

FIBERMEDIA

tel: 0757.700.700 facebook: FIBERMEDIA www.fibermedia.ro

Contract cadru persoane fizice

IN CAZUL IN CARE SCRISUL ESTE PREA MIC PENTRU A FI CITIT SI INTELES, PUTETI STUDIA CONTRACTUL PE SITE-ul www.fibermedia.ro sau puteti solicita o copie cu scris marit. Acest contract tiparit este concentrat in doua pagini din ratiuni ECOLOGICE

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, denumita in continuare FIBERMEDIA.

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

Nume si prenume:

SERIE CI:

CNP:

Adresa instalare: (localitate)

(strada)

(nr)

Adresa email:

Numere telefon:

3. Serviciul oferit: abonament **Extreme 85 lei/luna** // **tarife standard: abonament lunar 85 lei** // **tarif activare 490 lei** // **router in chirie: 6 lei/luna**

Perioada contractuala minima: **24 luni** // lunile **01-24** abonamentul lunar **Extreme in valoare de 85 lei** va fi **reduc** la **lei/luna** // incepand cu luna 25, abonamentul va ramane in continuare redus la **lei/luna** // Router in chirie **DA/NU** (se incercuieste) tarif standard chirie **6 lei/luna** redus la **lei/luna** // cost de activare a serviciilor: **490 lei** redus la **lei** // 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); 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 si/sau chirie Beneficiarului pe toata durata colaborarii, fiind obligatoriu ca Beneficiarul sa le returneze Prestatorului in momentul incetarii colaborarii, in cel mai scurt timp posibil, dar nu mai tarziu de 10 zile calendaristice de la incetarea colaborarii. De la momentul instalarii fizice, prestatorul va activa serviciile intr-un interval de **maxim 45 zile calendaristice** (acest termen poate fi prelungit in situatii exceptionale: conditii meteo nefavorabile, sarbatori legale, stari de urgenta, acordul partilor etc.)

4. Obiectul colaborarii 4.1 Obiectul prezentei colaborari il constituie asigurarea de catre Prestator catre Beneficiar a serviciilor specificate la punctul 3. 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 la 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 minim 24 luni intregi**, 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. Notificarea de incetare a serviciilor se va face cu cel putin **30 de zile calendaristice** inainte, obligatoriu inainte de data de 1 ale lunii in care nu se mai doreste colaborarea. O data emisa factura de servicii pe data de 1, colaborarea se va prelungi automat pana la sfarsitul lunii in curs, iar plata datorata pentru luna in curs va fi integrala. 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: numerar (in centrele de incasare numerar autorizate) sau plata online cu cardul pe portalul dedicat <https://client.alienstation.ro> in ambele cazuri, plata facandu-se in baza codului de client 7.3 Plata primei luni de abonament se va face cel tarziu pana la sfarsitul lunii 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 in ultima zi a lunii in curs, pentru luna curenta. Daca se depaseste data de 1 a lunii urmatoare, serviciul de internet va fi suspendat in mod automat, fara preaviz. Dupa efectuarea platii restantelor de catre Beneficiar, serviciul de internet se va reactiva in maxim 24 ore de la inregistrarea platii in sistemul 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 satelitelui de comunicatii, a backbone-urilor terestre nationale si internationale care asigura accesul la reseaua Internet), sau dependente 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 20 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. 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 pentru configurarea profesionala a unui echipament ce apartine Beneficiarului ; 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 emita factura pentru luna in curs, in format electronic, si sa o expedieze pe adresa de e-mail furnizata de Beneficiar; g) 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/interruperii 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; h) 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; 10. Beneficiarul se obliga: a) sa sesizeze Prestatorul, 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 reseteze, modifice, 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 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 si solicitarea de daune interese 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, server etc.) conectat la internet, la serviciul de relatii cu clientii 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 echipamente conectate la Internet, cautarea (scanarea) dupa brese de securitate a unor echipamente 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 si recuperarea echipamentelor si infrastructurii in eventualitatea suspendarii sau incetarii colaborarii 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 diferentiale 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 restrictiuni 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 ore sau 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 sau care interfereaza cu functionarea serviciilor de internet, placa retea dezactivata de Beneficiar (disabled), cablu retea neintrodus in placa retea/ port WAN router/orice tip de device de distribuire sau receptie a serviciului de internet, echipamente resetate la setarile din fabrica, sau a caror configuratie a fost voit sau nevoit modificata, sau nealimentate cu energie electrica, cabluri introduse in porturi gresite sau necorespunzator, conectica sau cabluri deteriorate, echipamente deteriorate din actiunea culpabila a Beneficiarului, in momentul identificarii problemei Prestatorul va stabili facturarea interventiei cu suma de **85 lei** plus valoarea echipamentelor, cablurilor sau a conecticii deteriorate de catre Beneficiar, valoare ce va fi achitata in maxim 24 de ore de la emiterea facturii de catre Prestator, in caz contrar Prestatorul putand sa suspende serviciile Beneficiarului chiar daca factura de servicii pentru luna in curs este achitata; 11.6. Pentru nerespectarea oricareia dintre prevederile punctului 10 din prezenta colaborare, mai putin punctul a, 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 fi deconectat definitiv iar Prestatorul va recupera de la Beneficiar infrastructura si echipamentele date in folosinta. Acest 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 anuntarea 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. Inetarea 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 si/sau chirie 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 costului de activare intr-un cont bancar specificat de catre Beneficiar, in maxim 15 zile caldenaristice de la stabilirea acestei situatii. 12.3 Colaborarea inceteaza de drept prin intarzierea la plata cu mai mult de **45 de zile calendaristice** de la data emiterii facturii, fara a mai fi necesara o notificare prealabila. Acest 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 furnizarea 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 sau promotiile anterioare nemaifiind disponibile; 12.4 Beneficiarul se obliga sa notifice Prestatorul, in scris (e-mail la contact@alienstation.ro sau cerere scrisa expediata prin posta la sediul social al Prestatorului), cu minim 30 de zile inainte, intentia sa de a inceta prezenta colaborare. 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 Cl sau adresa de instalare a serviciului, sau parola, dupa caz. De asemenea, Beneficiarul trebuie sa specifice disponibilitatea sa in urmatoarele 48 ore pentru o interventie la locatia in care este instalat serviciul de internet; 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 de 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 modificati 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 si restituirile echipamentelor aflate in custodie. 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 neviociata. Definitii: Internet - retea mondiala de echipamente de comunicatie, publice si private, care sunt interconectate si folosesc suita de protocoale TCP/IP; Retea sau infrastructura - 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; 100 Mbps = 12,5 MBytes/sec; 1000 Mbps = 125 MBytes/sec

Echipamente oferite in custodie

Marca	Model	Serie	Valoare echipament (lei, TVA inclus)

Echipamente oferite in chirie

Marca	Model	Serie	Valoare echipament (lei, TVA inclus)	Valoare lunara chirie (lei, TVA inclus)

Contractul a fost incheiat in doua exemplare originale, cate unul pentru fiecare parte, astazi, _____

Pentru prestator:

Semnatura

Pentru client:

NUME, PRENUME, semnatura