

☐ **Act adițional de locație nouă la Contractul de prestări servicii nr. _____ din _____**

☐ **Prelungire Contract de prestări servicii nr. _____ din _____**

Contract de prestări servicii

Nr. _____ din _____

1. Părțile contractante

1.1. **S.C. Infotek Business Solutions S.R.L.**, având CUI RO17294768, ORC J19/227/2005, având sediul social în Mun. Miercurea-Ciuc, jud. Harghita, B-dul Timișoarei nr. 24/17, cont bancar RO90BRDE210SV23580372100, deschis la B.R.D. M-Ciuc, reprezentată legal prin dl. Bőjte Daniel, având funcția de administrator, în calitate de **furnizor**. Cod Agent: _____.

1.2. Dl./Dna./Dra./S.C./I.I. _____, având CNP/CIF/CUI _____, ORC _____, act de identitate _____ seria _____ numărul _____, domiciliat/cu sediul în loc. _____, județ _____, str. _____, nr. _____, bl. _____, sc. _____, et. _____, ap. _____, telefon _____, e-mail _____, în calitate de **beneficiar/client**.

2. Obiectul contractului

2.1. Obiectul prezentului contract îl constituie **furnizarea de servicii de acces la Internet și suport tehnic la domiciliu**, așa cum ele reies din oferta _____ disponibilă permanent pe site-ul furnizorului:

2.1.1. Tip/denumire abonament: _____.

2.1.2. Număr ore pe lună de suport tehnic la domiciliu: _____.

2.1.3. Prețul de listă al abonamentului: _____ lei/lună fără TVA.

☐ Reducere la prețul de listă al abonamentului: _____, adică _____ lei/lună fără TVA.

2.1.4. Alte reduceri acordate: ☐ Custodie echipament (conform anexă) _____ lei/lună fără TVA.

☐ Altă reducere _____, adică _____ lei/lună fără TVA.

2.2. Tipul de acces: ☐ UTP | ☐ FO | ☐ ETH over WISP CPE | ☐ Wireless 5G/2.4G custodie furnizor/proprietar client

2.3. Taxa de listă de conectare este: _____ lei fără TVA.

☐ Reducere la tx. conectare: _____ lei fără TVA. | ☐ plătit în _____ rate lunare a _____ lei fără TVA.

2.4. Viteza nominală, conform art. 5.1. din prezentul contract: _____ Mbit download / _____ Mbit upload.

2.5. Locația instalării serviciului este: ☐ cea de la pct. 1.2. | ☐ Altă locație: loc. _____, județ _____, str. _____, nr. _____, bl. _____, sc. _____, et. _____, ap. _____, telefon _____, pers. contact: _____.

2.5.1. Adresa fizică a calculatorului/routerului conectat este: MAC: _____.

3. Durata contractului

3.1. Prezentul contract intră în vigoare la data semnării și se încheie pe o perioadă totală de _____ luni calendaristice integrale de la data de 1 a lunii următoare semnării Anexei 1 – P.V. de punere în funcțiune a serviciului.

3.2. Trecerea de la un tip de abonament inferior la altul superior este gratuită. Trecerea de la un tip de abonament superior la unul inferior se poate efectua doar cu returnarea de către beneficiar a tuturor reducerilor acordate la semnarea sau în cursul derulării contractului.

3.3. După data expirării prezentului contract, acesta se prelungește tacit cu câte o lună integrală de abonament, până când beneficiarul depune o notificare scrisă de renunțare la servicii, înregistrată la furnizor. Notificarea trebuie depusă cu cel puțin 30 de zile înaintea datei dorite de beneficiar pentru încetarea contractului.

3.4. Beneficiarul are dreptul să denunțe unilateral prezentul contract înainte de termenul precizat la pct. 3.1. doar cu condiția justei despăgubiri a furnizorului, și anume dacă returnează furnizorului toate reducerile acordate la încheierea contractului, conform Ofertei prezentate și detaliate la pct. 2., precum și cele oferite în cursul derulării acestuia sau dacă achită abonamentele rămase până la termenul precizat la pct. 3.1., după caz.

3.5. Beneficiarul are dreptul de a solicita suspendarea contractului pe o perioadă de maxim 3 luni întregi, consecutive, dintr-o perioadă de 12 luni, caz în care durata contractului se prelungește implicit cu durata suspendării. Solicitarea se transmite furnizorului în scris, cu cel puțin 30 de zile înaintea datei dorite de beneficiar pentru suspendarea contractului.

4. Prețul contractului

- 4.1. Pentru serviciile prestate, beneficiarul se obligă la plata unui **abonament lunar** de _____ lei + TVA, (adică _____ lei cu TVA ____% inclus), așa cum acesta reiese din calculul de la punctul 2 al prezentului contract.
- 4.2. Termenul de conectare în rețea este de maxim 21 zile de la data semnării prezentului contract. Dacă acest termen este depășit, la solicitarea clientului, furnizorul va returna în termen de maxim 2 zile lucrătoare eventuala taxă de conectare plătită și contractul este reziliat fără nici o penalizare suplimentară reciprocă.
- 4.3. Emiterea facturii pentru serviciile lunii în curs are loc în primele 2 săptămâni a fiecărei luni. Termenul de plată a facturii este ultima zi din aceeași lună. După expirarea termenului de plată, serviciul poate fi suspendat și beneficiarului i se vor calcula **penalități de întârziere în cuantum de 1,00% pe zi de întârziere**, calculate la nivelul soldului facturat și neachitat, până la stingerea totală a datoriei.
- 4.4. **Modalitățile de plată** nu sunt purtătoare de comision din partea furnizorului. Plățile se pot efectua astfel:
 - 4.4.1. Agentului firmei, cu ocazia deplasării acestuia la domiciliul/sediul clientului.
 - 4.4.2. Online cu cardul, utilizând linkul de plată primit prin e-mail (opțiune disponibilă doar acelor clienți care și-au declarat adresa de e-mail la punctul 1.2. în vederea primirii facturii electronice sau acelor clienți care solicită serviciul de suport tehnic un link personalizat de plată).
 - 4.4.3. Prin depunere de numerar la oricare sediu B.R.D. din țară, prezentând factura primită în căsuța poștală la casieria băncii. **Dacă nu ați primit factura până la data de 15 a lunii, contactați suportul tehnic.**
 - 4.4.4. Prin ordin de plată sau mandat poștal într-unul din conturile bancare menționate pe factură.
 - 4.4.5. În cazuri de strictă necesitate (imposibilitatea beneficiarului de a se deplasa), agentul se va deplasa la domiciliul clientului, în baza notificării telefonice a beneficiarului.
 - 4.4.6. **Furnizorul nu este responsabil pentru neplata la termen datorată neprimirii facturilor.**
- 4.5. Reconectarea în sistem se va efectua doar după achitarea tuturor sumelor datorate. Dacă reconectarea are loc după 30 de zile de la deconectare, beneficiarul va plăti furnizorului o taxă de reconectare de 50 lei +TVA.
- 4.6. Dacă datoriile beneficiarului depășesc 30 zile, contractul se consideră în curs de reziliere și furnizorul va începe urmărirea beneficiarului în vederea stingerii datoriilor curente. Rezilierea contractului nu va putea fi interpretată cu stingerea datoriilor beneficiarului. Dacă această situație intervine înaintea expirării contractului, se vor aplica și prevederile art. 3.4. din prezentul contract cu privire la justa despăgubire a furnizorului.
- 4.7. Prețul serviciilor poate fi modificat de furnizor, caz în care va trimite o notificare scrisă beneficiarului, care poate alege între a accepta prețul nou sau să înceteze contractul fără nici o altă obligație. Răspunsul beneficiarului se consideră accept tacit dacă acesta nu depune o notificare scrisă către furnizor de renunțare la serviciu în termen de 5 zile de la primirea notificării scrise de la furnizor cu privire la modificarea de preț.
- 4.8. Modificările cotei TVA sau a cotei taxelor și impozitelor datorate către stat constituie excepție de la pct. 4.7.

5. Drepturile și obligațiile părților

- 5.1. (1)Furnizorul are obligația de a presta serviciile contractate la calitatea precizată în prezentul contract, asigurând o disponibilitate a serviciului de 98% pe an. (2)Beneficiarul înțelege și acceptă că serviciul furnizat este de tip Best-effort și implicit viteza menționată la pct. 2.4. din prezentul contract va depinde de traficul și congestia rețelei. (3)Viteza minimă de acces la Internet garantată de furnizor este de 1 Mbps download și 256 Kbps upload. Sub pragurile de la alin. (1) și (3), serviciul se consideră indisponibil și se aplică pct. 5.3. (4)Caracteristicile tehnice și parametrii de calitate comunicați în descrierile acestor Servicii din Contract sunt măsurați în condiții ideale. (5) Valorile parametrilor aferenți indicatorilor de calitate administrativi pentru furnizarea serviciilor de acces la internet, precum și procedura privind măsurarea acestor parametri se găsesc pe pagina de internet a furnizorului, specificată în antetul prezentului contract.
- 5.2. Furnizorul are dreptul de a întrerupe în mod voit și fără preaviz furnizarea serviciului, numai cu scopul de a efectua lucrări de extindere și mentenanță a rețelei, doar între orele 08-15, în zilele lucrătoare, fără a depăși însă o durată totală de 2 ore/săptămână, precum și când se constată atacuri sau vulnerabilități dinspre client.
- 5.3. Orice defecțiune ce duce la întreruperea serviciului contractat va fi remediată de furnizor în maxim 72 de ore de la sesizare. În cazul în care defecțiunea nu este din vina beneficiarului și aceasta persistă peste acest termen, beneficiarul are dreptul la reducerea valorii abonamentului pe luna respectivă cu un procent echivalent cu rata nefuncționării serviciului în respectiva lună. În acest caz, furnizorul va aplica automat reducerea aferentă pe factura următoare. **Nu se vor aplica reduceri defecțiunilor nesesizate de beneficiar.**

- 5.4. Sesizarea nefuncționării serviciului contractat se poate efectua non-stop la numărul de telefon de suport tehnic, aflat în antetul contractului telefonic, SMS, mesaj vocal, prin e-mail la internet@mciuc.net sau poștal.
- 5.5. Orice alte reclamații – altele decât cele referitoare la defecțiuni ale serviciilor furnizate, vor fi soluționate în maxim 15 zile, conform Procedurii de soluționare a reclamațiilor, disponibilă pe pagina Web a furnizorului.
- 5.6. Beneficiarul se obligă să utilizeze serviciul doar pe calculatorul/calculatoarele pe care furnizorul a configurat echipamentele de recepție. Conectarea altui calculator poate fi făcută doar cu acordul scris al furnizorului. Este strict interzisă conectarea la rețeaua furnizorului de calculatoare aflate în afara locației beneficiarului. **Clienții care utilizează routere wireless sunt obligați să asigure securizarea conexiunii, să păstreze confidențialitatea cheilor de conectare și vor fi singurii răspunzători pentru accesarea echipamentelor de către persoanele aflate în afara locației beneficiarului.** Beneficiarul care este depistat că a folosit asemenea echipamente în scopul rutării mai multor clienți prin serviciul contractat, va fi deconectat definitiv din sistem și va achita suma de 500 euro, la cursul BNR din ziua constatării, cu titlu de daune-prejudicii aduse furnizorului. În acest caz, contractul va fi reziliat fără posibilitatea reîncheierii lui.
- 5.7. Beneficiarul se obligă să nu utilizeze fraudulos rețeaua furnizorului, să respecte legile naționale și internaționale din domeniu, să genereze un trafic moderat, să nu se conecteze la alte rețele cât timp este conectat la rețeaua furnizorului. Prin consum moderat (fair usage policy) se înțelege menținerea traficului mediu pe 24 ore sub pragul de 4Mbps (download+upload). În cazul depășirii în mod constant, 3 zile consecutiv, al acestui prag de către beneficiar, furnizorul are dreptul de a limita pentru luna respectivă viteza beneficiarului la jumătatea acestui prag.
- 5.8. Beneficiarul beneficiază de suport tehnic din partea furnizorului și anume la servicii de consultanță și intervenții tehnice pentru restabilirea la parametri normali ai serviciului. Suportul tehnic se oferă gratuit, conform art. 5.3. din prezentul contract, până la „echipamentul de recepție a beneficiarului”. Dincolo de acest echipament, serviciile de suport tehnic la domiciliu se oferă în condițiile prevăzute la pct. 2.1.2. din prezentul contract, în intervalul orar 10-18, de Luni până Vineri, exclusiv sărbătorile legale.
- 5.9. Pentru a beneficia de suport tehnic, beneficiarul poate să scrie un e-mail la adresa internet@mciuc.net sau să contacteze telefonic furnizorul la numărul de suport tehnic precizat în antet.
- 5.10. Furnizorul are dreptul de a rezilia unilateral prezentul contract, dacă situația sa nu îi mai permite să furnizeze serviciile la calitate și parametri stabiliți în contract, notificând beneficiarul cu cel puțin 48 ore înainte.
- 5.11. Beneficiarul are obligația de a nu leza din rea-voință și/sau premeditat, atât fizic, cât și moral, imaginea, rețeaua furnizorului sau ceilalți beneficiari ai furnizorului (aici se includ și atacurile informatice). Dacă se constată acest lucru, furnizorul are dreptul de a rezilia unilateral contractul, de a acționa în instanță beneficiarul pentru a-și recupera prejudiciile și de a primi în plus de acestea despăgubiri în valoare de cel puțin 1.000 euro, cu titlu de daune morale compensatorii.
- 5.12. Drepturile unei părți devin obligațiile celeilalte părți și invers, acolo unde acest lucru este posibil și are sens.

6. Forța majoră

- 6.1. Nici una dintre părțile contractante nu răspunde de neexecutarea la termen sau/și de executarea în mod necorespunzător - total sau parțial - a oricărei obligații care îi revine în baza prezentului contract, dacă neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a obligației respective a fost cauzată de forța majoră, așa cum este definită de lege.
- 6.2. Partea care invocă forța majoră este obligată să notifice celeilalte părți, în termen de 10 zile, producerea evenimentului și să ia toate măsurile posibile în vederea limitării consecințelor lui.
- 6.3. Dacă în termen de 30 zile de la producere, evenimentul respectiv nu încetează, părțile au dreptul să-și notifice încetarea deplin drept a prezentului contract fără ca vreuna dintre ele să pretindă daune-interese.

7. Litigii

- 7.1. Orice litigiu se va rezolva pe cale amiabilă. Dacă acest lucru nu este posibil, părțile se pot adresa instanțelor de judecată de pe raza Municipiului Miercurea-Ciuc.
- 7.2. Clientul se poate adresa și ANCOM în vederea soluționării litigiilor ocazionate de aplicarea OUG 111/2011 și în legătură cu clauzele privind exercitarea drepturilor conferite de aceasta și prevăzute în Contract, ori în legătură cu executarea acestor clauze și care nu au fost rezolvate pe cale amiabilă cu furnizorul. Litigiul va fi înaintat către ANCOM, la sediul autorității din: Str. Delea Nouă, nr. 2 Sector 3, Cod 030925, București, România. Telefon Registratură ANCOM: 0372.845.454, 0372.845.472.

7.3. De asemenea, în cazul în care litigiul nu se poate soluționa pe cale amiabilă, Clientul se poate adresa Autorității Național pentru Protecția Consumatorilor (ANPC) la numărul de telefon 021-9551 sau la Oficiile teritoriale ale căror adresă este disponibilă pe pagina WEB a instituției, și anume <http://www.anpc.gov.ro>.

8. Prelucrarea datelor cu caracter personal

- 8.1. Furnizorul prelucrează datele cu caracter personal ale clientului doar în scopul furnizării serviciilor contractate și pentru facturarea, încasarea și declararea în contabilitate a activităților financiar-contabile aferente contractului. Datele clientului vor fi transferate doar terților prin care prestăm aceste servicii, sunt stocate pe perioada cerută de lege și nu vor fi folosite în alt scop decât cele declarate de furnizor.
- 8.2. Politica de confidențialitate a furnizorului este disponibilă permanent pe site-ul <https://www.mciuc.net>. Prin semnarea prezentului contract clientul declară că a citit, a înțeles și a luat la cunoștință despre conținutul politicii de confidențialitate și își exprimă acordul privind prelucrarea datelor cu caracter personal descrise în aceasta.
- 8.3. De asemenea, clientul declară următoarele (se bifează obligatoriu o opțiune din cele două, pe fiecare linie):

Sunt de acord să primesc următoarele înștiințări	DA	NU
Factura în format electronic la adresa de e-mail comunicată la pct. 1.2.		
Notificări privind emiterea și starea plății facturilor, precum și notificări privind starea serviciilor contractate, prin SMS sau apel telefonic la nr. de telefon comunicat la pct. 1.2		
Notificări privind emiterea și starea plății facturilor, precum și notificări privind starea serviciilor contractate, prin e-mail la adresa de e-mail comunicată la pct. 1.2		
Informații generale, comerciale și personalizate privind serviciile oferite de furnizor, precum și ofertele, promoțiile în curs sau viitoare, prin e-mail la adresa de e-mail comunicată la pct. 1.2		

9. Dispoziții finale

- 9.1. Prezentul contract poate fi modificat doar cu acordul părților contractante, prin act adițional.
- 9.2. Prezentul contract reprezintă voința părților, înlătură orice înțelege verbală ulterioară sau anterioară lui.
- 9.3. Furnizorul nu poate fi tras la răspundere de către beneficiar asupra nici unei daune hardware sau software, lezare corporală sau pierdere de informații/documente cauzate de utilizarea serviciilor oferite, precum și de furnizarea discontinuă/neconformă a curentului electric prin Sistemul Energetic Național.
- 9.4. Furnizorul are dreptul de a cesiona drepturile și obligațiile ce îi recurg din prezentul contract fără a fi obligat să notifice beneficiarul și fără a avea nevoie de acordul acestuia.
- 9.5. Beneficiarul declară că a citit și înțeles pe deplin clauzele stipulate în contract și că semnează aflându-se în deplinătatea facultăților sale mentale, fără a fi silit de nimeni, că l-a înțeles și că îl consideră corect.
- 9.6. Prezentul contract conține 4 pagini și a fost încheiat în 2 exemplare originale, câte unul pentru fiecare parte, în Mun. Miercurea-Ciuc. Anexa nr. 1 – Procesul verbal de punere în funcțiune, Oferta de servicii menționată la pct. 2.1. din prezentul contract și _____ constituie părți integrante din prezentul contract.

FURNIZOR,

BENEFICIAR,

PROCES VERBAL DE PUNERE ÎN FUNCȚIUNE

Anexa nr. 1 la Contractul nr. _____ din _____

Încheiat azi, _____, între **Furnizor**, reprezentat prin tehnician _____, și **Client**, reprezentat prin _____, cu ocazia punerii în funcțiune a serviciilor furnizate prin Contract.

1. Materiale folosite – informație utilizată pentru uzul intern al Furnizorului:

2. Teste de viteză efectuate din locația finală a Clientului:

- a. Test viteză intern : _____ DL/ _____ UL – Latență: _____ ms – Pierderi: _____ % pachete trimise.
b. Test viteză extern: _____ DL/ _____ UL – Latență: _____ ms – Pierderi: _____ % pachete trimise.

3. Echipamente conectate în locația Clientului:

Echipament	Buc.	Proprietate		Obs. (serie, adresă fizică etc.)
Switch		☐ Furnizor	☐ Client	
Router		☐ Furnizor	☐ Client	
Wireless router		☐ Furnizor	☐ Client	
PC-uri/Laptop-uri		☐ Furnizor	☐ Client	
Antenă 5G		☐ Furnizor	☐ Client	

Echipamentele proprietate furnizor sunt predate în custodie Clientului și vor fi returnate acestuia la rezilierea contractului. Clientul răspunde de integritatea, funcționarea și alimentarea continuă cu curent al acestora, cu titlu gratuit, pe toată perioada derulării contractului și își va aduce aportul activ și proactiv pentru a limita perioada acestora de nefuncționare. Clientul acceptă faptul că la rezilierea contractului, dacă nu returnează echipamentele de mai sus, acesta este obligat să le achite Furnizorului la valoarea lor de piață din data rezilierii contractului. Dacă echipamentele nu sunt disponibile pe piață, se vor lua ca referință echipamente similare sau cu parametrii superiori.

4. Echipamente alimentate din locația Clientului, altele decât cele de la pct. 3:

Pentru echipamentele de mai sus, clientul răspunde de alimentarea continuă cu curent al acestora, cu titlu implicit gratuit, pe toată perioada derulării contractului și își va aduce aportul activ și proactiv pentru a limita perioada acestora de nefuncționare datorate acestei cauze.

5. Alte observații:

Prin semnarea prezentului Proces Verbal, Clientul declară că serviciul este instalat și funcționează la parametrii contractați. Facturarea serviciilor începe cu data de 1 a lunii următoare semnării prezentului Proces Verbal.

Încheiat în 2(două) exemplare originale, câte unul pentru fiecare parte.

FURNIZOR,

CLIENT,