



**CONTRACT-CADRU DE PRESTARI SERVICII DE COMUNICATII ELECTRONICE**

Seria E Nr. \_\_\_\_\_ din data: \_\_\_\_\_

Inchelat intre **INES GROUP S.R.L.**, furnizor autorizat de servicii si retele de comunicatii electronice, prin reprezentant ..... si

**BENEFICIAR**

Nume/Denumire:

Domiciliu/Sediu social:, localitate Bucuresti, Cod postal....., Sector/Judet 2, Tel....., Fax .....

Date de identificare: Numar ORC:, CUI: RO, atribut fiscal: ....., B.I. O.C.I. O Pasaport O Seria.....Nr....., Eliberat de .....

la data de ..... CNP: \_\_\_\_\_

Cont bancar: deschis la:

Reprezentant legal: Dl / D-na \_\_\_\_\_, având funcția de ADMINISTRATOR

**Adresa de facturare** (daca difera de domiciliu/sediul social):

Persoana de contact: Dl/D-na ....., Tel....., e-mail:

**Locatiile la care se va furniza Serviciul:**

1. Vezi Anexa 1

**Serviciile solicitate:**

Servicii Internet  Servicii Telefonie  Servicii DataCenter  Pachet triple Play INES IPTV .....

**Accesul la Serviciu:**

Cablu coaxial  Fibra optica  Radio  Linie inchiriată  Ethernet  Altele.....

Condițiile speciale pentru fiecare serviciu solicitat sunt parte integranta a Contractului. La semnarea contractului Beneficiarul este informat de afisarea lor pe site-ul [www.ines.ro](http://www.ines.ro) Utilizarea oricarui Serviciu solicitat presupune ca Abonatul a fost informat, a acceptat si si-a asumat conditiile speciale aplicabile la data utilizarii Serviciului.

**Echipamentele necesare pentru acces:**

modem de cablu  media convertor  modem radio  adaptor retea  altele .....

**Modalitatea de dobandire a echipamentelor de catre Beneficiar:**

vanzare-cumparare  vanzare-cumparare in rate  contract de inchiriere  custodie  proprietatea Beneficiarului

**Optiuni Beneficiar persoana fizica/juridica:**

- privind neincluderea datelor personale in registrele publice ale abonatilor:  Nu sunt de acord ca datele mele de identificare sa fie utilizate in registrele publice ale abonatilor
- privind primirea de mesaje publicitare:  Nu sunt de acord ca datele mele de identificare sa fie utilizate pentru primirea de mesaje publicitare de la furnizor sau de la terti

Din prezentul Contract, fac parte urmatoarele anexe aplicabile dupa caz, de care Beneficiarul declara ca a luat la cunostinta, in functie de Serviciul solicitat fie la data semnarii Contractului, fie ulterior, conform Anexei de Tarife si Servicii, dupa cum urmeaza: Conditii generale de furnizare a serviciilor INES, Conditii speciale pentru furnizarea serviciului de Acces Internet, Conditii speciale pentru furnizarea serviciului de Telefonie, Conditii speciale pentru furnizarea serviciului Audiovizual, Conditii speciale pentru furnizarea de servicii Data Center, Anexa de Tarife si Servicii si Proces verbal de predare in custodie si punere in functiune a Serviciului.

Prezentul contract reprezinta vointa partilor fiind intocmit si semnat in 2 (doua) exemplare, azi data..... cate un exemplar pentru fiecare parte contractanta.

|  |  |                   |
|--|--|-------------------|
| <p><b>INES GROUP S.R.L.</b><br/>                 prin .....<br/>                 Reprezentant Vanzari<br/>                 [semnatura si stampila]</p> | <p><b>Beneficiar</b><br/>                 prin<br/>                 Administrator<br/>                 [semnatura]</p> | <p>[Stampila]</p> |
|--|--|-------------------|



**CONDITII GENERALE DE FURNIZARE A SERVICIILOR INES****Art. 1. Definiții**

Termenii utilizați în conținutul prezentelor Condiții generale au următoarele înțelesuri:

**Abonament:** reprezintă o taxa lunară specificată în Anexa de Tarife și Servicii care trebuie achitată de Beneficiar pentru a beneficia de toate sau oricare din Serviciile INES și care include costurile și tarifele aferente fiecărui Serviciu solicitat la un moment dat;

**Beneficiar:** reprezintă persoana fizică sau juridică ale cărei date de identificare sunt menționate pe prima pagină a acestui Contract și care este titular al drepturilor și obligațiilor menționate în prezentul Contract;

**Anexa de Tarife și Servicii:** reprezintă Anexa la prezentul Contract conținând Serviciul solicitat și Produsul contractat împreună cu Serviciul, Serviciile asociate sau conexe Serviciului solicitat, Soluțiile de conectare, Echipamentele, Tarifele aplicabile Serviciului solicitat ca preț integral al Pachetului de servicii contractat sau individualizat per fiecare serviciu, etc; Modificarea opțiunilor Beneficiarului pentru unul din Serviciile contractate inițial se va face prin înlocuirea Anexei de Tarife și Servicii cu una nouă, care intră în vigoare la data semnării și după achitarea obligațiilor contractuale scadente la data semnării noii Anexe.

**Contract:** reprezintă documentul contractual standard INES conștient în prezentele Condiții generale de furnizare inclusiv prima pagină, ce reprezintă contractul cadru de furnizare și utilizare a serviciilor Ines la care sunt atașate constituind parte integrantă din Contract, Condițiile speciale de furnizare aplicabile fiecărui Serviciu contractat la un moment dat, condiții speciale ce se regăsesc afișate pe <http://www.ines.ro>, Anexa de Tarife și Servicii precum și orice alte documente având caracter contractual semnate concomitent sau ulterior încheierii Contractului cu Beneficiarul, inclusiv orice documente, comenzi transmise în scris INES de către Beneficiar se adaugă Contractului și fac parte integrantă din Contract. Contractul și documentele ce îl consacră drept contract se poate încheia și în format electronic ori, după caz, printr-un mijloc de comunicare la distanță, acordul Abonamentului pentru utilizarea acestor mijloace fiind considerat dat o dată cu semnarea prezentelor Condiții generale.

**Date cu caracter personal:** informațiile referitoare la Beneficiarul persoană fizică prevăzute de legislația în vigoare (cu titlu de exemplu: nume și prenume sau denumire, domiciliu/sediu social (strada, numărul străzii, localitatea, sectorul, județul), numărul de telefon, de fax, e-mail);

**Echipament de acces:** reprezintă echipamentul tehnic (modem, adaptor, etc) prin intermediul căruia Beneficiarul accesează și utilizează Serviciul și Produsul contractat împreună cu Serviciul și care poate fi proprietatea INES și comercializat sau predat în custodie Beneficiarului sau poate fi proprietatea Beneficiarului;

**EURO:** reprezintă Moneda Unică Europeană.

**INES:** reprezintă societatea INES GROUP S.R.L., cu sediul în București, Str. Virgil Madgearu nr. 2-6, Sector 1, Cod postal 014135, număr de ordine la Oficiul Registrului Comerțului București J40/13209/1993, Cod Unic de Înregistrare RO4021138, cont bancar RO26BRDE4265V46558424260 deschis la BRD Sucursala Mosilor, furnizor autorizat de servicii și rețele de comunicații electronice, proprietar al site-ului Internet <http://www.ines.ro>, având următoarele date de contact: telefon 031.620.20.20; fax 031.620.20.99; e-mail: [support@ines.ro](mailto:support@ines.ro)

**IPTV sau Televiziunea IP** presupune transmiterea semnalului TV cu o înaltă calitate a imaginii și sunetului, via protocoalele IP de

Internet, direct pe ecranul televizorului.

**Perioada contractuală minimă:** Este durata minimă de utilizare exprimată în luni a Serviciilor de către Abonat pentru a beneficia de anumite promoții, avantaje.

**Perioada de facturare:** perioada dintre două date de facturare consecutive. Data de facturare depinde de momentul activării Beneficiarului în rețeaua INES și va fi menționată în prima factură de servicii.

**Servicii:** reprezintă oricare sau mai multe din serviciile de telecomunicații și pe cele prin rețelele de transmitere a serviciilor de programe audiovizuale și/sau produsele asociate sau conexe Serviciilor furnizate de INES care cuprind cu titlu exemplificativ servicii și/sau produse audiovizuale, servicii și/sau produse acces Internet, servicii și/sau produse de telefonie, servicii Data Center, linii închiriate, servicii accesorii precum Remote Backup, gazduire, înregistrare domeniu etc., precum și orice alte servicii disponibile la un moment dat (servicii operaționale precum instalări, configurări /reconfigurări, reactivări, suspendări, depanări software etc.) și detaliate în oferta Ines.

**Preturi și tarife:** reprezintă taxele și/sau tarifele pentru fiecare din Serviciile solicitate și Produs contractat împreună cu Serviciul cuprinse în Anexa de Tarife și Servicii care cu titlu de exemplu pot fi: tarif instalare, tariful de abonament lunar pentru oricare din Serviciul furnizat, etc. Informații despre tarifele Serviciilor sunt disponibile și pe site-ul [www.ines.ro](http://www.ines.ro), [www.inesiptv.ro](http://www.inesiptv.ro)

**Art. 2. Obiectul contractului**

(1) INES se obligă să furnizeze Serviciul solicitat iar Beneficiarul se obligă să achite contravaloarea acestuia, la scadență, conform prevederilor prezentului Contract. (2) Serviciul furnizat de INES este menționat în Anexa de Tarife și Servicii și se poate constitui din oricare sau mai multe din serviciile de telecomunicații și pe cele prin rețelele de transmitere a serviciilor de programe audiovizuale, hosting, Produse contractate împreună cu Serviciul, Servicii și/sau Produsele asociate sau conexe Serviciului furnizat de INES. Modificarea opțiunilor Beneficiarului pentru unul sau mai multe dintre Serviciile solicitate, se va face fie prin comandă scrisă a Beneficiarului și acceptată de Ines, fie prin înlocuirea Anexei de Tarife și Servicii cu o nouă Anexă de Tarife și Servicii, care va intra în vigoare la data semnării și achitării sumelor datorate. Orice modificare/suplimentare a Serviciului contractat inițial se va efectua cu condiția ca la data solicitării Beneficiarul să nu înregistreze față de Ines datorii scadente și neachitate, inclusiv accesorii.

**Art. 3. Echipamente. Punerea în funcțiune a Serviciului**

(1) Instalarea Serviciului în locația Beneficiarului se face contracost în conformitate cu tarifele în vigoare la data instalării, cu echipamentele Beneficiarului sau cu echipamentele furnizate de INES, prin una din modalitățile agreeate de părți. Echipamentele predate în custodie Beneficiarului sunt și vor rămâne proprietatea INES. (2) Beneficiarul va permite accesul reprezentanților INES în locațiile sale în vederea instalării, întreținerii, verificării stării echipamentelor sau dezinstalării echipamentelor/serviciilor. (3) Beneficiarul nu va aduce atingere echipamentelor INES, nu le va repara sau modifica, orice disfuncționalitate fiind adusă în timp rezonabil la cunoștința INES și le va utiliza numai pentru scopul pentru care au fost proiectate și instalate, în caz contrar va fi obligat la plata contravalorii reparațiilor sau a echipamentelor în

cazul în care acestea nu mai pot fi reparate. (4) INES poate refuza conectarea la Serviciu, dacă rețeaua proprie și echipamentele Beneficiarului nu pot asigura condițiile tehnice pentru furnizarea Serviciului. În situația în care instalarea Serviciului și/sau a echipamentelor necesită în prealabil obținerea de avize, acorduri sau autorizații necesare, instalarea se va realiza după obținerea acestora. Obținerea avizelor și aprobărilor de la terți cade în sarcina Beneficiarului. (5) Punerea în funcțiune a Serviciului se va face în baza unui proces-verbal de punere în funcțiune încheiat între părți care atestă că Serviciul a fost instalat și funcționează în parametrii conveniți.

#### Art. 4. Preturi și tarife

(1) Serviciul este oferit la tarifele INES aflate în vigoare la data semnării Contractului sau la data prestării serviciului. Tarifele sunt stabilite în EUR și nu includ TVA care se va factura separat. Acestea nu includ costurile rezultate din folosirea serviciilor oferite de terți sau care exced obiectului prezentului contract și care în situația în care vor fi datorate se vor factura separat. (2) INES va putea actualiza tarifele în funcție de tarifele pentru traficul către țerte rețele, tarifele pentru servicii și prețurile pentru bunuri care au influență directă sau indirectă asupra serviciilor furnizate precum și în funcție de alte elemente relevante. Noile tarife vor fi comunicate direct Beneficiarului prin orice mijloace care asigură dovada comunicării iar Beneficiarul va dispune de un termen de cel puțin 30 zile în care va putea decide dacă este de acord cu noile tarife și dorește continuarea raporturilor contractuale, iar în caz contrar va putea să ceară denunțarea unilaterală a contractului, fără plata niciunor penalități sau despăgubiri. Lipsa transmiterii unei comunicări de neacceptare a noilor tarife, în forma scrisă, din partea Beneficiarului cu scrisoare recomandată însoțită de confirmare de primire la sediul INES după termenul mai sus stabilit va semnifica acceptarea de către Beneficiar a noilor tarife. (3) INES va putea acorda Beneficiarului reduceri la valoarea Serviciului, la prețurile echipamentelor comercializate precum și la cuantumul penalităților și va avea dreptul să decidă asupra imputății plăților asupra sumelor restante.

#### Art. 5. Facturarea serviciului. Modalități de plată

(1) **Facturare. Scadenta.** Serviciul este facturat de regula lunar, integral sau separat în funcție de Serviciul solicitat conform politicilor de facturare INES valabile la momentul furnizării și utilizării Serviciului. Factura se emite cel mai târziu până la data de 15 a lunii în care Serviciul este furnizat, se întocmește în lei (RON) la cursul BNR valabil la data facturării și cuprinde contravaloarea Serviciului furnizat în perioada de facturare. Scadenta pentru oricare din Serviciul contractat în temeiul prezentului Contract nu va putea depăși 14 zile calendaristice calculate de la data emiterii facturii. (2) **Punerea în întârziere.** Beneficiarul este de drept în întârziere la simpla împlinire a datei scadente aferente fiecăreia din facturile emise, fără vreo altă formalitate și fără a fi necesară punerea sa în întârziere pentru plata la scadenta a facturilor emise. (3) **Expedierea și acceptarea facturilor.** Facturile vor fi emise și expediate Beneficiarului lunar înainte de data scadentei, prin servicii postale sau curier, fax și/sau e-mail. La solicitarea Beneficiarului, acestea vor putea fi comunicate și în format electronic ori, după caz, printr-un mijloc de comunicare la distanță sau vor putea fi accesate și prin intermediul anumitor servicii cu valoare adăugată oferite de INES atunci când ele sunt disponibile, fără ca INES să garanteze confidențialitatea și securitatea informațiilor comunicate prin aceste mijloace, la adresa indicată în prezentul contract sau comunicată INES în scris, sub semnătura persoanelor autorizate. INES nu garantează ajungerea facturii la

destinație. În cazul în care factura nu este primită după data obișnuită de facturare, având în vedere că Beneficiarul cunoaște încă de la semnarea contractului care este valoarea obligațiilor lunare asumate și stabilite în Anexa de Tarife și Servicii, Beneficiarul va putea să solicite informații despre sumele facturate sau să solicite copii certificate ale facturilor emise fără a fi exonerat de obligația de plată la termenul scadent. Beneficiarul va putea contesta în scris valoarea facturilor până cel târziu la data scadentei. Necontestarea valorii facturilor în acest termen va semnifica acceptarea acestora. În baza semnăturii acordate pe prezentul Contract, sumele facturate sau notificate în orice fel Beneficiarului se vor considera asumate și acceptate de Beneficiar, la data emiterii facturii sau a documentului de plată. Prevederile prezentului articol nu limitează în niciun fel dreptul Beneficiarului de a contesta sumele datorate în baza facturilor și/sau a altor înștiințări de plată în condițiile legii. (4) **Facturi Proforma. Scadenta.** INES va putea emite pentru oricare din Serviciile oferite, înainte de data emiterii facturii finale cât și pentru valoarea penalizărilor datorate precum și atunci când contravaloarea serviciilor pe parcursul unei luni depășește contravaloarea serviciului contractat, facturi Proforma, factura finală urmând a fi transmisă prin poșta după confirmarea plății efectuate de către Beneficiar. Până la confirmarea plății, INES va putea suspenda accesul la Serviciu, suspendare care poate fi evitată de către Beneficiar fie prin plăți în avans sau constituirea unei garanții. Scadenta facturilor proforma va fi cea specificată în cuprinsul acestora. (5) **Plata.** Beneficiarul are obligația de a achita contravaloarea sumelor facturate lunar până la data scadentei, în numerar la sediul INES, prin ordin de plată sau electronic în contul bancar al INES, fără vreun cost asociat acestei forme de plată. Plata va fi considerată în termen dacă sumele datorate și facturate vor intra în contul INES cel târziu la data scadentei menționate în factura, în proformele emise și/sau în contract. În cazul depășirii acestui termen se aplică penalități de întârziere.

#### Art. 6. Durata contractului

(1) **Intrarea în vigoare.** Contractul intră în vigoare la data semnării acestuia de către Beneficiar și activării primului Serviciu contractat și poate înceta în condițiile prevăzute în cuprinsul acestuia. (2) **Durata minimă inițială.** Contractul se va considera încheiat pe o durată minimă inițială de 24 luni și se va reînnoi automat pe perioade succesive, egale cu perioada inițială, dacă cu 30 de zile înainte de expirarea termenului inițial/succesiv nu s-a convenit altfel. INES va informa Beneficiarul în scris prin orice modalitate inclusiv prin mesaj tipărit pe factura sau e-mail prelungirea automată a Contractului cu cel puțin 30 de zile înainte, acesta având la dispoziție o perioadă de 15 zile să transmită răspunsul sau cu privire la prelungirea acestuia. Dovada notificării se va face prin orice mijloc. În lipsa unei comunicări din partea Beneficiarului, contractul se va prelunge automat. (3) **Activarea Serviciului.** Accesul la Serviciul contractat se realizează într-un interval de până la 21 de zile de la data semnării Contractului, în funcție de Serviciul solicitat. Accesul la noi Servicii disponibile în rețeaua INES, solicitate pe parcursul derulării Contractului, se va face în termen de cel mult 21 zile de la data înregistrării solicitării Beneficiarului cu condiția ca Beneficiarul să fie eligibil pentru Serviciile solicitate (incluzând fără a se limita la: prezentarea tuturor documentelor ce sunt necesare activării, constituirea unei eventuale garanții/sau plata unei sume în avans/plata unor sume restante). În cazul în care Serviciile sunt solicitate de către Beneficiar ulterior încheierii Contractului acestea se activează cel mai târziu începând cu prima dată de facturare după data solicitării lor.



(4). **Despagubiri în caz de neactivare.** În cazul nerespectării termenului de 21 zile de activare, Beneficiarul poate solicita despagubiri în termen de maximum 30 zile lucrătoare de la data semnării Contractului, respectiv de la data înregistrării solicitării pentru activarea noilor Servicii. INES va oferi drept despagubiri după analizarea cererii și a tuturor circumstanțelor, echivalente cu contravaloarea serviciului solicitat și neprestat. Despagubirea se va regăsi pe factura următoare soluționării favorabile cererii Beneficiarului, sub forma unei reduceri a valorii abonamentului sau a unor minute gratuite, în funcție de serviciul neprestat.

#### **Art. 7. Suspendarea Serviciului**

(1) Suspendarea Serviciului se poate realiza pe o perioadă nedeterminată la cererea expresă a Beneficiarului sau la inițiativa INES în următoarele condiții: a) când Beneficiarul nu își respectă obligațiile contractuale asumate, în special cele privind plata serviciilor facturate și atunci când există facturi scadente și neachitate pentru o perioadă mai mare de 30 de zile de la data emiterii unei facturi, b) Beneficiarul utilizează abuziv Serviciul contractat sau depășește Limitele Contractului, și c) în orice alt cazuri stabilite în Condițiile speciale asignate fiecărui Serviciu în parte. (2) Suspendarea poate interveni la data săvârșirii faptei ce presupune încălcarea obligațiilor Contractului sau la data împlinirii unui termen de 30 de zile de la data scadenței primei facturi scadente și neachitate, în cazul obligației de plată, fără vreo notificare a Beneficiarului în acest sens. Pe perioada suspendării, obligațiile INES sunt suspendate. În cazul în care Beneficiarul este titular al mai multor Servicii, neplata oricăruia din Serviciile contractate în termen de maxim 30 de zile de la data emiterii primei facturi scadente poate determina suspendarea tuturor Serviciilor contractate în temeiul Contractului. (3) Reconectarea Serviciului se va realiza după ce Beneficiarul va achita INES toate sumele scadente și neachitate la data solicitării reactivării Serviciilor, inclusiv dobanzile penalizatoare. Reluarea Serviciului se va realiza în maxim 3 zile lucrătoare de la achitarea integrală a sumelor datorate. Nu există tarife de reconectare pentru niciunul din Serviciul suspendat.

#### **Art. 8. Limitele contractului**

(1) Beneficiarul nu va putea încheia Contractul și utiliza Serviciul pentru: i) recomercializarea sau cedarea Serviciului către terți, fără acordul prealabil scris al INES; ii) furnizarea de servicii de telefonie prin Internet dacă serviciul este utilizat pentru terminarea apelului de voce în rețeaua INES sau în rețeaua altor operatori de telecomunicații și iii) într-un mod contrar practicii în domeniul comunicatilor electronice, reglementarilor sau legislației în vigoare și fără o autorizație legală în acest sens. (2) Pentru limitarea folosirii abuzive a rețelei și pentru a asigura un nivel corespunzător al serviciului pentru toți Beneficiarii, INES va putea în mod justificat limita anumiți parametri ai Serviciului, precum viteza de transfer a datelor, accesul la anumite servicii etc pentru un Beneficiar sau pentru toți Beneficiarii. INES nu este răspunzător pentru folosirea incorectă a serviciului, pentru folosirea serviciilor în alte scopuri decât cele prevăzute în prezentul contract, în concordanță cu legislația în vigoare. (3) Beneficiarul se obligă să utilizeze în mod normal serviciul. Beneficiarul nu va întreprinde și nu va permite întreprinderea nici unei acțiuni care să pună în pericol securitatea și integritatea rețelei INES, a rețelei Internet precum și a serverelor sau calculatoarelor INES sau ale terților conectate la rețea sau care să contravină în vreun fel utilizării normale a Serviciilor. În aceste cazuri responsabilitatea pentru eventuale daune solicitate de către terți aparțin în exclusivitate Beneficiarului.

#### **Art. 9. Confidențialitate. Prelucrarea datelor cu caracter personal**

(1) INES va asigura confidențialitatea datelor cu caracter personal furnizate de Beneficiar sau solicitate de acesta, cu excepția situației în care divulgarea acestor date este realizată cu acordul prealabil al Beneficiarului dat în baza prezentului Contract, la cererea unor terți autorizați sau pentru prestarea unor servicii de către terți (precum tiparirea și/sau expedierea facturilor, servicii de colectare a debitelor, etc) în vederea executării Contractului. (2) **Prelucrarea Datelor cu caracter personal în scopul executării Contractului.** Beneficiarul este de acord că Datele cu caracter personal, incluzând codul numeric personal, să fie prelucrate de INES în scopul executării prezentului Contract, respectiv pentru activare, facturare, relații cu clienții, recuperarea sumelor datorate, în scopul verificării respectării prevederilor Contractului etc, înregistrării și rezervării de nume de domeniu pe seama Beneficiarului cât și în scop promoțional, cu respectarea drepturilor Beneficiarului prevăzute de lege. În cazul în care aceste operațiuni sunt realizate de către terțe părți, Datele cu caracter personal vor putea fi comunicate acestora în vederea executării contractului. Beneficiarul își va putea retrage oricând consimțământul pentru utilizarea datelor sale personale în scop promoțional, la semnarea Contractului, printr-o cerere separată formulată în scris sau ulterior, printr-o cerere scrisă și comunicată INES în condițiile prevăzute în prezentul Contract. (3) **Drepturile Beneficiarului.** În ceea ce privește prelucrarea Datelor cu caracter personal în scop promoțional, Beneficiarul beneficiază, în baza unei cereri transmise în scris către INES de următoarele drepturi prevăzute de lege: a) dreptul de informare, b) dreptul de acces la date, c) dreptul de intervenție asupra datelor, d) dreptul de opoziție, e) dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale precum și d) dreptul de a se adresa justiției.

#### **Art. 10. Reclamații**

(1) Beneficiarul va putea transmite reclamațiile sale în legătură cu condițiile contractuale de furnizare și utilizare a Serviciului, în legătură cu corectitudinea serviciilor prestate și facturate, verbal telefonic, prin apel la Serviciul Clienți 031.6202020, prin fax 031.6202099, pe e-mail la adresa de Suport Clienți [support@ines.ro](mailto:support@ines.ro), ori prin poșta la adresa sediului social, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, în termen de maximum 15 de zile, calculate de la data apariției problemei reclamate sau de la data emiterii facturii contestate/prestării Serviciului contestat. (2) Soluționarea reclamației se va efectua în termen de cel mult 60 de zile de la data înregistrării, soluția urmând a fi comunicată numai în cazul respingerii reclamației și putând fi la rândul ei contestată în conformitate cu dispozițiile legale în vigoare. Formularea și înregistrarea reclamației nu suspendă obligația Beneficiarului de a plăti sumele datorate și contestate. (3) În cazul nerespectării termenului de soluționare a reclamației, cu excepția situațiilor care sunt în afara controlului INES, Beneficiarul poate solicita despagubiri în termen de maximum 15 zile lucrătoare de la data expirării termenului stabilit pentru comunicarea soluției reclamației de către INES. Acordarea despagubirii va fi condiționată de existența unei reclamații valide, respectiv raportarea de către Beneficiar a unei întreruperi în furnizarea Serviciilor și atribuită rețelei INES. În cazul în care INES constată că solicitarea Beneficiarului este întemeiată, despagubirea se va acorda prin reducerea taxei lunare de abonament, proporțional cu perioada în care Beneficiarul nu a beneficiat de Servicii. Reducerea taxei lunare de abonament se va evidenția în factura din luna imediat următoare soluționării în mod favorabil a cererii Beneficiarului.

#### **Art. 11. Răspunderea contractuală.**



(1) Neachitarea facturii la termenul scadent atrage pentru Beneficiar plata de penalitati de intarziere. Penalitatile se datoreaza incepand cu prima zi dupa data scadenta si pana la data achitarii integrale a sumelor datorate si sunt de 0,5%/zi de intarziere. Penalitatile vor putea fi solicitate Beneficiarului oricand in cursul termenului general de prescriptie de 3 ani. (2) In cazul incetarii Contractului a) prin denuntare unilaterala in conditiile in care Beneficiarul inregistreaza la data cererii datoriilor si nu respecta termenul de preaviz si forma scrisa a notificarii, b) ca urmare a nerespectarii de catre Beneficiar a obligatiilor contractuale, in mod special a obligatiilor privind plata serviciilor prestate in termenul scadent si cele privind durata minima initiala/prelungita a contractului, sau c) la solicitarea INES in cazurile de incalcare dovedita a Limitelor Contractului Beneficiarul va putea fi obligat la plata de daune compensatorii reprezentand echivalentul abonamentului lunar pentru perioada ramasa pana la expirarea duratei initiale/prelungite a Contractului.

#### Art. 12. Despagubiri.

(1) In cazul nerespectarii nivelurilor de calitate asumate prin contract, precum si pentru nerespectarea altor clauze contractuale asumate pentru prestarea Serviciilor (internet, telefonie, televiziune) ca urmare a unor nefunctionalitati in retea cauzate de culpa/neglijenta INES, Beneficiarul poate fi despagubit, dupa analiza fiecarei solicitari in parte, comunicata INES in scris in acest sens. (2) Despagubirea se va face numai la solicitarea Beneficiarului formulata in termen de cel mult 15 zile de la data la care nefunctionalitatea reclamata nu a fost solutionata in termenul mentionat la Art. 10 (2) din prezentul Contract. Acordarea despagubirii va fi conditionata si de dovedea existentei in evidentele si serverele INES a defectiunii notificate in zona, aria geografica indicata de Beneficiar si cu conditia ca Beneficiarul sa fie cel afectat direct de defectiunea notificata, INES avand dreptul de a solicita orice acte doveditoare in acest sens. (3) Daca se constata ca solicitarea Beneficiarului este intemelata, despagubirea se va acorda prin reducerea taxei lunare de abonament, proportional cu perioada in care Beneficiarul nu a beneficiat de Servicii sau prin acordarea de minute gratuite. Reducerile acordate se vor evidentia in factura emisa in luna imediat urmatoare solutionarii in mod favorabil a cererii Beneficiarului. (4) Cu toate acestea, INES nu va raspunde fata de Beneficiar si/sau fata de terta parti pentru daune, pierderi de profit, castiguri nerealizate si/sau lipsa unor oportunitati de afaceri sau orice alte pierderi suferite de catre Beneficiar si care rezulta direct sau indirect din, dar fara a se limita la: (i) lipsa de acces la Servicii sau furnizarea de Servicii de calitate necorespunzatoare; sau (ii) folosirea neadecvata a Serviciilor si echipamentelor de comunicatii de catre Beneficiar, (iii) nefunctionarea Serviciilor din motive de ordin tehnic si/sau din actiunile tertilor. Daca Beneficiarul nu este multumit de despagubirile acordate de catre INES acesta se poate adresa instantelor de judecata competente in vederea recuperarii prejudiciului suferit.

#### Art. 13. Incetarea contractului

(1) Oricare parte poate solicita incetarea contractului, printr-o notificare adresata in scris celeilalte parti, cu scrisoare recomandata cu confirmare de primire, cu cel putin 30 de zile inainte de data la care se doreste incetarea Contractului. In cazul in care initiativa incetarii apartine Beneficiarului sau incetarea contractului intervine din vina exclusiva a Beneficiarului, acesta se obliga sa achite toate sumele scadente inclusiv accesoriile aferente (penalitati de intarziere) precum si o despagubire echivalenta cu contravaloarea taxei de instalare a Serviciului si a abonamentului

lunar pentru perioada ramasa pana la expirarea duratei initiale/prelungite a Contractului, in cazul denuntarii/incetarii Contractului inainte de expirarea perioadei minime initiale/prelungite contractuale agreeate. Aceasta despagubire este valabila si in cazul in care incetarea Contractului are loc ca urmare a incalcarii Limitelor contractului, a suspendarii prestarii Serviciului pentru neplata facturilor pentru o perioada mai mare de 30 de zile de la data scadentei obligatiei de plata, despagubirea fiind datorata de la data scadentei primei facturi neachitate. (2) Incetarea Contractului intervine si daca Beneficiarul a solicitat portarea si aceasta s-a finalizat sau a cerut in scris anularea cererii sale de portare, in conditiile si termenul stabilit de lege. (3) Incetarea Contractului nu inlatura obligatia Beneficiarului de a achita toate sumele datorate in baza Contractului, inclusiv debitele ce se vor regasi in facturile emise ulterior inregistrarii de catre INES a solicitarii de incetare a Contractului, pentru Serviciile consumate dar nefacturate pana la data incetarii (inclusiv transele lunare de plata aferente terminalului achizitionat de beneficiar conform ofertei promotionale, sume ce devin de drept scadente si exigibile), precum si eventualele costuri de incetare, mai sus prevazute. (4) Prezentul contract inceteaza de plin drept, fara punere in intarziere si fara interventia instantei de judecata, aceasta optiune apartinand INES, la data implinirii unui termen de 120 de zile de la data emiterii primei facturi scadente si neachitate, in cazul in care Beneficiarul nu inregistreaza plati pentru facturile scadente in acest termen dat catre INES. (5) La incetarea contractului sau a Serviciului la una sau mai multe locatii, Beneficiarul va returna INES toate echipamentele pe care acesta le-a instalat Beneficiarului pentru buna functionare a serviciului la toate locatiile sau doar la locatiile pentru care serviciul nu mai este functional, echipamente specificate in Anexa de Tarife si Servicii sau in procesul-verbal de predare si care sunt proprietatea INES. Daca la incetarea contractului, Beneficiarul nu returneaza echipamentele catre INES, acesta din urma poate pretinde, iar Beneficiarul se obliga sa achite cu titlu de penalitate o suma egala cu contravaloarea echipamentelor predate in custodie si nereturnate. (6) Incetarea Contractului nu va produce efecte asupra obligatiilor restante ale partilor la data incetarii sau asupra obligatiilor care supravietuiesc prin natura lor incetarii Contractului. Incetarea furnizarii serviciilor va putea fi notificata in prealabil Beneficiarului prin orice mijloc de comunicare.

#### Art. 14. Novarea si cesiunea contractului

(1) Cesiunea integrala sau partiala a drepturilor si obligatiilor prevazute in prezentul Contract se poate realiza de catre INES, cu notificarea Beneficiarului. (2) Beneficiarul poate sa transfere/noveze, total sau partial drepturile si obligatiile rezultand din prezentul Contract numai cu acordul scris al INES si numai prin semnarea contractului tip de cesiune/novatie pus la dispozitia sa de INES. (3) In cazul novatiei Contractului, atat vechiul cat si noul Beneficiar raspund solidar pentru indeplinirea obligatiilor contractuale.

#### Art. 15. Forta majora

(1) Partile vor fi exonerate de raspundere in cazul in care prevederile Contractului nu pot fi respectate ca urmare a unui eveniment de forta majora. Prin eveniment de forta majora se intelege orice eveniment extern, in afara controlului partilor afectate, imprezibil, absolut invincibil si inevitabil. Partea care invoca forta majora va notifica cealalta parte in scris, in termen de 5 (cinci) zile lucratoare atat de la aparitia evenimentului respectiv, cat si de la incetarea acestuia. (2) La incetarea cazului de forta majora, partea care a fost impiedicata sa-si indeplineasca obligatiile

Își va relua executarea obligațiilor conform prezentului Contract.

**Art. 16. Modificarea contractului**

(1) Cu excepția situațiilor expres prevăzute în contract, modificarea contractului se va face prin act adițional. (2) **Schimbarea locației.** În cazul în care Beneficiarul dorește schimbarea locației pentru Serviciul furnizat, va notifica în acest sens INES. Cu acordul prealabil al INES, se va încheia un act adițional la contract care va cuprinde noua locație, termenul de instalare și tarifele aferente. Beneficiarul este de acord cu plata abonamentului pentru perioada cuprinsă între dezinstalarea serviciului de la locația veche până la data la care serviciul este furnizat la noua locație.

**Art. 17. Comunicari**


(1) Toate comunicările ce urmează a fi transmise de către INES în baza prezentului Contract, inclusiv cele legate de modificarea tarifelor, vor fi aduse la cunoștința Beneficiarului prin orice mijloace care asigură transmiterea cum ar fi: informare pe propria pagină de Internet, transmitere pe echipamentul terminal al Beneficiarului în

cazul televiziunii IP, e-mail, factura, posta, media sau un alt mijloc care permite ajungerea informației la Beneficiar. (2) Cererile privind denutarea unilaterală a Contractului și cele privind intenția de neprelungire a Contractului înainte de expirarea perioadei se vor transmite la sediul INES în scris cu scrisoare recomandată însoțită de confirmare de primire.

**Art. 18. Litigii**

(1) Partile convin ca toate litigiile ce decurg din încheierea, validitatea, executarea și încetarea prezentului contract care nu au fost soluționate pe cale amiabilă să fie soluționate de către instanțele din București, de la sediul INES, competente să judece aceste litigii. (2) Pentru orice litigiu ce decurge din sau în legătură cu reclamația sa și care nu s-a soluționat amiabil, Beneficiarul se poate adresa Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicatii („ANCOM”) în conformitate cu prevederile O.U.G. nr. 111/2011 și ale Deciziei ANCOM nr. 480/2010.

Prezentele Condiții Generale/Seria E au dobândit data certa prin înregistrare în registrul de evidență al Cabinetului de Avocat Luminița Negoescu sub nr. 411 din data de 17.02.2017 urmând a produce efecte începând cu data de 17.02.2017 Contractelor semnate după data intrării în vigoare li se vor aplica, până la apariția altor condiții generale, prezentele condiții generale. Verificarea conformității exemplarului semnat cu exemplarul având data certa se va putea face prin accesarea site-ului [www.ines.ro](http://www.ines.ro). INES va afișa Condițiile generale și Condiții speciale aplicabile la adresa de Internet [www.ines.ro](http://www.ines.ro). Dovedirea raporturilor juridice dintre Partii se va putea face cu contractul semnat de Beneficiar și INES și condițiile speciale aplicabile serviciului solicitat la data achiziționării și utilizării, condiții care au dobândit data certa conform prevederilor prezentului Contract și care sunt afișate la adresa de Internet mai sus menționată.

|  |   |                   |
|--|---|-------------------|
| <p>INES GROUP S.R.L.<br/>prin .....<br/>Reprezentant Vânzări<br/>[semnatura și stampila]</p>  | <p><b>Beneficiar</b><br/>prin<br/>Administrator<br/>[semnatura]</p> | <p>[Stampila]</p> |
|--|---|-------------------|

**AVOCAT LUMINIȚA NEGOESCU**  
În conformitate cu dispozițiile art. 3, alin. (1), litera c), din  
Legea nr. 51/1995 pentru organizarea și exercitarea  
profesiei de avocat, republicată, cu modificările ulterioare,  
atest data, identitatea părților și conținutul prezentului act.  
Nr. 411 Data 17.02.  
2017

Semnatura:   
Stampila: 



**CONDITII SPECIALE PENTRU FURNIZAREA SERVICIULUI DE TELEFONIE****1. Dispozitii generale**

Prezentele Conditii speciale de furnizare a serviciului de telefonie („Serviciul”) pus la dispozitie de INES se subordoneaza Conditieiilor generale seria D si fac parte integranta din Contract, asa cum acesta este definit in Conditieiile generale.

**2. Serviciul**

**2.1.** Serviciul pus la dispozitia Beneficiarului este serviciul de voce si mesaje facsimile internationale, interurbane si locale in si prin intermediul retelei INES, denumit in continuare Serviciul, in conformitate cu prezentele conditii, Conditieiile generale si Anexa de Tarife si Servicii.

**2.2.** INES furnizeaza Serviciul in acord cu parametrii tehnici si in locatiile specificate in Anexa de Tarife si Servicii.

**3. Tarife**

(1) Pentru Serviciul oferit Beneficiarul va achita tarifele stabilite in Anexa de Tarife si Servicii. (2) Durata apelurilor este calculata in minute, prin rotunjire la un minut intreg, pentru primele 60 de secunde. Dupa primul minut tarifierea se face la secunda. INES isi rezerva dreptul de a aplica in orice moment tarife suplimentare pentru orice servicii speciale oferite, conexe cu Serviciile, daca prin Contract nu s-a prevazut altfel. Aceste tarife in cazul in care se vor solicita vor fi publice pe site-ul [www.ines.ro](http://www.ines.ro) si vor fi incluse in Anexa de Tarife si Servicii. (3) Tarifele pentru fiecare tip de apel vocal, in cazul in care depasesc minutele incluse in abonament (tarifele standard) precum si tarifele suplimentare (care nu intra in valoarea abonamentului), in cazul serviciului de telefonie sunt astfel:

- În Reteaua INES (inclusiv numerotatie portata): 0,0100 euro
- În Bucuresti în rețeaua altor operatori de telefonie fixa (inclusiv numerotatie portata): 0,0250 euro
- National, în rețeaua altor operatori telefonie fixa (inclusiv numerotatie portata): 0,0250 euro
- În Retelele mobile: Vodafone, Orange, Telekom, RCS\_RDS (inclusiv numerotatie portata): 0,0750 euro
- Serviciile cu valoare adaugata Telekom: 0.0250 euro
- National: Universal Emergency Service (Salvare, Pompieri, Politie, 112): 0 euro

Tarifele pentru destinatiile internationale se regasesc pe site-ul [www.ines.ro](http://www.ines.ro) (4) Ordinea de consum a minutelor incluse in abonament este conform cu ordinea efectuarii apelurilor. După terminarea minutelor incluse, acestor apeluri li se aplică tariful corespunzător traficului suplimentar.

**4. Facturare. Plata**

**4.1.** Facturarea si modalitatiile de plata pentru Serviciul furnizat sunt cele prevazute in Conditieiile generale de furnizare INES.

**4.2.** La cerere factura va putea fi detaliata partial (pe destinatii) sau total (pe numere apelate) la alegerea Beneficiarului la tarifele in vigoare la data solicitarii serviciului.

**5. Intreruperea si/sau suspendarea serviciului**

Pentru intarzieri la plata facturii mai mari de 30 zile de la data scadentei primei facturii de servicii, INES poate intrerupe/suspenda furnizarea Serviciului pana la achitarea de catre Beneficiar a tuturor obligatiilor scadente si restante.

**6. Contestarea sumelor facturate**

In cazul in care Beneficiarul contesta suma facturata si diferenta care este in litigiu este mai mica de 20% din valoarea facturii, Beneficiarul va achita integral factura, urmand ca eventualele diferente sa fie corectate pe factura urmatoare. In cazul in care diferenta in litigiu este mai mare de 20% din valoarea facturii, plata sumei contestate va fi amanata pana la expirarea perioadei de investigatie, care nu va depasi 30 de zile de la data inregistrarii reclamatiei.

**7. Calitatea serviciului**

INES garanteaza buna functionare a Serviciului doar daca Beneficiarul utilizeaza sistemul si echipamentele recomandate de catre INES specificate in Anexa de Tarife si Servicii si cu respectarea de catre Beneficiar a instructiunilor primite la semnarea Contractului si instalarea Serviciului.

**8. Activarea serviciului**

**8.1.** Activarea Serviciului se realizeaza in conformitate cu Conditieiile generale.

**8.2.** In momentul activarii Serviciului, INES atribuie Beneficiarului, in limita disponibilitatii unui sau mai multe numere de telefon. Daca exista o cerere din partea Beneficiarului pentru un numar de telefon special, aceasta va fi supusa validarii INES. La cererea motivata a Beneficiarului, numarul de telefon poate fi schimbat, dupa achitarea tarifului prevazut in Anexa de Tarife si Servicii.

**8.3.** Prestatorul isi rezerva dreptul sa schimbe numarul de telefon atribuit Beneficiarului din ratiuni impuse de serviciul de telefonie,



gratuit, cu o notificare prealabilă cu o lună și cu respectarea reglementărilor în vigoare.

## 9. Responsabilitati. Limite

9.1. INES nu este în nici un fel răspunzătoare pentru pierderile (directe sau indirecte), pierderea unor ocazii sau oportunități de afaceri sau pentru beneficiile nerealizate, ale Beneficiarului sau ale terților cu care Beneficiarul se află în contract, ca urmare a nefuncționării sau a funcționării necorespunzătoare a Serviciului. Singurul remediu care poate fi solicitat de către Beneficiar este de a i se reduce în mod proporțional abonamentul lunar conform perioadelor de nefuncționare, în cazul în care prin contractul semnat se specifică plata unui abonament lunar.

9.2. Beneficiarul a luat la cunoștință și a înțeles că INES nu controlează și nu are nici o responsabilitate în ceea ce privește conținutul comunicărilor transmise prin rețeaua INES.

9.3. Beneficiarul va asigura accesul INES în locațiile sale pentru intervențiile tehnice ce tin de buna funcționare a Serviciului.

9.4. Beneficiarul se obligă să nu folosească echipamente terminale care nu sunt autorizate de către INES și să nu modifice echipamentele sau orice alte instalații realizate de către INES pentru funcționarea Serviciului.

9.5. Beneficiarul poate accesa numărul unic pentru apeluri de urgență 112, neexistând nicio limitare a accesului la numărul unic. Beneficiarul înțelege și acceptă că informația de localizare a apelantului care accesează numărul unic pentru apeluri de urgență 112 este transmisă către operatorul sistemului de urgență.

9.6. În cazul unei cereri de portare a unui Beneficiar în rețeaua INES, nu se percepe taxa pentru portarea numărului de telefon. Dacă însă se dorește portarea din rețeaua INES, acest lucru se va face direct prin solicitarea portării către alt furnizor de servicii, încetarea Contractului intervenind la data realizării portării, cu respectarea tuturor termenilor și condițiilor prevăzute în Contract. În măsura în care cererea de portare a Abonatului din rețeaua INES către alt furnizor nu se finalizează cu realizarea portării, Contractul își va produce efectele în continuare cu respectarea aceluși termen și condiții.

## 10. Disfuncționalități ale serviciului. Reclamații

10.1. INES va depune toate eforturile să furnizeze Serviciul în mod continuu cu minimum de întreruperi, cu excepția faptului că anumite întreruperi, întâzieri sau alte disfuncționalități ale Serviciului pot fi datorate din cauze independente de INES (terți furnizori de transmisii de date, de energie electrică, etc.)

INES folosește pentru măsurarea și gestionarea traficului indicatori de performanță generați în nodurile de rețea, conform specificațiilor furnizorilor de echipamente. Performanța acestor indicatori este monitorizată în mod regulat în scopul de a evita congestiunea segmentelor de rețea sau pentru utilizarea acestora la capacitate maximă. În acest sens, rețeaua INES este în așa fel proiectată astfel

încât criteriile licenței sale de operare să fie îndeplinite statistic. Beneficiarul înțelege și acceptă că nivelul calității Serviciilor poate fi afectat în situațiile în care se iau măsurile de decongestionare a traficului, INES asigurând un nivel maxim de blocare și întrerupere a apelurilor în proporție de 2% în medie pe rețea (număr care se raportează la numărul total de abonați într-o anumită perioadă și la nivelul întregii rețele INES). Informații complete privind procedurile de măsurare și gestionare a traficului precum și despre posibilele condiții care au ca efect limitarea accesului sau utilizarea anumitor servicii și aplicații sunt disponibile pe [www.ines.ro](http://www.ines.ro). Caracteristicile sau disponibilitatea Serviciilor furnizate de către INES pot suferi modificări ca urmare a restricționării/suspendării/încetării, din orice motiv, a dreptului INES de a furniza aceste Servicii în rețelele altor parteneri. Pentru evitarea oricărui dubiu, INES nu răspunde pentru prejudiciile, de orice natură, directe sau indirecte, suferite de Beneficiar în legătură cu aceste modificări.

10.2. Serviciul INES este accesibil Beneficiarului 24 de ore din 24, 7 zile din 7. Suportul tehnic este asigurat telefonic 24 de ore din 24, 7 zile din 7 la nr de tel.031.620.20.20, iar intervențiile care necesită deplasare, de luni până vineri, între orele 9:00-18:00, cu excepția sărbătorilor legale. Asistența tehnică solicitată de Beneficiar pentru remedierea defecțiunilor care nu se datorează INES, cât și eventualele servicii suplimentare se tarifează conform tarifelor în vigoare.

10.3. INES se obligă să remedieze eventualele defecțiuni reclamate în termen de maxim 3 ore dacă reclamația este raportată și înregistrată la centrul de suport INES în timpul programului de lucru (luni-vineri între orele 9:00-18:00) sau până la ora 12:00 a primei zile lucrătoare dacă reclamația este raportată și înregistrată după terminarea programului de lucru.

10.4. Se consideră întrerupere a furnizării serviciului orice întrerupere neanunțată cu o durată mai mare de 10 minute. Nu se vor lua în calcul:

- întreruperile pentru efectuarea de lucrări de întreținere/înclocuirea a rețelei și echipamentelor, anunțate de către INES Beneficiarului cu cel puțin 48 ore înainte. Acestea vor putea avea o durată maximă de 5 ore/săptămână iar INES va urmări ca ele să fie efectuate în intervalul orar 0:00 – 5:00 A.M.,
- întreruperi datorate cupei Beneficiarului sau a unor terți pentru care INES nu este ținut să răspundă;
- întreruperi datorate perturbarii transmisiei cauzate de câmpurile electromagnetice exterioare rețelei INES;
- întreruperile datorate forței majore.

10.5. Durata întreruperii se contorizează din momentul anunțării telefonice a deranjamentului de către Beneficiar (moment în care Prestatorul va acorda sesizării un număr de înregistrare, menționând și ora exactă a primirii acesteia) până la momentul în care Serviciul a fost readus la parametrii normali de funcționare.

10.6. INES va putea acorda o reducere care se va calcula proporțional cu durata totală de nefuncționare din cuprinsul perioadei de facturare (calculată prin însumarea întreruperilor neanunțate de INES), ce îndeplinesc condițiile prevăzute mai sus, din care se scade un procent de 2% din numărul total de ore din intervalele orare permise de tipul



produsului), prin raportarea la numarul total de ore din intervalele  
 orare permise de tipul de produs.

**10.7.** Reducerea acordata de INES este cel mult egala cu tarifele  
 corespunzatoare perioadei de facturare a Serviciului.

**10.8.** INES va evidenta eventuala reducere acordata pentru  
 intreruperile din perioada de facturare anterioara, in urmatoarea  
 factura comunicata Beneficiarului. Daca Beneficiarul nu este de acord  
 cu cuantumul reducerii, poate cere in scris, pana la scadenta facturii,  
 verificarea timpului de intrerupere a furnizarii serviciului in luna

anterioara. In urma verificarii, partile vor conveni de comun acord, in  
 scris, asupra cuantumului reducerii facturii.


**10.9.** Presentul capitol nu se aplica in cazul in care intreruperea sau  
 degradarea Serviciului se datoreaza echipamentului, configuratiilor  
 software sau retelei Beneficiarului.

**11. Dispozitii finale**

In cazul in care exista contradictii intre termenii din prezentele Conditii  
 speciale si prevederile Conditiei generale, prevederile prezentelor  
 Conditii speciale vor prevala.

Prezentele Conditii Speciale au dobandit data certa prin inregistrare in registrul de evidenta al Cabinetului de Avocat Luminita Negoescu sub nr.  
 412 din data de **17.02.2017** urmand a produce efecte incepand cu data de **17.02.2017** si fac parte integranta din Contractul cadru de prestari  
 servicii seria D. Contractelor semnate dupa data intrarii in vigoare si se vor aplica, pana la aparitia altor conditii, prezentele conditii speciale.  
 Verificarea conformitatii exemplarului semnat cu exemplarul avand data certa se va putea face prin accesarea site-ului [www.ines.ro](http://www.ines.ro)

Prezentul exemplar reprezinta originalul **CONDITIILOR SPECIALE PENTRU FURNIZAREA SERVICIULUI DE TELEFONIE**, fiind semnat pentru  
 conformitate de DI. IOAN IRINA – Director Vanzari /INES GROUP S.R.L.

|   |   |                   |
|---|---|-------------------|
| <p>INES GROUP S.R.L.<br/>                 prin Reprezentantului de Vanzari<br/>                 [semnatura si stampila]</p>  | <p>Beneficiar<br/>                 prin Reprezentant legal<br/>                 [semnatura]</p> | <p>[Stampila]</p> |
|---|---|-------------------|

**AVOCAT LUMINIȚA NEGOESCU**  
 In conformitate cu dispozitiile art. 3, alin. (1), litera c), din  
 Legea nr. 51/1995 pentru organizarea și exercitarea  
 profesiei de avocat, republicată, cu modificările ulterioare,  
 este data, identitatea părților și conținutul prezentului act.

Nr. 412 / Data 17.02  
 2017

Stampila: LUMINIȚA NEGOESCU, Cabinet de Avocat, BUCUREȘTI





## CONDITII SPECIALE PENTRU FURNIZAREA SERVICIULUI DE ACCES INTERNET

### 1. Dispozitii generale

Prezentele Conditii speciale de furnizare a serviciului de acces Internet („Serviciul”) pus la dispozitie de INES se subordoneaza Conditilor generale seria D si fac parte integranta din Contract, asa cum acesta este definit in Conditile generale.

### 2. Serviciul

**2.1.** Serviciul pus la dispozitia Beneficiarului include serviciul de transmisii de date prin acces dedicat la Internet, in si prin intermediul retelei INES, denumit in continuare Serviciul, in conformitate cu prezentele conditii, Conditile generale si Anexa de Tarife si Servicii.

**2.2.** INES furnizeaza Serviciul in acord cu parametrii tehnici si in locatiile specificate in Anexa de Tarife si Servicii. Instalarea Serviciului este disponibila dupa achitarea tarifelor specificate in Anexa de Tarife si Servicii si daca exista conditii tehnice de instalare precum si dupa obtinerea autorizatiilor necesare, daca este cazul.

**2.3.** Serviciul este oferit de INES cu buna-credinta, cu depunerea tuturor diligentelor in indeplinirea corespunzatoare a obiectului contractului („best efforts”). INES nu garanteaza o viteza maxima pentru furnizarea Serviciilor de acces la Internet, Beneficiarul fiind de acord cu aceasta. Viteza maxima de transfer a datelor poate atinge valorile de \_\_\_\_ Mbps download si \_\_\_\_ Mbps upload. INES va depune toate eforturile pentru a-i asigura Beneficiarului accesul la Serviciu, neputand insa oferi garantia calitatii accesului si transmisiei. Daca Beneficiarul achizitioneaza serviciu audiovizual, pe langa serviciu de acces internet, acesta constientizeaza si este de acord, ca serviciul audiovizual va folosi din portul de 100Mbps alocat: canalele SD (standard definition) pana la 5 Mbps, iar canalele HD (high definition) pana la 15 Mbps.

### 3. Tarife

Pentru Serviciul oferit Beneficiarul va achita tarifele stabilite in Anexa de Tarife si Servicii.

### 4. Facturare. Plata

Facturarea si modalitatile de plata pentru Serviciul furnizat sunt cele prevazute in Conditile generale de furnizare INES.

### 5. Intreruperea si/sau suspendarea serviciului

**5.1.** Pentru intarzieri la plata facturii mai mari de 30 zile de la data scadentei primei facturii neachitate, INES poate intrerupe/suspenda furnizarea Serviciului pana la achitarea de catre Beneficiar a tuturor obligatiilor scadente si restante.

**5.2.** Beneficiarul poate solicita pentru o perioada ce nu va depasi 30 de zile suspendarea furnizarii Serviciului, numai daca nu inregistreaza la data cererii datorii scadente si neachitate.

**5.3.** Beneficiarul poate fi obligat sa returneze materialele si dispozitivele apartinand INES pe toata perioada suspendarii furnizarii Serviciului.

**5.4.** Dupa expirarea perioadei de suspendare solicitata sau oricand in perioada de suspendare Beneficiarul va solicita in scris reconectarea la retea, serviciul fiind pus in functiune in termenii stabiliti in Conditile generale.

### 6. Contestarea sumelor facturate.

In cazul in care Beneficiarul contesta suma facturata si diferenta care este in litigiu este mai mica de 20% din valoarea facturii, Beneficiarul va achita integral factura, urmand ca eventualele diferente sa fie corectate pe factura urmatoare. In cazul in care diferenta in litigiu este mai mare de 20% din valoarea facturii, plata sumei contestate va fi amanata pana la expirarea perioadei de investigatie, care nu va depasi 30 de zile de la data inregistrarii reclamatiei.

### 7. Calitatea serviciului. Clasa de calitate a serviciului

**7.1.** INES garanteaza buna functionare a Serviciului doar daca Beneficiarul utilizeaza sistemul si echipamentele recomandate de catre INES specificate in Anexa de Tarife si Servicii si cu respectarea de catre Beneficiar a instructiunilor primite la semnarea Contractului si instalarea Serviciului.

**7.2.** Serviciul furnizat de INES se încadrează în clasa 0 de calitate a serviciilor oferite prin intermediul rețelelor pe care se utilizează protocolul IP, după clasificarea adoptată prin decizie a autorității de reglementare în domeniu. Punctele considerate în estimarea clasei de calitate sunt: punctul de acces de la Beneficiar, punctul de acces în «Internet» (la data semnării contractului: rețeaua Level 3 prin POP-ul din București, rețeaua Telia Sonera prin POP-ul București, rețeaua AMSIX prin POP-ul din Amsterdam și rețeaua BIX prin POP-ul din Budapesta), respectiv RoNIX și InterLAN. INES este interconectată cu diverși operatorii majori din România, folosind cu precădere interconectări private. Interconectarea se realizează direct sau prin Ronix și este determinată de volumul de trafic, raportul de trafic in/out între rețele și de acordurile comerciale existente.

**7.3.** INES folosește pentru măsurarea și gestionarea traficului indicatori de performanță generați în nodurile de rețea, conform specificațiilor furnizorilor de echipamente. Performanța acestor indicatori este monitorizată în mod regulat în scopul de a evita congestiunea segmentelor de rețea sau pentru utilizarea acestora la capacitate maximă. În acest sens, rețeaua INES este în așa fel proiectată astfel încât criteriile licenței sale de operare să fie îndeplinite statistic. Beneficiarul înțelege și acceptă ca nivelul



calitatii Serviciilor poate fi afectat în situatiile în care se iau masurile de decongestionare a traficului, INES asigurând un nivel maxim de blocare și întrerupere a apelurilor în proportie de 2% în medie pe rețea (numar care se raporteaza la numarul total de abonati într-o anumita perioada și la nivelul întregii rețele INES). Informatii complete privind procedurile de masurare și gestionare a traficului precum și despre posibilele conditii care au ca efect limitarea accesului sau utilizarea anumitor servicii și aplicatii sunt disponibile pe [www.ines.ro/www.inesiptv.ro](http://www.ines.ro/www.inesiptv.ro). Caracteristicile sau disponibilitatea Serviciilor furnizate de către INES pot suferi modificari ca urmare a restrictionarii/suspendarii/incetarii, din orice motiv, a dreptului INES de a furniza aceste Servicii în rețelele altor parteneri. Pentru evitarea oricarui dubiu, INES nu raspunde pentru prejudiciile, de orice natura, directe sau indirecte, suferite de Beneficiar în legatura cu aceste modificari. Beneficiarul poate masura în permanenta latimea de banda maxima contractata cu instrumentele ce se gasesc la adresa [speed.ines.ro](http://speed.ines.ro) sau [www.netograf.ro](http://www.netograf.ro).

## 8. Responsabilitati. Limite

**8.1.** INES nu este în nici un fel raspunzatoare pentru pierderile (directe sau indirecte), pierderea unor ocazii sau oportunitati de afaceri sau pentru beneficiile nerealizate, ale Beneficiarului sau ale tertilor cu care Beneficiarul se afla în contract, ca urmare a nefunctionarii sau a functionarii necorespunzatoare a Serviciului. Singurul remediu care poate fi solicitat de către Beneficiar este de a i se reduce în mod proportional abonamentul lunar conform perioadelor de nefunctionare, în cazul în care prin Anexa de Tarife si Servicii se specifica plata unui abonament lunar.

**8.2.** Beneficiarul a luat la cunostinta și a inteles ca INES nu controleaza și nu are nici o responsabilitate în ceea ce priveste securitatea și integritatea sistemului Beneficiarului și continutul comunicariilor transmise prin rețeaua INES.

**8.3.** Beneficiarul va folosi Serviciul în conformitate cu prevederile Contractului și ale legislatiei în vigoare. În acest sens, Beneficiarului îi este interzis fara a se limita la, sa intercepteze, sa monitorizeze, sa stearga, sa distruga sau sa modifice orice comunicare care nu îi este destinata sau care nu-i apartine, sa trimita mesaje comerciale nesolicitate și nepermise de lege, sau sa foloseasca Serviciul în mod fraudulos.

**8.4.** Beneficiarul va asigura accesul INES în locatiile sale pentru interventiile tehnice ce tin de buna functionare a Serviciului.

**8.5.** Beneficiarul se obliga sa nu foloseasca echipamente care nu sunt autorizate de către INES și sa nu modifice echipamentele sau orice alte instalatii realizate de către INES pentru functionarea Serviciului.

## 9. Disfunctionalitati ale serviciului. Reclamatii.

Prezentele Conditii Speciale au dobandit data certa prin înregistrare în registrul de evidenta al Cabinetului de Avocat Luminita Negoescu sub 413 din data de 17.02.2017 urmand a produce efecte începând cu data de 17.02.2017 și fac parte integranta din Contractul cadru de prestari servicii seria D. Contractelor semnate dupa data intrarii în vigoare și se vor aplica, pana la aparitia altor conditii, prezentele conditii speciale. Verificarea conformitatii exemplarului semnat cu exemplarul având data certa se va putea face prin accesarea site-ului [www.ines.ro](http://www.ines.ro)

**9.1.** INES va depune toate eforturile sa furnizeze Serviciul în mod continuu cu minimum de întreruperi, cu exceptia faptului ca anumite întreruperi, intarzieri sau alte disfunctionalitati ale Serviciului pot fi datorate din cauze independente de INES (terti furnizori de acces la rețeaua Internet, de energie electrica, etc.)

**9.2.** Serviciul INES este accesibil Beneficiarului 24 de ore din 24, 7 zile din 7. Suportul tehnic este asigurat telefonic 24 de ore din 24, 7 zile din 7 la nr de tel. 031-620.20.20 sau 021-232.21.12, iar interventiile care necesita deplasare, de luni pînă vineri, între orele 9.00-18.00, cu exceptia sarbatorilor legale. Asistenta tehnica solicitata de Beneficiar pentru remedierea defectiunilor care nu se datoreaza INES, cat si eventualele servicii suplimentare se tarifeaza conform tarifeilor în vigoare.

**9.3.** INES se obliga sa remedieze eventualele defectiuni reclamate în termen de maxim 3 ore dacă reclamatia este raportata și înregistrata la centrul de suport INES în timpul programului de lucru (luni-vineri între orele 9:00-18:00) sau pana la ora 12:00 a primei zile lucratoare dacă reclamatia este raportata și înregistrata dupa terminarea programului de lucru.

**9.4.** Pentru a se putea monitoriza și asigura calitatea serviciilor, Beneficiarul va oferi acces SNMP INES sau o adresa IP care nu se afla în spatele unui firewall. În cazul neasigurarii accesului SNMP sau a unei adrese IP care poate fi monitorizata, Beneficiarul nu va beneficia de reduceri enumerate la punctele a) și b) din prezentul Articol. Beneficiarul va notifica în scris INES, în termen de maxim 48 ore de la producere, eventualele intervale de nefunctionare. Beneficiarul poate solicita a) pentru orice întrerupere continua mai mare de 30 minute diminuarea sumelor datorate INES cu valoarea corespunzatoare zilei respective aferenta locatiei nefunctionale; b) pentru orice interupere insumata mai mare de 120 minute în decursul a 24 de ore diminuarea sumelor datorate INES cu valoarea corespunzatoare zilei respective aferenta locatiei nefunctionale. Nu fac subiectul acestor asigurari întreruperile de mentenanta anuntate în prealabil de către INES, în limita a 4 ore pe luna.


**9.5.** INES va evidentia eventuala reducere acordata pentru întreruperile din perioada de facturare anterioara, în urmatoarea factura comunicata Beneficiarului. Dacă Beneficiarul nu este de acord cu cuantumul reducerii, poate cere în scris, pana la scadenta facturii, verificarea timpului de întrerupere a furnizarii serviciului în luna anterioara. În urma verificarii, partile vor conveni de comun acord, în scris, asupra cuantumulului reducerii facturii.

**9.6.** Prezentul capitol nu se aplica în cazul în care întreruperea sau degradarea Serviciului se datoreaza echipamentului, configuratiilor software sau rețelei Beneficiarului.

## 10. Dispozitii finale

În cazul în care exista contradictii între termenii din prezentele Conditii speciale și prevederile Conditiiilor generale, prevederile prezentelor Conditii speciale vor prevala.

Prezentul exemplar reprezinta originalul **CONDITIILOR SPECIALE PENTRU FURNIZAREA SERVICIULUI DE ACCES INTERNET**, fiind semnat pentru conformitate de Dl. IOAN IRINA – Director Vanzari /INES GROUP S.R.L.

|  |   |                   |
|--|---|-------------------|
| <p>INES GROUP S.R.L.<br/>                 prin<br/>                 Functie<br/>                 [semnatura si stampila]</p>  | <p>Beneficiar<br/>                 prin<br/>                 Functie<br/>                 [semnatura]</p> | <p>[Stampila]</p> |
|--|---|-------------------|

**AVOCAT LUMINIȚA NEGOESCU**  
 În conformitate cu dispozițiile art. 3, alin. (1), litera c), din  
 Legea nr. 51/1995 pentru organizarea și exercitarea  
 profesiei de avocat, republicată, cu modificările ulterioare,  
 atest data, identitatea părților și conținutul prezentului act.

Nr. 415 Data 17.02  
 Semnatura 2017





## CONDITII SPECIALE DE FURNIZARE A SERVICIULUI AUDIOVIZUAL

### 1. Dispozitii generale.

Prezentele Conditii speciale de furnizare a serviciului audiovizual („Serviciul”) pus la dispozitie de INES se subordoneaza Conditilor generale seria D si fac parte integranta din Contract, asa cum acesta este definit in Conditile generale.

### 2. Serviciul

**2.1.** Serviciul Audiovizual este pus la dispozitia Beneficiarului in conformitate cu prezentele Conditii speciale, Conditile generale si Anexa de Tarife si Servicii si include canalele TV disponibile si furnizate in cadrul pachetului de baza INES TRIPLE PLAY, astfel cum acesta este detaliat la sediul sau pe paginile proprii de Internet. **2.2.** INES furnizeaza Serviciul in acord cu parametri tehnici si in localitile specificate in Anexa de Tarife si Servicii. Instalarea Serviciului este disponibila dupa achitarea tarifulor specificate in Anexa de Tarife si Servicii si daca exista conditii tehnice de instalare si dupa obtinerea autorizatiilor necesare, daca este cazul. **2.3.** Grila cu programele TV incluse in pachetul de baza ce sunt transmise cu ajutorul Serviciului poate suferi modificari, o grila actualizata fiind valabila oricand pe pagina proprie de Internet [www.inesiptv.ro](http://www.inesiptv.ro).

### 3. Conditii tehnice pentru furnizarea serviciului

**3.1.** INES va instala circuitul individual de fibra optica, in vederea punerii in functiune a serviciului audiovizual, pe baza procesului-verbal de punere in functiune a Serviciului, in termen de maxim 21 de zile de la semnarea Contractului. **3.2.** INES garanteaza buna functionare a circuitului de fibra optica pe perioada contractului. Aceasta garantie nu este valabila in cazul in care defectiunile se datoreaza interventiei neautorizate a Beneficiarului sau a unei persoane neautorizate de INES, cazuri in care Beneficiarul va suporta cheltuielile de reparatie si/sau inlocuire circuit. **3.3.** La contractarea oricarui produs audiovizual INES va informa Beneficiarul asupra conditiilor tehnice pe care trebuie sa le indeplineasca receptoarele TV pe care le utilizeaza, pentru a receptiona integral continut al respectivului produs si/sau serviciu audiovizual.

**3.4.** INES se obliga sa verifice periodic semnalul din retea cu un aparat de receptie standard aflat in buna functionare sau cu un televizor standard.

**3.5.** In cazul revizilor tehnice programate, INES va anunta prin orice mijloace de comunicare, cu 24 de ore inainte, efectuarea acestora.

### 4. Tarife

**4.1.** Tarifele produselor si/sau serviciilor audiovizuale furnizate de INES sunt stabilite in Anexa de Tarife si Servicii. Serviciul de televiziune IP se comercializeaza in cadrul pachetului INES TRIPLE PLAY care cuprinde trei servicii distincte: acces Internet, telefonie si retransmitere programe tv. Ponderele valorice a componentei TV in cadrul abonamentului aferent acestui pachet de servicii este de 3,8%. **4.2.** Tarifele se vor putea modifica in conformitate cu prevederile Conditilor generale.

### 5. Facturare, Plata

**5.1.** Facturarea si modalitatile de plata pentru Serviciul furnizat sunt cele prevazute in Conditile generale de furnizare INES. Plata tarifulor pentru Serviciul contractat nu exonereaza Beneficiarul de plata taxelor datorate TVR si SRR (posturilor nationale publice de televiziune si radiodifuziune), conform legislatiei in vigoare sau altor organisme privind drepturile de autor. **5.2.** Beneficiarul este obligat in cazul in care a achizitionat Serviciul impreuna cu alte servicii/produse conexe in baza unei oferte promotionale speciale INES, sa nu renunte la Serviciul Audiovizual contractat in perioada minima initiala mentionata in Contract (24 luni), in caz contrar Beneficiarul va achita pe langa despagubirile mentionate la Art. 11 (2) din Conditile generale si contravaloarea serviciilor si/sau produselor conexe comercializate o data cu Serviciul. **5.3.** Tarifele lunare aferente furnizarii produselor audiovizuale se diminueaza cu suma aferenta perioadei de intrerupere a receptiei acestora, daca aceasta intrerupere depaseste perioada de remediere si este din culpa INES sau cu suma aferenta perioadei in care Beneficiarul nu a beneficiat de servicii din motive

independente de vointa acestuia. **5.4.** Daca defectiunile anuntate neimputabile Beneficiarului nu sunt remediate in termenul stabilit, desi natura tehnica a defectiunii permite remedierea in acest termen, tariful lunar pentru serviciile/produsele afectate se va reduce proportional cu numarul de zile de neutilizare a acestora, suma care va fi evidentiata in factura urmatoare.

### 6. Intreruperea si/sau suspendarea serviciului.

**6.1.** Pentru intarzieri la plata facturii mai mari de 60 zile de la data scadentei primei facturi neachitata, INES poate intrerupe/suspenda furnizarea Serviciului pana la achitarea de catre Beneficiar a tuturor obligatiilor scadente si restante. **6.2.** Beneficiarul poate solicita pentru o perioada ce nu va depasi 30 de zile suspendarea furnizarii Serviciului, numai daca nu inregistreaza la data cererii datorii scadente si neachitate. **6.3.** Beneficiarul poate fi obligat sa returneze materialele si dispozitivele apartinand INES pe toata perioada suspendarii furnizarii Serviciului. **6.4.** Dupa expirarea perioadei de suspendare solicitata sau oricand in perioada de suspendare Beneficiarul va solicita in scris re conectarea la retea, serviciul fiind pus in functiune in termenii stabiliti in Conditile generale.

### 7. Calitatea serviciului

INES garanteaza buna functionare a Serviciului doar daca Beneficiarul utilizeaza sistemul si echipamentele recomandate de catre INES specificate in Anexa de Tarife si Servicii si cu respectarea de catre Beneficiar a instructiunilor primite la semnarea Contractului si instalarea Serviciului.

### 8. Raspabilitati. Limite

**8.1.** INES nu este in nici un fel raspunzatoare pentru pierderile (directe sau indirecte), pierderea unor ocazi sau oportunitati de afaceri sau pentru beneficiile nerealizate, ale Beneficiarului sau ale tertilor cu care Beneficiarul se afla in contract, ca urmare a nefunctionarii sau a functionarii necorespunzatoare a Serviciului. Singurul remediu care poate fi solicitat de catre Beneficiar este de a i se reduce in mod proportional abonamentul lunar conform perioadelor de nefunctionare, in cazul in care prin contractul semnat se specifica plata unui abonament lunar. **8.2.** Beneficiarul a luat la cunostinta si a inteles ca INES nu controleaza si nu are nici o raspabilitate in ceea ce priveste securitatea si integritatea sistemului Beneficiarului si continutul comunicatiilor transmise prin reteaua INES. **8.3.** Beneficiarul va folosi Serviciul in conformitate cu prevederile Contractului si ale legislatiei in vigoare. In acest sens, Beneficiarul nu are dreptul de a redistribui semnalul, fiind interzisa orice incercare din partea acestuia de a transmite, sub orice forma, unor terte persoane semnale receptionate, aceasta fapta fiind reglementata ca infractiune si pedepsita conform legii si nu va folosi Serviciul in mod fraudulos. **8.4.** Beneficiarul va notifica de indata INES in scris despre orice folosire neautorizata si/sau frauduloasa a Serviciului. **8.5.** Beneficiarul va asigura accesul INES in localitile sale pentru interventile tehnice ce tin de buna functionare a Serviciului. **8.6.** Beneficiarul se obliga sa nu foloseasca echipamente care nu sunt autorizate de catre INES si sa nu modifice echipamentele sau orice alte instalatii realizate de catre INES pentru functionarea Serviciului. **8.7.** Raspabilitatea INES nu este angajata in urmatoarele situatii:

- variatii ale tensiunii electrice fata de tensiunea nominala, pe retea de distributie electrica;
- deconectari accidentale sau programate ale alimentarii cu energie electrica, in oricare punct al retelei INES;
- intreruperea temporara a semnalului, cauzata de lucrarile efectuate de furnizorii nationali sau locali de utilitati si servicii publice;
- perturbatiile datorate interferentelor radioelectrice determinate de bruiile electrice exterioare;
- receptia si, implicit, retransmisia unui semnal slab ca urmare a propagarii defectuoase a semnalului receptionat de la statii terestre sau de la satelit, din cauza conditiilor atmosferice nefavorabile sau din cauza unor defectiuni pe lantul de transmisie terestra sau prin satelit;



- conditii meteorologice nefavorabile (ploi si ninsoari abundente, vanturi puternice, fulgere, etc.), care determina perturbatii in propagarea semnalelor sau chiar intreruperile transmisiilor acestora;
- receptia necorespunzatoare a semnalelor, datorata performantelor inferioare a receptorului/receptoarelor Beneficiarului sau defectarii/deteriorarii lui/lor;
- distrugerea voluntara sau accidentala a unor componente, modificarea configuratiei si componentei circuitului individual de fibra optica si a retelei de catre Beneficiar;
- defectiunile retelei sau ale circuitului individual de fibra optica datorate interventiei unor persoane neautorizate de catre INES;
- deranjamentele datorate distributiei neautorizate, efectuate de Beneficiar sau de terti, a semnalului INES.

**9. Disfunctionalitati ale Serviciului, Reclamatii.**

**9.1.** INES va depune toate eforturile sa furnizeze Serviciul in mod continuu cu minimum de intreruperi, cu exceptia faptului ca anumite intreruperi, intarzieri sau alte disfunctionalitati ale Serviciului pot fi datorate din cauze independente de vointa INES (terti furnizori de acces la retea Internet, de energie electrica, etc.) **9.2.** Serviciul INES este accesibil Beneficiarului 24 de ore din 24, 7 zile din 7. Suportul tehnic este asigurat telefonic 24 de ore din 24, 7 zile din 7 la nr de tel. 031.620.20.20, iar interventile care necesita deplasare, de luni pina vineri, intre orele 9:00-18:00, cu exceptia sarbatorilor legale. Asistenta tehnica solicitata de Beneficiar pentru remedierea defectiunilor care nu se datoreaza INES, cat si eventualele servicii suplimentare se tarifeaza cu 25 EUR/ora + TVA. **9.3.** INES se obliga sa remedieze eventualele defectiuni reclamate in termen de maxim 3 ore daca reclamatia este raportata si inregistrata la centrul de suport INES in timpul programului de lucru (luni-vineri intre orele 9:00-18:00) sau pana la ora 12:00 a primei zile lucratoare, daca reclamatia este raportata si inregistrata dupa terminarea programului de lucru. **9.4.** Se considera intrerupere a furnizarii serviciului orice intrerupere neanuntata cu o durata mai mare de 10 minute. Nu se vor lua in calcul:

- intreruperile pentru efectuarea de lucrari de intretinere/inlocuire a retelei si echipamentelor, anuntate de catre INES Beneficiarului cu cel putin 48 ore inainte. Acestea vor putea avea o durata maxima de 5 ore/saptamana iar INES va urmasi ca ele sa fie efectuate in intervalul orar 0:00 – 5:00 A.M.
- intreruperi datorate culpei Beneficiarului sau a unor terti pentru care INES nu este tinut sa raspunda.
- intreruperi datorate perturbarii transmisiiei cauzate de campurile electromagnetice exterioare retelei INES.
- intreruperile datorate fortei majore.

**9.5.** Durata intreruperii se contorizeaza din momentul anuntarii telefonice a deranjamentului de catre Beneficiar (moment in care INES va acorda sesizarii un numar de inregistrare, mentionand si ora exacta a primirii acesteia) pana la momentul in care Serviciul a fost readus la parametrii normali de functionare. **9.6.** INES va putea acorda o reducere care se va calcula proportional cu durata de nefunctionare din cadrul unei perioade de facturare conform metodologiei de calcul valabile la un moment dat. **9.7.** Reducerea acordata de INES este cel mult egala cu tarifele corespunzatoare perioadei de facturare a Serviciului. **9.8.** INES va evidenta eventualele reduceri acordate pentru intreruperile din perioada de facturare anterioara, in urmatoarea factura comunicata Beneficiarului. Daca Beneficiarul nu este de acord cu cuantumul reducerii, poate cere in scris, pana la scadenta facturii, verificarea timpului de intrerupere a furnizarii serviciului in luna anterioara. In urma verificarii, partile vor conveni de comun acord, in scris, cuantumul reducerii facturii. **9.9.** Pentru remedierea

defectiunilor datorate interventiei unor persoane neautorizate de INES, desiglarii, deteriorarii sau folosirii incorecte a echipamentelor, distrugerii sau furtului unor elemente componente (inclusiv porturi din fibra optica) dovedite a fi din vina Beneficiarului, acesta va achita INES contravaloarea eventualelor materiale si subsansambluri distruse sau disparute, precum si a manoperei aferente pentru refacerea retelei INES. **10.10.** Prezentiul capitol nu se aplica in cazul in care intreruperea sau degradarea Serviciului se datoreaza echipamentului Beneficiarului. Reclamatii Beneficiarului sunt rezolvate de catre INES in termenele mai sus mentionate, in masura in care Beneficiarul are achitate la zi toate tarifele corespunzatoare produselor achizitionate.

**10. Continutul serviciului. Modificari ale acestuia**

**10.1.** Continutul produselor si/sau serviciilor audiovizuale precum si standardele tehnice ce stau la baza furnizarii Serviciului sunt afisate pe pagina proprie de Internet, la sediul/ sediile comerciale INES si pot fi comunicate oricand la solicitarea Beneficiarului. **10.2.** Modificarea continutului si standardelor Serviciului se face de catre INES, in functie de politica sa comerciala si de dezvoltare, de oferta pietei, de conditiile tehnice impuse de reglementarile in vigoare, de sondajele periodice de audienta, precum si in functie de alti factori. **10.3.** Orice modificare a continutului Serviciului Audiovizual va fi adusa la cunostinta Beneficiarului prin afisare la sediul INES, prin informari pe propriile pagini de Internet sau prin orice alt mijloc de comunicare. **10.4.** Numarul minim de canale TV ce sunt furnizate in cadrul pachetului de baza al Serviciului contractat este de 100. Informatii despre grila TV inclusa in abonament se gasesc pe [www.inesiptv.ro](http://www.inesiptv.ro)




**11. Interdictii**

**11.1.** Beneficiarului ii este interzis sa redistribuie unor terti semnalul transmis de INES. **11.2.** Beneficiarului ii este interzis sa se conecteze la retea INES, daca a fost debransat, ca o consecinta a incalcarii clauzelor contractuale. **11.3.** Beneficiarului ii este interzis sa deterioreze sau sa intervina, in orice mod, in retea INES sau sa induca bruiaje pe retea. Aceste fapte vor fi aduse la cunostinta autoritatilor statului in vederea sanctionarii lor. **11.4.** Daca Beneficiarul a fost deconectat din cauza constaterii incalcarii oricarei interdictii, INES va efectua reconectarea, numai la cererea scrisa a Beneficiarului, dupa plata eventualelor sume restante, daunelor, penalitatilor de intarziere aferente, precum si a tarifului de reconectare prevazut in Anexa de Tarife si Servicii.

**12. Alte clauze**

**12.1.** Produsele si/sau serviciile audiovizuale furnizate in baza Contractului, pot contine unul sau mai multe programe TV naracomandate minorilor, distribuite in conformitate cu legile in vigoare, Beneficiarul asumandu-si intreaga responsabilitate in cazul vizionarii acestora de catre minori. **12.2.** Beneficiarul nu are dreptul de a folosi sau inregistra, in scop comercial, programele receptionate prin retea INES decat in conditiile legii si cu acordul prealabil in scris al INES. Beneficiarul va anunta imediat INES in cazul luarii la cunostinta/constatarii distributiei neautorizate de semnal de catre un tert. **12.3.** Beneficiarul va permite accesul la locatie, angajatilor INES care prezinta legitimatie personalizata, pentru ca acestia sa poata constata incalcarile, sau nu, a uneia din interdictiile mentionate. In situatia in care Beneficiarul refuza accesul acestora la locatie, se va considera ca a recunoscut incalcarile conditiilor contractuale, drept pentru care va fi deconectat imediat de la retea, obligatiile scadente nefiind afectate, iar INES isi rezerva dreptul de a formula sesizare penala. **12.4.** In cazul in care exista contradictii intre termenii din prezentele Conditii speciale si prevederile Conditiiilor generale, prevederile prezentei Conditii speciale vor prevala.

Prezentele Conditii Speciale au dobandit data certa prin inregistrare in registrul de evidenta al Cabinetului de Avocat Luminita Negoescu sub nr.414 din data de **17.02.2017** urmand a produce efecte incepand cu data de **17.02.2017** si fac parte integranta din Contractul cadru de prestari servicii seria D. Contractelor semnate dupa data intrarii in vigoare li se vor aplica, pana la aparitia altor conditii, prezentele conditii speciale. Verificarea conformitatii exemplarului semnat cu exemplarul avand data certa se va putea face prin accesarea site-ului [www.ines.ro](http://www.ines.ro)

|   |  |   |
|---|--|---|
| <p>INES GROUP S.R.L.<br/>                 prin .....<br/>                 Reprezentant Vanzari<br/>                 [semnatura si stampila]</p>  | <p><b>Beneficiar</b><br/>                 prin<br/>                 Administrator<br/>                 [semnatura]</p> | <p><b>AVOCAT LUMINITA NEGOESCU</b><br/>                 In conformitate cu art. 3, alin. (1), litera c), din<br/>                 Legea nr. 51/1996 pentru organizarea si exercitarea<br/>                 profesiei de avocat, republicata, cu modificarile ulterioare,<br/>                 este data identitatea partilor si continutul prezentului act.</p> <p>Nr. <b>14</b><br/>                 Semnatura <br/>                 Data <b>17.02.2017</b></p>  |
|---|--|---|

**CONDITII SPECIALE PENTRU FURNIZAREA DE SERVICII DATA CENTER****1. Dispozitii generale**

Prezentele Conditii speciale de furnizare a Serviciului de Data Center („Serviciul”) pus la dispozitie de INES se subordoneaza Conditiei generale seria D si fac parte integranta din Contract, asa cum acesta este definit in Conditii generale.

**2. Serviciul**

2.1. Serviciul pus la dispozitia Beneficiarului este serviciul de gazduire servere, sisteme si alte echipamente de telecomunicatii apartinand sau nu Beneficiarului in Centrul de Date proprietatea INES („Data Center”) care include fara a fi limitat la, urmatoarele: alocari de spatii pe serverele INES, colocari de servere si alte echipamente ale Beneficiarului in Data Center-ul INES, gazduire de website-uri pe serverele INES, servere dedicate si virtual servere administrate sau nu de INES, conectivitate IT si furnizare de asistenta si suport tehnic, denumit in continuare Serviciul, in conformitate cu prezentele conditii, Conditii generale si Anexa de Tarife si Servicii.

2.2. INES furnizeaza Serviciul in acord cu parametrii tehnici si in locatiile specificate in Anexa de Tarife si Servicii. Instalarea Serviciului este disponibila dupa achitarea tarifelor specificate in Anexa de Tarife si Servicii.

**3. Tarife**

Pentru Serviciul oferit Beneficiarul va achita tarifele stabilite in Anexa de Tarife si Servicii.

**4. Facturare. Plata**

Facturarea si modalitatile de plata pentru Serviciul furnizat sunt cele prevazute in Conditii generale de furnizare INES.

**5. Intreruperea si/sau suspendarea serviciului**

5.1. Pentru intarzieri la plata facturii mai mari de 60 zile de la data scadentei primei facturi neachitate, INES poate intrerupe/suspenda furnizarea Serviciului pana la achitarea de catre Beneficiar a tuturor obligatiilor scadente si restante.

5.2. Beneficiarul poate solicita pentru o perioada ce nu va depasi 30 de zile suspendarea furnizarii Serviciului, numai daca nu inregistreaza la data cererii datorii scadente si neachitate.

5.3. Beneficiarul poate fi obligat sa returneze materialele si dispozitivele apartinand INES pe toata perioada suspendarii furnizarii Serviciului.

5.4. Dupa expirarea perioadei de suspendare solicitata sau oricand in perioada de suspendare Beneficiarul va solicita in scris reconectarea la retea, serviciul fiind pus in functiune in termenii stabiliti in Conditii generale.

**6. Contestarea sumelor facturate**

Contestarea sumelor facturate se va face conform capitolului Reclamatii din Conditii generale. Daca reclamatia se dovedeste a fi

justificata, INES va restitui sumele incasate in plus, prin creditare si evidentiere in factura emisa in luna urmatoare.

**7. Calitatea serviciului. Clasa de calitate a serviciului**

7.1. INES garanteaza buna functionare a Serviciului doar daca Beneficiarul utilizeaza sistemul si echipamentele recomandate de catre INES specificate in Anexa de Tarife si Servicii si cu respectarea de catre Beneficiar a instructiunilor primite la semnarea Contractului si instalarea Serviciului.

7.2. Serviciul de telecomunicatii furnizat de INES se incadreaza in clasa 0 de calitate a serviciilor oferite prin intermediul retelelor pe care se utilizeaza protocolul IP, dupa clasificarea adoptata prin decizie a autoritatii de reglementare in domeniu. Punctele considerate in estimarea clasei de calitate sunt: punctul de acces de la Beneficiar, punctul de acces in «Internet» (la data semnării contractului rețeaua Level 3 prin POP-ul din Bucuresti, rețeaua Telia Sonera prin POP-ul Bucuresti, rețeaua AMSIX prin POP-ul din Amsterdam si rețeaua BIX prin POP-ul din Budapesta), respectiv RoNIX si InterLAN.

**8. Responsabilitati. Limite**

8.1. INES nu este in nici un fel raspunzatoare pentru pierderile (directe sau indirecte), pierderea unor ocazii sau oportunitati de afaceri sau pentru beneficiile nerealizate, ale Beneficiarului sau ale tertilor cu care Beneficiarul se afla in contract, ca urmare a nefunctionarii sau a functionarii necorespunzatoare a Serviciului. Singurul remediu care poate fi solicitat de catre Beneficiar este de a i se reduce in mod proportional abonamentul lunar conform perioadelor de nefunctionare, in cazul in care prin contractul semnat se specifica plata unui abonament lunar.

8.2. Beneficiarul a luat la cunostinta si a inteles ca INES nu controleaza si nu are nici o responsabilitate in ceea ce priveste securitatea si integritatea sistemului Beneficiarului si continutul comunicatiilor transmise prin rețeaua INES. Responsabilitatea in acest sens apartine in primul caz Beneficiarului care administreaza si utilizeaza sistemul si in al doilea caz celui care origineaza comunicarea.

8.3. Beneficiarul va folosi Serviciul in conformitate cu prevederile Contractului si ale legislatiei in vigoare.

8.4. Beneficiarul va notifica de indata INES in scris despre orice folosire neautorizata si/sau frauduloasa a Serviciului.

8.5. Beneficiarul se obliga sa nu foloseasca echipamente care nu sunt autorizate de catre INES si sa nu modifice echipamentele sau orice alte instalatii realizate de catre INES pentru functionarea Serviciului.

**9. Disfunctionalitati ale serviciului. Reclamatii.**

9.1. INES va depune toate eforturile sa furnizeze Serviciul in mod continuu cu minimum de intreruperi, cu exceptia faptului ca anumite intreruperi, intarzieri sau alte disfunctionalitati ale Serviciului pot fi datorate din cauze independente de INES (terti furnizori de acces la



rețeaua Internet, de energie electrică, etc.).

9.2. Serviciul INES este accesibil Beneficiarului 24 de ore din 24, 7 zile din 7. Suportul tehnic este asigurat telefonic 24 de ore din 24, 7 zile din 7 la nr de tel. 031.620.20.20, iar intervențiile care necesita deplasare, de luni pina vineri, între orele 9.00-18.00, cu excepția sărbătorilor legale. Asistența tehnică solicitată de Beneficiar pentru remedierea defecțiunilor care nu se datorează INES, cât și eventualele servicii suplimentare se tarifează conform tarifelor în vigoare.

9.3. INES se obliga să remedieze eventualele defecțiuni reclamate în termen de maxim 3 ore dacă reclamația este raportată și înregistrată la centrul de suport INES în timpul programului de lucru (luni-vineri între orele 9:00-18:00) sau până la ora 12:00 a primei zile lucrătoare dacă reclamația este raportată și înregistrată după terminarea programului de lucru.

9.4. Disponibilitatea Serviciului este garantată în proporție de minim 99,5%. În cazul în care această disponibilitate nu este asigurată, Beneficiarului i se vor putea acorda cu titlu de despăgubiri, următoarele reduceri la tariful lunar al serviciului:

| Disponibilitate în procente sub 99,5% | Reduceri acordate |
|---------------------------------------|-------------------|
| $X < 0,5$                             | 3%                |
| $0,5 < X < 1,5$                       | 5%                |
| $1,5 < X < 3,0$                       | 7%                |
| $3,0 < X < 5,0$                       | 10%               |

|           |     |
|-----------|-----|
| $x > 5,0$ | 15% |
|-----------|-----|

Pentru a se putea monitoriza și asigura calitatea serviciilor, Beneficiarul va oferi acces SNMP INES sau o adresă IP care nu se află în spatele unui firewall. În cazul neasigurării accesului SNMP sau a unei adrese IP care poate fi monitorizată, Beneficiarul nu va beneficia de reduceri mai sus prevăzute.

9.5. INES va evidenția eventuala reducere acordată pentru întreruperile din perioada de facturare anterioară, în următoarea factură comunicată Beneficiarului. Dacă Beneficiarul nu este de acord cu cuantumul reducerii, poate cere în scris, până la scadenta facturii, verificarea timpului de întrerupere a furnizării serviciului în luna anterioară. În urma verificării, părțile vor conveni de comun acord, în scris, asupra cuantumului reducerii facturii.

9.6. Prezentul capitol nu se aplică în cazul în care întreruperea sau degradarea Serviciului se datorează echipamentului, configurațiilor software sau rețelei Beneficiarului.

**10. Dispoziții finale**

În cazul în care există contradicții între termenii din prezentele Condiții speciale și prevederile Condițiilor generale, prevederile prezentelor Condiții speciale vor prevala.

Prezentele Condiții Speciale au dobândit data certă prin înregistrare în registrul de evidență al Cabinetului de Avocat Luminița Negoescu sub nr. 415 din data de 17.02.2017 urmând a produce efecte începând cu data de 17.02.2017 și fac parte integrantă din Contractul cadru de prestări servicii seria D. Contractelor semnate după data intrării în vigoare li se vor aplica, până la apariția altor condiții, prezentele condiții speciale. Verificarea conformității exemplarului semnat cu exemplarul având data certă se va putea face prin accesarea site-ului [www.ines.ro](http://www.ines.ro)

Prezentul exemplar reprezintă originalul **CONDITIILOR SPECIALE PENTRU FURNIZAREA DE SERVICII DATA CENTER**, fiind semnat pentru conformitate de Dl. IOAN IRINA – Director Vânzări /INES GROUP S.R.L.

|  |  |            |
|--|--|------------|
| INES GROUP S.R.L.<br>prin Reprezentantul de Vânzări<br>[semnatura și stampila] | Beneficiar<br>prin Reprezentant legal<br>[semnatura] | [Stampila] |
|--|--|------------|

**AVOCAT LUMINIȚA NEGOESCU**  
 În conformitate cu dispozițiile art. 3, alin. (1), litera c), din  
 Legea nr. 51/1995 pentru organizarea și exercitarea  
 meseriei de avocat, republicată, cu modificările ulterioare,  
 cu toate identitatea părților și conținutul prezentului act.  
 Nr. 415 Data 17.02  
2017

