneficiază de dreptul de acces, de intervenție asupra datelor și dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale. Utilizatorul are dreptul de a se opune prelucrării datelor personale și să solicite ștergerea acestora. Pentru exercitarea acestor drepturi, Utilizatorul va adresa o cerere scrisă, datată și semnată la Casierie sau va trimite o copie scanată la adresa de email support@ariesnetworks.ro.
- Utilizatorul își exprimă consimțământul în sensul primirii de informații în scop de marketing direct, inclusiv promovarea Serviciilor/facilităților oferite de și/sau prin intermediul Furnizorului sau partenerilor săi.
- Datele furnizate vor fi stocate și prelucrate pe întreaga durată a contractului dintre Furnizor și Utilizator. După încetarea raporturilor contractuale între cele două părți, datele furnizate pot fi folosite de Furnizor doar în scopuri statistice, această operațiune urmând a se va face cu respectarea garanțiilor privind prelucrarea datelor cu caracter personal, prevăzute în normele care reglementează aceste domenii, și numai pentru perioada necesară realizării acestor scopuri.
- Furnizorul nu va face publice numele, adresa și numărul de telefon ale Utilizatorului, cu excepția cazurilor prevăzute de lege sau expres acceptate de Utilizator.
- Prin prelucrarea de date/informații furnizate de Utilizator se înțelege orice operațiune/set de operațiuni care se efectuează asupra datelor/informațiilor prin mijloace automate sau neautomate, precum colectarea, înregistrarea, organizarea, stocarea, adaptarea și/sau modificarea, extragerea, consultarea, utilizarea, alăturarea ori combinarea, blocarea, ștergerea sau distrugerea acestora.
- Părțile vor păstra datele confidențiale și nu vor divulga către terțe persoane informațiile confidențiale provenite de la oricare din ele în cursul derulării prezentului contract. Cu excepția cazurilor prevăzute de lege și cele privind recuperarea eventualelor creanțe, orice divulgare externă de informații se va efectua numai cu consimțământul scris acordat în prealabil de către partea de la care provine informația. Încălcarea clauzei de confidențialitate poate constitui motiv de reziliere unilaterală a contractului.

#### ARTICOLUL 12: FORȚA MAJORĂ

- Părțile prezentului contract nu vor răspunde pentru neexecutarea la termen sau executarea în mod necorespunzător, total sau parțial, a oricăreia dintre obligațiile care le incumbă, dacă executarea obligației a fost imposibilă din cauza forței majore.
- Prin forță majoră se înțelege orice eveniment extern, imprevizibil, absolut invincibil și inevitabil.
- Partea care invocă apariția unui caz de forță majoră este obligată să îl aducă la cunoștința celeilalte părți în cel mult 5 zile de la data producerii sale și în termen de 10 zile să probeze apariția acestuia cu documente justificative emise de către orice autoritate competentă pentru constatarea evenimentului.
- Partea care a fost împiedicată să își îndeplinească obligațiile prin apariția unui caz de forță majoră, după încetarea acestuia, este obligată să își reia îndeplinirea obligațiilor.
- Dacă evenimentul prevăzut la art. 12 se prelungește pentru o perioadă mai mare de 60 de zile calendaristice, oricare dintre părți poate denunța unilateral contractul, fără a mai fi necesară îndeplinirea vreunei alte formalități sau intervenția vreunei instanțe cu condiția notificării prealabile și în condițiile dovedirii evenimentului, conform art. 12 alin. 3.
- Litigiile de orice natură decurgând din derularea, interpretarea și executarea prezentului contract sau în legătură cu acesta, care nu pot fi rezolvate pe cale amiabilă de către reprezentanții autorizați ai ambelor părți se vor rezolva în cadrul instanțelor judecătorești competente din București.
- Orice notificare se va face în scris, prin depunere la Registratura celeilalte părți, prin scrisoare recomandată sau orice alt mijloc care permite opțiunea de confirmare de primire, la adresele indicate în contract sau la cea comunicată ulterior, prin fax la numărul 0378.10.66.75 sau prin e-mail, la adresa indicată de Furnizor, data primirii urmând a fi data înregistrării la Registratură, data înscrisă pe confirmarea de primire, data recepționării faxului sau a email-ului.
- Pentru opozabilitate, se vor lua în considerație doar notificările scrise depuse la Registratura celeilalte părți sau trimise prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire.
- Părțile declară că au luat cunoștință de Legea nr. 193/2000 cu modificările ulterioare privind clauzele abuzive în contractele încheiate între comercianți și consumatori și că prevederile acestui contract, în forma și substanța lor reprezintă rezultatul manifestării acordului lor de voință, urmare a unor negocieri libere și nu le consideră a fi abuzive din niciun punct de vedere.
- Prezentul contract va fi interpretat în conformitate cu legislația română în vigoare la momentul semnării.
- Contractul își va produce efectele de la data semnării lui de către ambele părți.

#### POLITICA FUNCȚIONALĂ DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR CLIEȚILOR

Furnizorul pune la dispoziția Utilizatorilor, în funcție de locația furnizării Serviciului, următoarele modalități de preluare și soluționare a sesizărilor formulate de către aceștia, disponibile permanent (24/7/365), după cum urmează:

| CĂMIN      | SMS SERVICIUL SUPORT TEHNIC | ADRESA DE EMAIL          |
|------------|-----------------------------|--------------------------|
| GROZĂVEȘTI | 0751 624 114 (tarif normal) | support@ariesnetworks.ro |

Înainte de a proceda la transmiterea unei sesizări, Utilizatorul este obligat:

- Să verifice integritatea elementelor fizice care compun rețeaua din locația acestuia (cabluri, conectori, prize, mufe, etc.);
- Să se asigure că adresa fizică a plăcii de rețea (adresa MAC) a calculatorului personal corespunde cu cea furnizată în contract;
- Să se asigure că respectă instrucțiunile oferite de către Furnizor în vederea accesării Serviciului (nume de Utilizator, parolă, etc.);
- Să asigure sistemul informatic personal împotriva virusilor sau programelor malware care pot limita parțial sau total utilizarea Serviciului.

În vederea soluționării cât mai rapide a sesizării, Utilizatorul este obligat să ofere Furnizorului date de identificare corecte, iar sesizarea trebuie să conțină o descriere cât mai amănunțită a situației apărute.

Sesizările vor fi preluate, înregistrate și înaintate către departamentele competente ale Furnizorului. Reprezentanții acestor departamente se vor asigura de o soluționare în conformitate cu termenele contractuale și prevederile legale, termenul maxim de soluționare a reclamației fiind de 2 zile lucrătoare de la anunțarea lor, dacă acestea s-au raportat la Serviciul Suport Tehnic. Programul conform căruia se efectuează intervențiile tehnice în locația Utilizatorului este de luni până vineri, în intervalul 19:00-23:00. Rezultatul demersurilor efectuate va fi comunicat Utilizatorului prin intermediul datelor de contact comunicate prin contract (telefonice, e-mail, SMS, verbal, etc.) într-un termen de maxim 4 zile lucrătoare de la soluționarea reclamației. În cazul nesoluționării reclamației în termenul maximal datorită unor investigații suplimentare determinate de complexitatea sesizării, termenul de soluționare a reclamației poate fi prelungit până la 30 de zile.

Totodată, Utilizatorul are posibilitatea, în cazul nesoluționării pe cale amiabilă a litigiului, să se adreseze Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații ANCOM (București, str. Delea Nouă nr. 2, sector 3; e-mail: [ancom@ancom.org.ro](mailto:ancom@ancom.org.ro), website: [www.ancom.org.ro](http://www.ancom.org.ro), telefon: 0372,845,454, fax: 0372.85,402), Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor sau se poate adresa instanței judecătorești competente.