

Termeni si conditii de colaborare persoane fizice

1. Informatii despre Prestator:

SOUTH WEST NETWORKS S.R.L. CUI: 37683891, J13/1765/31.05.2017

Sediul social: Comuna Valu lui Traian, str. Calea Dobrogei, Nr. 192, Judet Constanta, cod postal 907300; RO71 BACX 0000 0014 7745 9001 - UNICREDIT BANK

2. Informatii despre Beneficiar:

Documente necesare pentru colaborarea cu persoanele fizice: C.I./Pasaport (minim 18 ani)

Nume, adresa de domiciliu conform act identitate, adresa de e-mail (necesara pentru expedierea facturilor electronice), numar telefon, adresa de instalare unde va fi furnizat serviciul de internet.

3. Serviciul oferit Tip abonament : Extreme: 85 lei/luna - viteza minim garantata este de 256 Kbps; viteza maxima este de 1000 Mbps, si variaza in functie de posibilitatile tehnice din zona si/sau de gradul de incarcare al retelei; IP ADDRESS, SUBNET MASK, GATEWAY, DNS : - se obtin automat (prin protocolul DHCP); Cost de activare a serviciilor: 215 lei; pe durata colaborarii, se ofera un router wifi in custodie, configurat profesional (costul de configurare profesionala, de 85 lei, este gratuit la instalare); costul de activare a serviciilor reprezinta o fractie din valoarea medie a costului manoperei efectuate de Prestator, si nu asigura drept de proprietate al Beneficiarului asupra echipamentelor si infrastructurii Prestatorului, acestea fiind oferite in custodie Beneficiarului pe toata durata colaborarii, fiind obligatoriu ca Beneficiarul sa le returneze Prestatorului in momentul incetarii colaborarii, in cel mai scurt timp posibil. Prestatorul va activa serviciile intr-un interval de maxim 30 zile lucratoare.

4. Obiectul colaborarii 4.1 Obiectul prezentei colaborari il constituie asigurarea de catre Prestator catre Beneficiar a serviciilor specificate la punctul 3, pe perioada nedeterminata. Beneficiarul este de acord sa exploateze aceste servicii si sa plateasca tarifele stabilite

5. Obligatiile partilor 5.1 Prestatorul se obliga sa asigure buna functionare a retelei locale si sa asigure legatura Beneficiarului la Internet, conform punctului 9. 5.2 Beneficiarul se obliga sa achite in termen contravaloarea serviciilor catre Prestator si sa exploateze serviciile oferite de Prestator in conditiile prevazute in punctul 10.

6. Durata colaborarii 6.1 Colaborarea intra in vigoare de la momentul punerii in functiune a serviciilor de internet. Plata serviciului de acces la internet va fi datorata incepand cu momentul punerii in functiune. 6.2 Colaborarea se incheie pentru o perioada initiala de 1 luna, si se prelungeste ulterior cu perioade succesive de cate 1 luna, pana cand una dintre parti notifica cealalta parte intentia de a suspenda sau a inceta in totalitate colaborarea.

7. Tarife si modalitati de plata 7.1 Valoarea abonamentului lunar se calculeaza conform punctului 3. 7.2 Beneficiarul poate opta pentru una dintre urmatoarele modalitati de plata a abonamentului lunar: numerar (in centrele de incasare autorizate), plata online cu cardul pe portalul dedicat <https://client.alienstation.ro> 7.3 Plata primei luni de abonament se va face cel tarziu pana la sfarsitul unii in curs, si se va plati fractionat (in functie de numarul de zile ramase din luna respectiva). Ulterior, plata serviciilor se va face lunar, pana cel tarziu pe data de 1 ale lunii urmatoare, orele 00:00, pentru luna curenta. Daca se depaseste data de 1 ale lunii urmatoare, orele 00:00, serviciul de internet va fi suspendat in mod automat, fara preaviz. Dupa efectuarea platii, de catre Beneficiar, a abonamentului pentru luna restanta, serviciul de internet se va reactiva automat, in maxim 24 ore de la inregistrarea platii in contul bancar al Prestatorului.

8. Disponibilitatea serviciului 8.1. Prestatorul va opera continuu reseaua proprie si conexiunile acesteia la Internet, garantand Beneficiarului disponibilitatea serviciului timp de 365 zile pe an, 24 ore pe zi, cu exceptia inoperabilitatii conexiunii din cauze independente de Prestator, ce constituie evenimente de forta majora (calamitati naturale, vandalism asupra infrastructurii proprii, inoperabilitatea retelei electrice, inoperabilitatea satelitului de comunicatii, a backbone-urilor terestre nationale si internationale care asigura accesul la reseaua Internet), sau independente de oricare alt tert cu care Prestatorul se afla in relatii de colaborare. 8.2. Parametrii de calitate ai serviciului furnizat (SLA) oferiti sunt: timp de raspuns sub 15 ms (ping) catre gateway, fara incarcarea conexiunii; sub 2% pierderi de pachete catre gateway, fara incarcarea conexiunii; conectarea pe o latime de banda de minim 10 Mbps intre echipamentele active ale retelei Fibermedia; disponibilitatea serviciilor furnizate minim 99% din timp. 8.3. In anumite cazuri, Prestatorul isi rezerva dreptul de a bloca traficul spre/dinspre anumite IP-uri ce nu fac parte din infrastructura proprie.

9. Prestatorul se obliga: a) sa asigure legatura Internet a Beneficiarului in conformitate cu termenii si conditiile descrise; b) sa repuna in functiune in interval de maxim 2 zile lucratoare de la sesizarea lipsei serviciului (48 ore, fara a include zilele de weekend sau sarbatorile legale); c) sa ofere asistenta tehnica in configurarea parametrilor conexiunii, gratuit prin intermediul departamentului de relatii cu clientii sau contra cost, daca este necesara deplasarea unei echipe ; d) sa monitorizeze continuu serviciul si sa efectueze operatiuni de mentenanta periodica a sistemului; e) sa inlocuiasca orice echipament defect al infrastructurii proprii in maxim 2 zile lucratoare de la semnalarea defectiunii; f) sa asigure confidentialitatea datelor apartinand Beneficiarului in cadrul retelei proprii de comunicatii; g) sa emita factura pentru luna in curs, in format electronic, si sa o expedieze pe adresa de e-mail furnizata de Beneficiar; h) Prestatorul va asigura Beneficiarului un discount la factura emisa pentru luna urmatoare proportional cu numarul de zile/ore in care serviciul oferit nu a functionat, exclusiv in ipoteza notificarii defectiunii/intreruperii serviciului oferit de catre Prestator in conditiile punctului 10 lit. a. Acest discount are valoarea unor penalitati pe care Prestatorul le plateste Beneficiarului pentru nefurnizarea serviciului conform colaborarii; i) in functie de natura concreta a defectiunii, Prestatorul va restabili functionarea serviciului oferit prin acordarea de asistenta tehnica din partea echipelor serviciului tehnic din teren, precum si prin inlocuirea, repararea echipamentului din infrastructura defecta in maxim 2 zile lucratoare de la reclamatia primita din partea Beneficiarului; j) isi rezerva dreptul de a utiliza toate mijloacele legale pentru autentificarea Beneficiarului in vederea furnizarii serviciului.

10. Beneficiarul se obliga: a) sa sesizeze Prestatorului, conform punctului 14, orice lipsa a serviciului in vederea solutionarii ei. Solicitarea va fi inregistrata, fiind mentionata atat data reclamarii lipsei serviciului cat si data solutionarii si a restabilirii legaturii la internet; b) sa nu sechestreze, demonteze sau sa scoata din functiune, echipamentele apartinand Prestatorului, sa nu monteze echipamente aditionale pe infrastructura Prestatorului fara consimtamantul scris al acestuia. De asemenea nu va opera nicio modificare asupra infrastructurii Prestatorului; in caz contrar Beneficiarul va fi penalizat cu suma de 200 lei si va suporta consecintele legale ale faptelor sale; c) sa nu furnizeze catre terti serviciile ce fac obiectul prezentei colaborari fara un acord scris, prealabil, din partea Prestatorului. Aceasta prevedere este valabila indiferent daca distribuirea serviciilor catre terti se face prin reseaua Prestatorului sau prin alta infrastructura; nerespectarea acestei prevederi va duce la deconectarea de indata a Beneficiarului de la reseaua Prestatorului si imposibilitatea colaborarii pe viitor, precum si la raportarea Beneficiarului catre autoritatile competente; d) sa nu intreprinda actiuni de tip flood/spam/spoofing; e) sa nu lanseze virusi si programe de tip 'backdoor' (troieni); f) sa anunte schimbarea device-ului (placa de retea, router, switch etc.) conectat la internet, la serviciul tehnic al Prestatorului; g) sa nu intreprinda activitati ce au ca scop obtinerea si transmiterea de informatii/resurse ce nu au un caracter public. Aceste tipuri de activitati includ, fara a se limita la acestea: exploatarea breselor de securitate pe alte calculatoare conectate la Internet, cautarea (scanarea) dupa brese de securitate a unor calculatoare conectate la internet, transmiterea, distribuirea si stocarea de materiale ce violeaza legile in vigoare, sunt protejate de copyright sau orice alt drept de proprietate intelectuala fara autorizatiile necesare; h) sa asigure accesul la corpuri de cladire interne si externe pentru amplasarea necesara a infrastructurii proprii, pentru personalul Prestatorului implicat in instalarea si activarea serviciului si sa faciliteze obtinerea eventualelor aprobari necesare pentru instalarea echipamentelor Prestatorului, sa permita accesul tehnicienilor Prestatorului la infrastructura proprie pentru mentenanta tehnica; i) Beneficiarul se obliga sa permita accesul la ora la care este programat pentru instalare/defectiune, in caz contrar putand fi reprogramat in maxim 3 (trei) zile lucratoare, fara a beneficia de discount-ul aferent acestei perioade suplimentare; j) nerespectarea acestor obligatii poate prejudicia Prestatorul, ipoteza in care diferendele survenite vor fi solutionate conform pct.11 alin. 11.1-11.8; k) sa nu modifice adresa fizica (MAC) sau adresa IP a device-ului conectat la internet, si sa permita Prestatorului autentificarea sa prin toate mijloacele legale de care dispune Prestatorul; l) sa deconecteze, temporar, de la reseaua Prestatorului, echipamentele proprii pe perioada de furtuna cu descarcari electrice, sau atunci cand sesizeaza variatii sau caderi de tensiune in reseaua electrica; Prestatorul nu raspunde pentru eventualele socuri de energie electrica, transmise prin reseaua de telecomunicatii, ce pot afecta echipamentele sau alte bunuri apartinand Beneficiarului, acesta din urma fiind obligat sa ia masuri de precautie pentru a preintampina astfel de incidente (protejare prin surge arrestor, UPS, impamantare, izolare cabluri telecomunicatii/tensiune electrica de obiectele inflamabile sau de copii mici, animale, persoane fara discernamant etc.); m) sa achite lunar contravaloarea serviciului primit, in urma primirii facturii in format electronic prin e-mail; o) sa nu intreprinda activitati de hacking si carding;

11. Penalitati, reduceri si restrictionari 11.1. Atunci cand, intr-o luna calendaristica, cumulul lipsei serviciului duce la scaderea limitei de disponibilitate sub 99%, pentru diferenta inregistrata se va acorda un discount direct proportional, discount care se va aplica in luna urmatoare. Lipsa serviciului se considera din momentul sesizarii problemei de catre client si pana la remedierea acesteia; se considera lipsa serviciu atunci cand aceasta este exclusiv din vina Prestatorului; 11.2. Prestatorul va plati penalitati proportionale cu numarul de zile in care serviciul nu a functionat,

materializate intr-un discount corespunzator perioadei de nefunctionare, la factura emisa pentru luna urmatoare; 11.4. In cazul intreruperilor/defectiunilor cauzate de factori ce nu tin de Prestator, inclusiv dar fara a se limita la: probleme de sistem de operare, parametrii retea diferiti de cei furnizati de Prestator, firewall sau antivirus incorect configurate, placa retea dezactivata de Beneficiar (disabled), cablu retea neintrodus in placa retea/ port WAN router/orice tip de device de distribuire a serviciului de internet, in momentul remedierii Prestatorul poate stabili facturarea interventiei cu suma de 85 lei, valoare ce va fi achitata in maxim 24 de ore de la emiterea facturii de catre Beneficiar; 11.6. Pentru nerespectarea oricareia dintre prevederile punctului 10 din prezenta colaborare, Beneficiarul va plati cu titlu de penalizare, in maxim 24 ore, suma de 85 lei si va fi deconectat fizic din retea pana la remedierea problemei, sau, dupa caz, va di deconectat definitiv. Aceast fapt nu afecteaza obligatiile scadente dintre parti privind termenele de plata si valoarea abonamentului. Termenul de repunere in functiune a serviciului dupa rezolvarea problemei este de maxim 2 zile lucratoare de la anuntare de catre Prestator a Beneficiarului; 11.7. Pentru nerespectarea prevederilor pct. 10 din prezenta colaborare, Prestatorul poate deconecta fizic Beneficiarul. Prejudiciul cauzat prin actiunea culpabila a Beneficiarului va fi recuperat de catre Prestator pe cale amiabila sau prin actionarea in instanta a Beneficiarului. 11.8 Prestatorul nu este responsabil sub nicio forma de pierderile directe sau colaterale suferite de catre Beneficiar, aparute ca urmare a nefunctionarii serviciului oferit. Singurele despagubiri pe care Prestatorul le va plati sunt reprezentate de discountul de nefunctionare proportional cu perioada de nefunctionare a serviciului.

12. Incetarea colaborarii 12.1 Colaborarea poate inceta prin acordul de vointa al partilor, in termenul de valabilitate, fara plata de penalizari, daca au fost respectate integral obligatiile colaborarii de catre ambele parti si nu exista debite scadente; in cazul in care colaborarea se incheie, prin vointa Beneficiarului, inaintea perioadei minime, Beneficiarul este obligat sa restituie prestatorului contravaloarea tuturor promotiilor acordate (luni gratuite, echipamente gratuite, echipamente in custodie etc.); 12.2 Colaborarea inceteaza de drept prin depasirea termenului de instalare prevazut la punctul 4.2 litera d. In acest caz, se va returna contravaloarea taxei de activare intr-un cont bancar specificat de catre Beneficar. 12.3 Colaborarea inceteaza de drept prin depasirea termenului de plata cu cel putin 30 zile, fara a mai fi necesara o notificare prealabila. Aceast fapt nu afecteaza obligatiile scadente dintre parti privind termenele de plata si valoarea abonamentului. Prestatorul poate deconecta fizic Beneficiarul, si poate trece la recuperarea tuturor echipamentelor si materialelor utilizate la funizarea de servicii pentru Beneficiar. Pentru a beneficia din nou de serviciile Prestatorului, Beneficiarul va plati contravaloarea serviciilor de activare conform ofertei din acel moment, si va beneficia de tarifele lunare pentru serviciile de internet de la momentul recontractarii serviciilor, ofertele anterioare, chiar daca mai favorabile, nemaifiind disponibile; 12.4 Beneficiarul se obliga sa notifice Prestatorul, in scris (e-mail la contact@alienstation.ro sau cere scrisa expediata prin posta la sediul social al Prestatorului), sau telefonic, la numarul de relatii cu clientii, cu minim 30 de zile inainte, intentia sa de a inceta prezenta colaborare, sau de a-l suspenda pe o perioada determinata, dar nu mai mare de 90 de zile, si, in total, nu mai mult de 120 de zile pe parcursul unui an calendaristic. In situatii exceptionale, cu o justificare temeinica, Prestatorul poate acorda Beneficiarului o perioada de suspendare extinsa.

13. Confidentialitate 13.1 Nicio parte nu poate dezvalui vreo informatie continuta de aceasta colaborare fara consimtamantul celeilalte, atat pe perioada derularii colaborarii, cat si timp de 3(trei) ani de la incetarea acesteia. 13.2 Nicio parte nu o poate opri pe cealalta sa furnizeze informatii cerute in baza unor solicitari din partea autoritatilor oficiale sau prin proceduri legale.

14. Notificari 14.1 Notificarile catre Beneficiar privind instiintari de plata, modificari ale colaborarii, promotii, mesaje publicitare, sau asupra posibilelor intreruperi ale serviciului furnizat vor fi facute exclusiv pe adresa de email specificata de acesta in sau prin intermediul browserului web; 14.2 Serviciul tehnic poate fi contactat telefonic, permanent, la numarul 0757.700.700 sau la alte numere de telefon afisate pe site-ul www.fibermedia.ro. Beneficiarul este obligat sa specifice, la cererea operatorului, codul de client, CNP-ul, numele titularului conexiunii la internet, adresa completa din CI sau adresa de instalare a serviciului, sau parola, dupa caz. Va rugam a specifica disponibilitatea Dvs. in urmatoarele 48 ore pentru o interventie la sediu/domiciliu; in momentul sesizarii, Beneficiarul trebuie sa se afle in fata PC-ului/device-ului conectat la internet, pentru a se face teste preliminare, in caz contrar putand fi refuzata inregistrarea reclamatiei; 14.3 Serviciul relatii cu clientii poate fi contactat: a) telefonic la numerele 0757.700.700 sau la alte numere de telefon afisate pe site-ul www.fibermedia.ro; b) pentru notificari scrise (e-mail) se va folosi adresa de contact declarata la rubrica CONTACT de pe www.fibermedia.ro 14.4 Serviciul tehnic ofera, in functie de solicitarile concrete ale Beneficiarului, toate informatiile necesare legate de tipurile de abonament, tipurile de servicii oferite, atat telefonic, cat si prin indrumarea Beneficiarului catre site-ul www.fibermedia.ro ;

15. Aspecte legale 15.1 Forta majora si situatiile asimilate acesteia exonereaza de raspundere partea care le invoca si le dovedesc in conditiile legii, aceasta avand obligatia sa o notifice celeilalte in termen de 5(cinci) zile calendaristice de la aparitie; 15.2 Toate situatiile care nu sunt reglementate in termenii si conditiile de colaborare vor fi guvernate de legislatia romana in vigoare; 15.3 Solutionarea litigiilor legate de executarea, interpretarea sau rezilierea clauzelor prezentei colaborari, se va face pe cale amiabila in masura posibilitatilor. Daca o astfel de solutionare nu este posibila, litigiul va fi solutionat de catre instantele judecatoresti competente din orasul Constanta.

16. Alte clauze 16.1. Termenii colaborarii pot fi modificate unilateral de catre Prestator, prin notificarea Beneficiarului cu 30(treizeci) de zile inainte de data de la care modificarea isi va produce efectele, cu acordarea posibilitatii Beneficiarului de a-si exprima punctul de vedere, in scris, in termen de maxim 30(treizeci) de zile de la data comunicarii notificarii privind modificarea. Neexprimarea dezacordului, expres, in scris, din partea Beneficiarului privind modificarea propusa de catre Prestator are valoarea juridica a consimtamantului tacit, respectiv reprezinta achiesarea Beneficiarului la modificarea propusa de catre Prestator intrucat i-a fost adusa la cunostinta si i s-a acordat posibilitatea exprimarii acordului sau dezacordului. In ipoteza in care nu este de acord cu modificarile propuse, Beneficiarul poate inceta unilateral colaborarea fara a plati penalitati, dar acest fapt nu influenteaza sumele de plata scadente datorate Prestatorului. Colaborarea dintre parti poate fi cesionata, novata, catre o alta entitate, fara acceptul Beneficiarului, atata timp cat clauzele si conditiile colaborarii sunt pastrate in continuare. 16.2. Continutul prezentei colaborari a fost acceptat de catre partile colaboratoare reprezentand vointa lor neviciata.

Definitii:

Internet - reseaua mondiala de echipamente de comunicatie, publice si private, care sunt interconectate si folosesc suita de protocoale TCP/IP;

Retea sau infrastruktura - Sistemul de comunicatie aflat in proprietatea sau sub controlul Prestatorului, la care este conectat Beneficiarul. Reprezinta ansamblul de echipamente active si pasive de retea interconectate - fibra optica, noduri optice, cablu UTP, FTP, STP, switch-uri/hub-uri, echipamente wireless, servere, routere, cutii pentru echipamente etc. – care, la randul sau, este conectat la internet printr-unul sau mai multe puncte, si care foloseste suita de protocoale TCP/IP;

Spam - Trimitere de emailuri nesolicitate;

Flood - Trimitere de pachete nejustificate;

Spoofing - Falsificarea identitatii in retea sau internet;

Unitatile de masura utilizate in telecomunicatii, pentru a masura latimea de banda: bps si multiplii sai - Kbps, Mbps, Gbps etc.

bps - bits per second; Kbps - Kilobits per second; Mbps - Megabits per second; Gbps - Gigabits per second;

Echivalarea latimii de banda (bps) cu rata de transfer (Bytes/sec):

8 bits = 1 Byte; 8 Kbps = 1 KByte/sec; 1 Mbps = 128 KBytes/sec; 8 Mbps = 1 MByte/sec;

10 Mbps = 1,25 MBytes/sec; 50 Mbps = 6,25 MBytes/sec; 100 Mbps = 12,5 MBytes/sec; 1000 Mbps = 125 MBytes/sec