

Încheiat astăzi.....2016,

între :**S.C. ENIASAN S.R.L. CUI RO 13696975, RC J18/33/2001** cu sediul în Municipiul Motru, județul Gorj
Bulevardul Trandafirilor, Nr.4 A

tel. 0253/410350, 0253/410351, Județul Gorj, în calitate de executant

Autorizație ANSPDCP (Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal) **Nr. 29704****ȘI**

Dl./D-na

domiciliat în com....., sat....., nr.....

Bl....., Sc....., Ap....., posesor B.I./C.I. seria.....nr.....eliberat de Poliția

CNP ___/___/___/___/___/___/___ / în calitate de beneficiar (client) **sau****FIRMA.....CUI.....J/.....**

În locul.....tel.....

1. OBIECTUL CONTRACTULUI

1.1. Obiectul prezentului contract îl constituie furnizarea, de către S.C. ENIASAN S.R.L. către Beneficiar, a serviciilor specificate la pct.1.2 pe perioada specificată la pct. 2.1.

Beneficiarul este de acord să exploateze aceste servicii și să plătească tarifele stabilite în prezentul contract.

1.2. S.C. ENIASAN S.R.L. este de acord să furnizeze următoarele servicii:

- a) Asigurarea accesului la rețeaua Internet, în conformitate cu serviciul ales de către Beneficiar.
- b) Accesul la rețeaua Internet se va face în exclusivitate prin rețeaua IT pusă la dispoziție de către S.C. ENIASAN S.R.L.
- c) Asigurarea mediului global pentru serviciile Internet (obținerea și administrarea de adrese și clase de adrese IP);
- d) Asistență tehnică.

1.3. S.C. ENIASAN S.R.L. furnizează serviciile în acord cu parametrii tehnici prezentați la pct.5

2. DURATA CONTRACTULUI

2.1 Prezentul contract intră în vigoare la data semnării lui de către ambele părți.

2.2 Durata contractului este nedeterminată, dar nu mai mică de 12 luni începând cu data semnării contractului.

3. Tarife și modalități de plată3.1. Tarifele, pentru serviciul pct 1, **sunt de 30 lei/luna cu TVA inclus**, începând cu data de 01 2016.**3.2. La instalare a achitat abonamentul pe lunile _____ în suma delei**3.3. Tarifele pentru serviciile furnizate sunt stabilite în LEI, facturarea de către S.C. ENIASAN S.R.L. și plata de către Beneficiar, a serviciilor se va face în lei.**Primirea facturii** se va face la sediul casieriei ENIASAN din orașul Motru sau la casierii mobili ai SC ENIASAN SRL.

3.4. Data ultimei zile la care se poate face plata, fără a fi percepute penalizări, este a 20 a zi a lunii următoare.

3.5 Beneficiarul este de drept în întârziere de la data scadenței plății hotărâte de comun acord.

3.6. Beneficiarul va achita contravaloarea serviciului în maxim 15 zile a lunii următoare, în numerar la casieria S.C. ENIASAN S.R.L. **din B-dul Trandafirilor nr.2, bloc T12 parter, Municipiul Motru, județul Gorj.**3.7. În cazul neefectuării plății la termen, S.C. ENIASAN S.R.L. poate percepe o penalitate de 0,2% pe zi de întârziere până la data achitării integrale a sumei restante. În cazul întârzierii plății mai mult de 5(cinci) zile de la data scadenței de plată, S.C. ENIASAN S.R.L. poate suspenda furnizarea serviciului către Beneficiar, **în ziua 20** până când Beneficiarul își va achita toate restanțele de plată.

Pe perioada suspendării serviciului de către S.C. ENIASAN S.R.L. ca urmare a neefectuării plății de către Beneficiar, acesta nu va fi exonerat de plata abonamentului lunar.

3.8. S.C. ENIASAN S.R.L. își rezervă dreptul de a modifica tarifele serviciilor în condițiile legii și ale pct. 8. din prezentul contract în cazul în care se modifică:

(a) Tarifele pentru accesul la Internet

(conexiune Internet, transport conexiune Internet până în România și în România);

(b) Tarifele de energie electrică, tarifele pentru servicii și prețurile pentru bunuri care au influența directă sau indirectă asupra serviciilor furnizate;

(c) Impozitele, taxele, accizele percepute de administrația publică centrală sau administrațiile locale;

(d) Majorarea chiriilor sau a tarifelor practicate de către furnizorii S.C. ENIASAN S.R.L.;

(e) fluctuații importante ale raporturilor de schimb între principalele valute cotate pe piețele financiare;

(f) alte situații asemănătoare S.C. ENIASAN S.R.L. va face publice aceste modificări sau va informa Beneficiarul printr-o notificare scrisă trimisă prin poștă , fax e-mail.

4. Activarea serviciului

4.1. Termenul de punere în funcțiune a serviciului este de maxim 48 ore de la data semnării contractului

4.2. Beneficiarul este responsabil :

a) să își însușească instrucțiunile primite la semnarea contractului și să se conformeze acestora;

b) să își configureze calculatorul conform instrucțiunilor primite;

Beneficiarul poate apela la suportul tehnic S.C. ENIASAN S.R.L la numărul de telefon pus la dispoziție.

5. Servicii dedicate Internet

5.1. Prin utilizarea unei capacități suficiente, S.C. ENIASAN S.R.L va opera continuu sistemul.

S.C. ENIASAN S.R.L garantează Beneficiarului îndeplinirea nevoilor sale de trafic, 365 de zile pe an 24 de ore pe zi cu excepția inoperabilității conexiunii internaționale din cauze independente de

S.C. ENIASAN S.R.L (de exemplu inoperabilitatea satelitului de telecomunicații, a backbone-urilor terestre internaționale care asigură accesul la rețeaua Internet), a rețelei CEZ sau oricare alt terț cu care S.C. ENIASAN S.R.L se află sub contract.

5.2. S.C. ENIASAN S.R.L va asigura back-up și pentru infrastructura internațională în măsura posibilităților de colaborare cu alți Furnizori de Servicii Internet locali.

5.3. S.C. ENIASAN S.R.L nu va fi responsabil pentru nici o întrerupere rezultată din cauze ce exced controlului său și nici pentru pagubele pe care Beneficiarul le-ar putea suferi din aceste cauze.

5.4. Beneficiarul înțelege că singurul beneficiar al licențelor și drepturilor referitoare la operarea Sistemului S.C. ENIASAN S.R.L, este S.C. ENIASAN S.R.L și că aceste licențe și drepturi sunt exclusiv asociate cu Sistemul S.C. ENIASAN S.R.L. De asemenea, adresa Ip rutabila este statica în sensul că ea este proprietatea S.C. ENIASAN S.R.L fiind doar închiriată beneficiarului.

5.5. Beneficiarul se obligă să nu redistribuie către terți , să nu copieze și să nu multiplice programe, imagini, sunete sau orice alte materiale a căror copiere este prohibită, precum și să nu utilizeze în scopuri comerciale serviciul ce formează obiectul prezentului contract

5.6. S.C. ENIASAN S.R.L se obligă să asigure supervizarea continuă a serviciului și a sistemului.

5.7. Beneficiarul se obligă să nu utilizeze în afara sistemului, să nu copieze și să nu dezvăluie terților nici o aplicație software și/sau know-how implementate de S.C. ENIASAN S.R.L.

Beneficiarul va fi responsabil pentru toate daunele și reclamațiile rezultate din încălcarea acestei prevederi.

5.8. S.C. ENIASAN S.R.L va respecta confidențialitatea datelor Beneficiarului transferate prin sistemul S.C. ENIASAN S.R.L.

S.C. ENIASAN S.R.L are dreptul să șteargă orice informație introdusă de Beneficiar în sistemul S.C. ENIASAN S.R.L, care ar putea afecta buna funcționare a acestuia sau ar putea conduce la căderea sistemului S.C. ENIASAN S.R.L .

5.9 Beneficiarul se obligă să respecte prevederile Anexei 2, ”Reguli de utilizare a serviciilor S.C. ENIASAN S.R.L”. În cazul în care Beneficiarul încalcă prevederile Anexei 2, S.C. ENIASAN S.R.L poate suspenda pe perioadă nedeterminată fără notificare prealabilă, total sau parțial, serviciile oferite Beneficiarului, până la clarificarea situației care a dus la această suspendare, într-o manieră acceptabilă pentru S.C. ENIASAN S.R.L, și numai după furnizarea de către Beneficiar de explicații în scris. În același timp, S.C. ENIASAN S.R.L va întrerupe, temporar sau permanent, transmiterea prin rețeaua

ENIASAN sau stocarea informației furnizate sau primite de către Beneficiar, în special prin eliminarea informației sau blocarea accesului la aceasta, accesul la o rețea de comunicații sau prestarea oricărui alt serviciu al societății informaționale, dacă aceste măsuri au fost dispuse de o autoritate publică (potrivit dispozițiilor legale). S.C. ENIASAN S.R.L poate modifica unilateral, fără notificare prealabilă, Anexa2,

5.10. Serviciul Cable Net este disponibil numai în aria de acoperire Cable Net,

S.C. ENIASAN S.R.L își rezervă dreptul de a modifica aria de acoperire, fără notificare prealabilă.

5.11. Conexiunea la rețeaua ENIASAN pentru orice serviciu CableNet se face la o viteză de până la 100 Mbps .

5.12 Conexiunea la rețeaua ENIASAN pentru orice serviciu CableNet se face la o viteză minim garantată de 10 Mbps.

Pentru funcționarea în condiții corespunzătoare a serviciului CableNet S.C. ENIASAN S.R.L. recomandă conectarea a unui singur calculator. S.C. ENIASAN S.R.L. nu își asumă răspunderea pentru calitatea serviciului în condițiile conectării unui număr mai mare de calculatoare.

6. Încetarea contractului

- 6.1. Prin acordul de voință al părților, după perioada minimă de unu an fără plata de daune, dacă au fost achitate integral obligațiile. Beneficiarul mai poate rezilia unilateral contractul înainte de termenul minim cu plata unei taxe de reziliere în cuantum de 200 LEI inclusiv TVA reprezentând toate cheltuielile cu instalarea și punerea în funcțiune a serviciului.
- 6.2. Beneficiarul poate denunța unilateral contractul printr-o scrisoare recomandată cu confirmare de primire, trimisă către S.C. ENIASAN S.R.L., cu cel puțin 20 (douăzeci) de zile înainte de data la care dorește să-și înceteze efectele prezentul contract în cazul neîndeplinirii de către S.C. ENIASAN S.R.L. în mod culpabil și repetat a obligațiilor contractuale. Încetarea contractului se va produce de la data la care Beneficiarul face dovada plății către S.C. ENIASAN S.R.L. a tuturor sumelor restante.
- 6.3. S.C. ENIASAN S.R.L. poate rezilia prezentul contract, fără a fi necesară punerea în întârziere și fără orice formalitate prealabilă dacă:
 - a) Beneficiarul nu plătește tarifele pentru serviciile furnizate și penalitățile aferente (dacă este cazul) în termen de 15 (cincisprezece) zile de la data scadenței;
 - b) Beneficiarul încalcă obligația prevăzută la pct.5.5. și nu se conformează în termen de 2 (două) zile notificării transmise de S.C. ENIASAN S.R.L.
 - c) Beneficiarul prejudiciază securitatea sistemului sau încearcă în mod repetat (cu sau fără succes) obținerea de informații ce nu au un caracter public, indiferent dacă aceste informații se află în sistemul S.C. ENIASAN S.R.L. sau aparțin altor sisteme conectate cu sistemul ENIASAN
 - d) Dacă la data încheierii contractului, Beneficiarul a prezentat acte sau informații false, incorecte ori incomplete, sau dacă nu a informat S.C. ENIASAN S.R.L. despre modificările survenite ulterior în legătură cu actele sau informațiile prezentate.
 - e) Împotriva Beneficiarului sunt inițiate proceduri de lichidare sau faliment, ori este acționat în judecată pentru credite scadente.
 - f) În cazul deconectării Beneficiarului de la rețeaua CATV sau în cazul rezilierii ori încetării din orice motiv a contractului pentru furnizarea de servicii de televiziune prin cablu încheiat de către Beneficiar cu S.C. ENIASAN S.R.L.
- 6.4. În cazul în care contractul este reziliat conform paragrafului 6.2. și 6.3. Beneficiarul va plăti sumele pe care le avea de plătit până la data rezilierii contractului.

7. Notificări

Exceptând cazurile reglementate expres în alt mod, toate notificările și comunicările vor fi făcute în scris și trimise recomandat prin poștă la adresele indicate de părți în partea introductivă a contractului.

8. Amendamente la Contract

- 8.1. S.C. ENIASAN S.R.L. își rezervă dreptul de a modifica termenii și condițiile prezentului contract în cazul modificării legislației naționale sau a legislației statelor în care sunt rezidenți furnizorii S.C. ENIASAN S.R.L. sau rezultate din acordurile internaționale, în cazul apariției unor obligații pentru S.C. ENIASAN S.R.L. rezultate din clauzele contractelor încheiate cu furnizorii sau în cazul altor situații asemănătoare, informând, prin mijloace corespunzătoare, Beneficiarul cu 30 (treizeci) de zile înainte de intrarea în vigoare a modificărilor.
- 8.2. Dacă Beneficiarul nu este de acord cu modificarea contractului, are posibilitatea de a denunța contractul, în condițiile prevăzute la pct. 6.3., în termen de 30 de zile, de la intrarea în vigoare a modificărilor, **altfel acestea se consideră acceptate tacit.**
9. S.C. ENIASAN S.R.L. nu este în nici un fel răspunzător pentru pierderile (directe sau indirecte) pierderea unor ocazii sau oportunități de afaceri sau pentru beneficiile nerealizate, ale Beneficiarului sau ale terților care se află în raporturi juridice cu Beneficiarul, ca urmare a nefuncționării sau a funcționării necorespunzătoare a serviciilor ce fac obiectul prezentului contract, a rețelei S.C. ENIASAN S.R.L., a rețelei metropolitane ENIASAN sau a Internet-ului.

10. Forța majoră

Forța majoră și situațiile asimilate acesteia exonerează de răspundere partea care o invocă și o dovedește în condițiile legii.

Sunt asimilate forței majore situațiile prevăzute la pct. 5.1., precum și alte evenimente extraordinare, neprevăzute și inevitabile pentru una din părți.

11. Succesiunea legală

Succesorii legali ai părților se subrogă în drepturile și obligațiile stabilite prin prezentul Contract

12. Legea aplicabilă

Toate aspectele care nu sunt reglementate în acest Contract vor fi guvernate de legea română în vigoare .

SOLUȚIONARE DEFECTIUNI, DESPĂGUBIRI, RECLAMAȚII

a) BENEFICIARUL poate înainta o reclamație telefonic la Dispeceratul SC ENIASAN SRL la numerele de tel. 0253410350, 0253410351, mobil 0752288005, indicand datele exacte ale clientului sau in scris direct la dispecerat sau prin poștă cu confirmare de primire.

Orice înștiințare sau reclamație care nu este comunicată la DISPECERAT nu va fi luată în considerare,

b) Termenul de soluționare a reclamațiilor, altele decât cele privind defecțiunile, este de 30 zile calendaristice de la primirea reclamației la dispecerat. În cazul depășirii de către ENIASAN, din culpa sa exclusivă, a termenului asumat de răspuns la reclamații, Clientul este îndreptățit la despăgubiri echivalente cu valoarea serviciilor contractate, împărțită la numărul de zile din luna respectivă, înmulțită cu numărul de zile de întârziere peste termenul asumat si se vor scade din maxim luna urmatoare ,in condițiile in care abonatul are achitat la zi abonamentul.

Eventualele litigii ivite între părți dacă nu pot fi soluționate pe cale amiabilă vor fi remise spre soluționare organelor competente din România.

c) Termenul de soluționare al defecțiunilor curente sa va face în 48 de ore de la sesizare și eliminarea defecțiunilor care afectează stația de retransmisie sau magistralele de distribuție în maximum 3 zile, remedierea se va efectua doar dacă Clientul nu are debite scadente față de ENIASAN.

d) În cazul în care sunt depășite termenele de remediere a defecțiunilor se va face o reducere de până la o lună a abonamentului, pentru toate zilele de nefuncționare, si se vor scade din maxim luna urmatoare ,in condițiile in care abonatul are achitat la zi abonamentul.

e) Termenul de soluționare al cererii de conectare este de 3 zile lucrătoare de la data incheierii contractului.

f) În cazul nerespectării termenului de instalare a serviciului ales, beneficiarul va fi scutit o luna calendaristică de la plata serviciului, imediat luna urmatoare fără altă notificare.

Clientul se poate adresa printr-o notificare scrisă și Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații in vederea soluționării litigiilor provocate de încălcarea condițiilor de furnizare a serviciilor.

PRELUCRAREA INFORMATIEI

Abonatul refuza / nu refuza prelucrarea datelor personale in scop de marketing sau de cedare a acestora catre terti. Clientul declara ca este de acord cu prelucrarea datelor obtinute de SC ENIASAN SRL despre Client si Servicii (inclusiv adresa de e-mail, CNP, datele persoanei fizice mandatate sa semneze Contractul, datele de localizare care indica pozitia geografica (**daca Clientul nu este de acord cu prelucrarea Informatiei, va specifica acest lucru in Contractul de furnizare a serviciilor de comunicatii electronice**))

Firma asigura confidentialitatea datelor furnizate de client in conformitate cu prevederile legale in vigoare si in conditiile prevazute in prezentul contract.

DISPOZIȚII FINALE

Părțile declară că au luat cunoștință de Legea nr. 193/2000 cu modificările ulterioare privind clauzele abuzive în contractele încheiate între comercianți și consumatori și că prevederile acestui contract, în forma și substanța lor reprezintă rezultatul manifestării acordului lor de voință, urmare a unor negocieri libere și nu le consideră a fi abuzive din nici un punct de vedere.

Orice notificare se va face în scris, prin depunerea la Registratura celeilalte părți, prin scrisoare recomandată sau orice alt mijloc care permite opțiunea de confirmare de primire, la adresa din contract sau la o adresă comunicată ulterior, data primirii fiind data înregistrării la Registratură, data înscrisă pe confirmare de primire.

ESTE IMPORTANT să deconecteze de la priză TOATE ECHIPAMENTELE ELECTRONICE în cazul în care se produc fenomene meteorologice cu descărcări electrice.

Anexa 1

Standardul de Calitate a Serviciilor – (SCS)

1. Condiții generale

1.1. S.C. ENIASAN S.R.L. asigură suport pentru Beneficiar prin Serviciul de Relații cu Clienții.

Serviciul de Relații cu Clienții poate fi contactat prin următoarele metode :

Tel. 0253/410350, Fax 0253/410351. mobil 0752288005, sau direct la adresa SC ENIASAN SRL.

- 1.2. Creditele (reducerile) bazate pe acest SCS vor fi cerute de clienți în cel mult 3(trei) zile lucrătoare de la data apariției neconcordanței cu specificațiile de mai jos.
- 1.3. S.C. ENIASAN S.R.L. va acorda o reducere lunară a abonamentului lunar cel mult egală cu abonamentul lunar al Beneficiarului, imediat în luna următoare.

2. Disponibilitatea serviciului

- 2.1. Rețeaua S.C. ENIASAN S.R.L.este disponibilă pentru transport de informație (transmisie de date sau Internet) 24 de ore pe zi, 365 de zile pe an. Disponibilitatea serviciilor oferite minim acceptată de S.C. ENIASAN S.R.L. și oferită clienților este de 90%.
- 2.2. Disponibilitatea serviciului include și liniile de comunicație până la sediul clienților, exclusiv echipamentul de comunicație al Beneficiarului (modem de cablu, modem radio, modem de linie închiriată).
- 2.3. Nu se vor lua în calcul întreruperile programate ale serviciului, efectuate de către S.C. ENIASAN S.R.L. Nu se vor lua în calcul nici întreruperile datorate forței majore, așa cum este definită în contractul de furnizare de servicii. Notificările întreruperilor programate către clienți se vor face telefonic, prin fax, e-mail sau orice altă formă considerată potrivită de către S.C. ENIASAN S.R.L..

3. Întreruperi

3.1. Definirea lipsei serviciului

Se consideră lipsă a serviciului furnizat de S.C. ENIASAN S.R.L., așa cum este definit în contract, orice întrerupere neașteptată a serviciului mai mare de ¼ (un sfert) oră și care depășește disponibilitatea serviciului specificată la punctul 2,1

Nu se consideră lipsă de serviciu întreruperile programate și notificate în avans de către S.C. ENIASAN S.R.L.. Nu se consideră lipsă de serviciu nici întreruperile accidentale sau de întreținere a rețelei cu durată mai mică sau egală de ¼ (un sfert) oră. S.C. ENIASAN S.R.L. nu va notifica Beneficiarul înaintea unor astfel de întreruperi. Nu se consideră lipsă de serviciu și nu se iau în calcul la acordarea reducerilor de nefuncționalitate întreruperile datorate unor cauze ce țin direct sau indirect de Beneficiar (întreruperea echipamentului de comunicație, modificarea setărilor, lipsa tensiunii electrice la locația Beneficiarului, etc) ;

- 3.2. S.C. ENIASAN S.R.L. se obligă să asigure monitorizarea conexiunilor până la clienții săi cel puțin de 5 ori în 24 ore pe zi. Monitorizarea se face printr-o secvență de 5 comenzi de tip “ping” la echipamentul de comunicație conectat la sistemul S.C. ENIASAN S.R.L.(modem cablu, modem radio, modem linie închiriată)
- 3.3. În cazul întreruperii serviciului furnizat datorită unor defecțiuni, tehnicienii S.C. ENIASAN S.R.L.care se ocupă de administrarea și service-ul rețelei vor începe repunerea în funcțiune în interval de **maxim 48 de ore** de la momentul în care Beneficiarul anunță nefuncționarea serviciului.
- 3.4. **Reducerile de nefuncționalitate** sunt acordate de S.C. ENIASAN S.R.L. Beneficiarului atunci când disponibilitatea serviciului scade sub limita de 92% definită la pct 3.1 adică 50 ore pe lună. S.C. ENIASAN S.R.L. va calcula totalul orelor de nefuncționalitate a serviciului din care va scade aceste 50 ore, iar pentru orele rămase va acorda reduceri egale cu valoarea abonamentului lunar împărțit la 650 (numărul mediu de ore dintr-o lună).
- 3.5. În cazul lipsei serviciului, Beneficiarul poate înregistra la Centrul de Suport S.C. ENIASAN S.R.L.un tichet de nefuncționalitate, pentru care va primi un număr de înregistrare.Beneficiarul poate înregistra tichetul de nefuncționalitate în termen de 12 ore de la momentul apariției lipsei serviciului. Durata lipsei serviciului este determinată numai de S.C. ENIASAN S.R.L., pe baza înregistrărilor sale interne.

Anexa 2

Reguli de utilizare a serviciilor S.C. ENIASAN S.R.L.

1. Introducere

1.1 Aceste reguli de utilizare sunt valabile pentru toți clienții S.C. ENIASAN S.R.L. sau terții care folosesc rețeaua ENIASAN ca mediu de comunicare.

1.2. S.C. ENIASAN S.R.L. nu tolerează nici un abuz direct sau indirect prin folosirea rețelei sale chiar dacă este generat de la clienții săi, de la clienții clienților S.C. ENIASAN S.R.L. sau orice terți ce folosesc rețeaua ENIASAN ca mediu de comunicare.

2. Definiții:

2.1 S.C. ENIASAN S.R.L. definește ca abuz sau folosirea ilegală a rețelei :

- Orice e-mail comercial ce este trimis către o adresă ce nu a cerut și confirmat în mod expres astfel de mesaje. E-mail-urile comerciale include dar nu se limitează la :reclame, sondaje de opinie, oferte promoționale etc. Aceste tipuri de mesaje sunt denumite “ Unsolicited Broadcast Email / Unsolicited Comercial Email “ și vor fi denumite în continuare SPAM.
- Generarea unui trafic neobișnuit de mare cu scopul de a supraîncărca conexiunea unui server sau a unui utilizator internet, sau pentru a epuiza resursele serverelor blocând accesul utilizatorilor legitimi. Acest abuz va fi denumit în continuare ca FLOOD .

ALTE CLAUZE

.....

.....

Prezentul contract contine 7 (șapte pagini) și se încheie în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte. Având în vedere cele expuse anterior, prin semnătura de mai jos Beneficiarul este de acord în întregime cu prevederile Contractului.

S.C. ENIASAN S.R.L ,
numele și prenumele

semnătura _____

BENEFICIAR
numele și prenumele

semnătura _____