

ANEXA 1 CONDIȚII GENERALE DE FURNIZARE A SERVICIILOR DE COMUNICAȚII ELECTRONICE

Art.1. INSTALAREA ȘI ACTIVAREA SERVICIILOR:

- 1.1 Pentru scopul contractului, "**rețeaua de incintă**", reprezintă instalația aflată în proprietatea clientului și în spațiile comune (casa scării, etc.) formată din tronsoane de cablu și conectică.
- 1.2 Pentru a realiza obiectivul contractului, este necesară conectarea rețelei de incintă la rețeaua de comunicații electronice INTERSAT.
- 1.3 INTERSAT va realiza conectarea rețelei de incintă a Clientului la propria rețea de comunicații electronice și va începe furnizarea serviciilor de comunicații electronice în maximum 30 de zile de la data semnării contractului.
- 1.4 În cazul în care conectarea rețelei de incintă a Clientului la rețeaua INTERSAT nu este posibilă din punct de vedere tehnic, respectiv nu se pot furniza serviciile de comunicații electronice, prezentul contract devine nul de la data notificării Clientului, părțile fiind repuse în situația anterioară încheierii acestuia.

Art.2. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PRESTATORULUI DE SERVICII:

- 2.1 Să furnizeze serviciile de comunicații electronice conform caracteristicilor și politicii de furnizare a acestora - ANEXELE 4, 5, 6 - documente disponibile pe site-ul www.intersat.srl
- 2.2 Să furnizeze serviciile de comunicații electronice până în punctul ce demarcă limita de responsabilitate a prestatorului de servicii, respectiv punctul în care rețeaua de incintă proprietatea clientului se conectează la rețeaua INTERSAT. Detalii privind limita de responsabilitate sunt disponibile accesând site-ul www.intersat.srl
- 2.3 Realizează conectarea rețelei de incintă a clientului la rețeaua INTERSAT.
- 2.4 Verifică și efectuează măsurători în vederea stabilirii conformității rețelei de incintă a clientului. În situația în care rețeaua de incintă a clientului este neconformă, informează clientul în vederea luării de măsuri corective.
- 2.5 Asigură preluarea și soluționarea reclamațiilor, într-un cadru organizat, prin înregistrarea acestora. Fiecărei reclamații i se alocă un număr de ordine.
- 2.6 Asigură o fiabilitate a serviciilor de 97% pe durata unei perioade de facturate (luni).

Art.3. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE CLIENTULUI:

- 3.1 Să efectueze plata la termen a tarifelor aferente serviciilor de comunicații electronice contractate.
- 3.2 Să își exercite drepturile și obligațiile contractuale cu bună-credință și numai în conformitate cu scopul contractului.
- 3.3 Să utilizeze serviciile de comunicații electronice în conformitate cu termenii și condițiile contractuale, cu legislația și regulamentele în vigoare.
- 3.4 Să asigure accesul în locuință, reprezentanților INTERSAT, în regim de urgență, în condițiile legii, pentru remedierea defecțiunilor sesizate.
- 3.5 Să anunțe imediat INTERSAT despre orice situație în care se constată furtul de semnal.
- 3.6 Clientul nu are drept de redistribuire a serviciilor de comunicații electronice și nu are dreptul de a se conecta singur la rețeaua INTERSAT, aceste acțiuni atrăgând răspunderea penală, materială și/sau contravențională a clientului.
- 3.7 Clientul poate obține informații actualizate privind tarifele de furnizare a serviciilor de comunicații electronice și a serviciilor de întreținere și reparații, telefonic, apelând **0241-480002** sau electronic, accesând site-ul www.intersat.srl
- 3.8 Clientul are obligația ca, pentru toate reclamațiile, să solicite și să rețină numărul de ordine asociat reclamației. Comunicarea ulterioară cu Prestatorul de servicii de comunicații electronice se va face indicând numărul de ordine asociat reclamației.
- 3.9 Să confirme punerea în funcțiune a serviciilor contractate, prin semnarea "PROCESULUI VERBAL DE INSTALARE SERVICII" - Anexa 7 și lucrările executate de către Prestatorul de servicii.
- 3.10 În situația în care Prestatorul de servicii furnizează echipamente și/sau materiale în regim de chirie/custodie, echipamente și/sau materiale specificate în "PROCESUL VERBAL DE INSTALARE SERVICII", Clientul este responsabil:
 - 3.10.1 Să permită numai angajaților Prestatorului de servicii intervenții asupra acestora. Este restricționat accesul Clientului la managementul (setări parametri/modificări) echipamentelor furnizate în chirie/custodie;
 - 3.10.2 Să ia toate măsurile pentru protejarea echipamentelor furnizate în chirie/custodie împotriva vandalismului sau a oricăror acțiuni ce pot duce la deteriorarea acestora; Deteriorarea echipamentelor și/sau materialelor furnizate în chirie/custodie de către INTERSAT, pe perioada derulării contractuale, va fi suportată de către Client;
 - 3.10.3 Să returneze echipamentele și/sau materialele furnizate în regim de chirie/custodie, nedeteriorate, la data încetării contractului de furnizare servicii. Echipamentele și/sau materialele vor fi predate la orice magazin INTERSAT și vor fi preluate de către reprezentanții Prestatorului de servicii, încheindu-se în acest sens un proces verbal de predare-primire; Echipamentele și/sau materialele furnizate în regim de chirie/custodie vor fi folosite numai în scopul utilizării serviciilor INTERSAT;
 - 3.10.4 Este interzis clientului în mod expres să mute echipamentele și/sau materialele furnizate în regim de chirie/custodie, fără acordul prealabil în scris al Prestatorului de servicii.

Art.4. FACTURARE, TERMENE, MODALITĂȚI DE PLATĂ:

- 4.1 Factura cuprinde contravaloarea tarifelor lunare pentru serviciile contractate pentru perioada în curs și contravaloarea tarifelor pentru apelurile generate în luna precedentă emiterii acesteia.
- 4.2 De la data activării serviciilor până la prima factură, clientul plătește tariful lunar aferent serviciilor activate, calculat proporțional cu perioada de timp cuprinsă între data activării serviciilor și data emiterii primei facturi.

- 4.3. Factura va fi emisă până la data de 5 a lunii în curs.
- 4.4. Termenul scadent de plată a facturii este data de 20 a lunii calendaristice în care a fost emisă.
- 4.5. Factura este însoțită de "ANEXA FACTURĂ", document ce conține detalii privind serviciile facturate.
- 4.6. Tarifele sunt prezentate în lei și includ T.V.A.
- 4.7. În situația în care Prestatorul de servicii întârzie îndeplinirea obligațiilor conform Art.4.4., termenul de plată se prelungește cu numărul de zile întârziate.
- 4.8. Facturile se emit și sunt disponibile gratuit accesând www.intersat.srl secțiunea My Account. Facturile se transmit automat și gratuit prin serviciul de poștă electronică (e-mail) la adresa de poștă electronică specificată de către client în contract. La solicitarea expresă a clientului facturile se trimit prin curier în format tipărit, costul fiind suportat în totalitate de către solicitant, conform Anexei 3.
- 4.9. Dacă facturile transmise prin serviciul de poștă electronică (e-mail) nu ajung la client din orice motive, acesta nu este exonerat de obligația de plată până la termenul scadent. La cerere, clientului i se poate transmite o copie a facturii curente.
- 4.10. **Modalități de plată. Unde puteți plăti.**
Online: Prin serviciul My Account oferit de către INTERSAT: www.intersat.srl secțiunea My Account
QR CODE – se scanează codul QR de pe factură
 SELF BANK, HOME BANK – oferite de ING Bank, precizând numărul de factură.
PayPoint – plată cu numerar sau cu card bancar;
Transfer bancar:
 OTP Bank: RO83OTPV000000002786380
 Alpha Bank: RO43BUCU1121215946930RON
 ING Bank N.V. Amsterdam: RO21INGB0000999901447482
 Banca Transilvania: RO70BTRLRONCRT0P81765101.
- Numerar:** La ghișeele Banca Transilvania, Alpha Bank și OTP Bank - este obligatoriu să prezentați factura INTERSAT.
- 4.11. Nu există costuri suplimentare asociate diferitelor modalități de plată.

Art.5. PENALITĂȚI (DESPĂGUBIRI):

- 5.1. Pentru fiecare zi de întârziere la plată, după expirarea termenului prevăzut la art.4.4, clientul se obligă să plătească penalități de 0,5%/zi calculate la valoarea serviciilor facturate și neachitate.
- 5.2. Părțile sunt de acord ca sumele pretinse cu titlu de penalități pentru neplata debitului la data scadentă să nu poată depăși debitul efectiv.
- 5.3. Prestatorul de servicii își rezervă dreptul de a solicita daune compensatorii, al căror quantum vor fi stabilite de către instanța competentă, pentru acoperirea prejudiciului cauzat de întârzierea la plată a Clientului.
- 5.4. Clientul se va considera de drept pus în întârziere din data scadenței sumelor facturate, fără a fi necesară nicio notificare din partea Prestatorului de servicii.
- 5.5. Pentru fiecare zi de nefuncționare a unui serviciu de comunicații electronice, din motive imputabile Prestatorului de servicii, acesta va plăti despăgubiri în valoare de 3,33% din valoarea acestuia, acestea urmînd a fi calculate începînd cu data și ora semnalării evenimentului; Despăgubirile se aplică la valoarea abonamentului serviciului afectat; Despăgubirile se acordă numai la solicitarea Clientului și se vor plăti sub formă de ajustare ce se va regăsi pe factura aferentă lunii următoare; Despăgubirile maxime datorate de INTERSAT într-o lună nu pot depăși valoarea lunară a Serviciilor în discuție.

Art.6. REMEDIEREA DEFECȚIUNILOR:

- 6.1. Defecțiunile survenite în furnizarea Serviciilor din motive imputabile INTERSAT vor fi remediate în termenele prevăzute în Anexele 4, 5 sau 6, după caz.

Art.7. PROCEDURA DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR:

- 7.1. Reclamațiile privind defecțiunile se transmit de luni până duminică, astfel:
 - on-line: accesînd www.intersat.srl secțiunea SUPORT TEHNIC;
 - telefonic: **0241 480048**;
 Este interzis a apela telefoanele mobile ale angajaților Prestatorului de servicii pentru a transmite reclamații privind defecțiunile.
- 7.2. Prestatorul de servicii soluționează reclamațiile privind defecțiunile (deranjamentele) care i se datorează în termen de 48 (patruzecisopt) de ore de la data și ora semnalării acestora.
- 7.3. Reclamațiile Clientului, altele decît defecțiunile, se formulează în scris și se transmit printr-un serviciu poștal sau se transmit prin poștă electronică la adresa reclamatii@intersat.srl.
- 7.4. Prestatorul de servicii soluționează reclamațiile, altele decît defecțiunile, în termen de 72 de ore de la data și ora semnalării acestora.
- 7.5. Procedura de tratare și soluționare a reclamațiilor, precum și indicatorii de calitate aferenți Serviciilor, se găsesc pe pagina www.intersat.srl

Art.8. SUSPENDAREA SERVICIILOR LA CEREREA CLIENTULUI:

- 8.1. Clientul poate solicita suspendarea furnizării Serviciilor, în următoarele condiții:
- 8.1.1 La data transmiterii cererii de suspendare a Serviciilor să nu aibă debite față de INTERSAT;
- 8.1.2 După minim 4 (patru) luni de furnizare neîntreruptă a serviciilor;
- 8.1.3 Perioada maximă pentru care serviciile pot fi suspendate este de 8 (opt) luni;
- 8.2. În vederea aprobării de către Prestatorul de servicii a cererii de suspendare a serviciilor, Clientul va transmite o cerere

scrisă în acest sens, în care va menționa în mod obligatoriu și data reconectării. Cererea va fi transmisă printr-un serviciu

poștal cu confirmare de primire sau prin e-mail la adresa comercial@intersat.srl

- 8.3. Suspendarea serviciilor va intra în vigoare începând cu prima zi a lunii următoare datei la care a fost transmisă cererea de suspendare.
- 8.4. Anterior expirării perioadei de suspendare la cerere, Clientul poate solicita în scris reconectarea Serviciilor, lucrare ce va fi efectuată în 2 zile lucrătoare de la primirea cererii de reconectare.
- 8.5. Pe durata suspendării, Clientul se obligă să păstreze toate materialele și echipamentele primite în chirie/custodie. După expirarea perioadei de suspendare, reconectarea Serviciilor se va efectua automat.
- 8.6. Perioada în care Serviciile sunt suspendate nu va fi inclusă în Perioada Minimă Inicială.

Art.9. RESTRIȚIONAREA SERVICIILOR:

- 9.1. Dacă întârzierea la plata Serviciilor și a oricăror alte sume datorate depășește 15 zile, calculate după expirarea termenului scadent, dă dreptul INTERSAT să procedeze la restricționarea Serviciilor.
- 9.2. Dacă Clientul nu a semnat „PROCESUL VERBAL DE INSTALARE SERVICIILOR” - Anexa 7, serviciile de comunicații electronice vor fi restricționate în termen de 24 de ore de la data punerii în funcțiune.
- 9.3. Clientul ale cărui Servicii sunt restricționate pentru neplată poate solicita reconectarea după plata tuturor sumelor restante și a penalităților de întârziere, acesta urmând a fi reconectat în maximum 24 de ore de la efectuarea plăților restante.
- 9.4. Clientul ale cărui Servicii sunt restricționate pentru alte cauze decât cele de neplată, poate solicita reconectarea numai după îndepartarea cauzelor care au dus la restricționarea serviciilor, acesta urmând a fi reconectat în maximum 24 de ore.

Art.10. ÎNCETAREA ȘI PRELUNGIREA CONTRACTULUI.

Prezentul contract va înceta în oricare dintre următoarele situații:

- 10.1. Prin acordul părților.
- 10.2. De către oricare dintre Părți, cu un preaviz scris de 30 de zile, după cum urmează:
 - 10.2.1 În cazul în care încetarea intervine în afara Perioadei Minime Initale: (i) de către INTERSAT, fără plata vreunei penalități; sau (ii) de către Client, numai dacă și-a îndeplinit la zi toate obligațiile asumate prin Contract, incluzând, dar fără a se limita la, plata Serviciilor de care beneficiază;
 - 10.2.2 În cazul în care încetarea intervine în Perioada Minimă Inicială, numai după achitarea către cealaltă Parte a unei sume cu titlu de justă despăgubire pentru încetarea Contractului înainte de termen (“Justă despăgubire”), egală cu contravaloarea tuturor reducerilor, scutiilor și/sau beneficiilor de orice fel (ex. reduceri de preț aferente serviciilor, scutiri sau reduceri aplicate la plata tarifului de instalare sau a altor tarife, produse oferite în cadrul ofertelor promoționale, reduceri de preț aplicate produselor incluse în ofertele promoționale, etc.) acordate Clientului atât la data începerii Contractului cât și pe perioada de derulare a acestuia; În cazul Serviciilor contractate sau produselor oferite la preț redus, reducerea se calculează scăzând contravaloarea acestora din prețul de listă indicat la Anexa 3, înmulțit cu numărul de luni scurse din Perioada Minimă până la data încetării efective a contractului.
- 10.3. De către INTERSAT, cu un preaviz de 30 de zile și fără plăți compensatorii sau a oricăror alte penalități, după cum urmează:
 - 10.3.1. Dacă întârzierea la plata sumelor restante, inclusiv penalitățile de întârziere, depășește 30 de zile calculate după data restricționării serviciilor, fără nici o alta formalitate, notificare și fără intervenția instanței de judecată; în acest caz, contractul încetează din culpa Clientului;
 - 10.3.2 În cazul în care Clientul încalcă oricare din obligațiile sale contractuale, INTERSAT poate înceta Contractul, cu o notificare prealabilă de 30 de zile; în acest caz, contractul încetează din culpa Clientului; La expirarea celor 30 de zile, Contractul va înceta automat, fără intervenția instanței de judecată și fără vreo altă formalitate suplimentară;
 - 10.3.3 În cazul în care, în termen de 30 zile de la semnarea Contractului, Clientul refuză instalarea sau activarea serviciilor, Clientul datorând INTERSAT, cu efect imediat, despăgubiri în sumă egală cu contravaloarea lucrărilor de instalare și activare, conform Anexei 2;
 - 10.3.4 În situația întemeiată, privind imposibilitatea tehnică de a continua să furnizeze Serviciile la locația Clientului.
- 10.4. De către Client, după cum urmează:
 - 10.4.1 Fără a aduce atingere altor prevederi din Contract: (i) în orice situație în care acesta încetează din culpa/inițiativa Clientului, înainte de expirarea Perioadei Minime Initale, Clientul este obligat să achite Tariful de Încetare precum și suma rămasă până la acoperirea contravalorii integrale a tuturor produselor incluse în pachetul de Servicii ales (ex. televizor, laptop, tabletă, telefon, etc.), după caz, la valoarea specificată în Anexa 3; (ii) în orice situație în care acesta încetează din orice cauză, Clientul va returna, la data încetării contractului, toate echipamentele oferite în custodia sa de INTERSAT, în caz contrar Clientul datorând INTERSAT contravaloarea acestora, la prețul de listă din Anexa 2, obligația de plată devenind scadentă cu efect imediat.
- 10.5. Încetarea Contractului nu are efecte asupra obligațiilor devenite anterior scadente între părți.
- 10.6. Cu minim 30 de zile calendaristice înainte de expirarea Perioadei Minime Initale, Clientul va fi notificat, referitor la prelungirea automată a contractului pentru o perioadă nedeterminată. Clientul are dreptul de a-si exprima dezacordul privind prelungirea automată a perioadei contractuale, în scris la oricare magazin INTERSAT, în termen de 7 zile calendaristice de la data notificării transmise de către Prestatorul de servicii. În caz contrar, se consideră acord tacit.

Art.11. MODIFICAREA CONTRACTULUI:

- 11.1. INTERSAT are dreptul de a modifica unilateral oricare dintre tarife, în sens crescător, în funcție de evoluția pieței (ex: modificări privind plata drepturilor de autor și a drepturilor conexe, costul licențelor de comunicații electronice, taxe sau impozite suplimentare asupra exploatării rețelei precum și asupra furnizării Serviciilor, etc.), structura și caracteristicile oricăruia dintre Servicii, în funcție de factori relevanți (ex. modificările normelor aplicabile, decizia CNA sau a altor

autorități), precum și oricare altă prevedere din prezentul Contract, cu respectarea art.11.2.

- 11.2. În oricare din situațiile de la art 11.1., în conformitate cu și în condițiile art.51 alin. (7) din O.U.G. nr. 111/2010, INTERSAT va comunica Clientului, în prealabil cu 30 de zile, intenția de modificare a tarifelor. În situația în care Clientul nu acceptă modificarea tarifelor, acesta are dreptul de a denunța unilateral contractul fără plata niciunor penalități sau despăgubiri.
- 11.3. Clientul poate solicita modificarea Serviciilor, cu condiția achitării la zi a sumelor scadente către INTERSAT, prin semnarea unui nou contract sau a unui act adițional, după caz.

Art.12. LITIGII:

- 12.1. Orice litigiu intervenit între părți va fi soluționat pe cale amiabilă; în cazul în care o soluție amiabilă nu a putut fi găsită, părțile sunt de acord ca litigiile să fie soluționate de către instanțele judecătorești competente de pe raza județului Constanța; Litigiile se inițiază prin transmiterea unei scrisori recomandate cu confirmare de primire.
- 12.2. Clientul se poate adresa ANCOM în vederea soluționării litigiilor ocazionate de aplicarea *Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 111/2011* și în legătură cu clauzele privind exercitarea drepturilor conferite de *Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011*, prevăzute în contractele reglementate la cap. V secțiunea 1, ori în legătură cu executarea acestor clauze și care nu au fost rezolvate pe cale amiabilă cu furnizorii de rețele publice de comunicații electronice sau de servicii de comunicații electronice destinate publicului.

PREZENTUL CONTRACT S-A ÎNCHEIAT ÎN 2 EXEMPLARE, CITE UNUL PENTRU FIECARE PARTE.