

## ANEXA 1 CONDITII GENERALE DE FURNIZARE A SERVICIILOR DE COMUNICATII ELECTRONICE

### art.1. INSTALAREA SI ACTIVAREA SERVICIILOR:

- 1.1 Pentru scopul contractului, "rețeaua de incinta", reprezinta instalatia aflata in proprietatea clientului si in spatiile comune (casa scarii, etc.) formata din tronsoane de cablu si conectica.
- 1.2. Pentru a realiza obiectivul contractului, este necesara conectarea rețelei de incinta la rețeaua de comunicatii electronice INTERSAT.
- 1.3. INTERSAT va realiza conectarea rețelei de incinta a Clientului la propria rețea de comunicatii electronice si va incepe furnizarea serviciilor de comunicatii electronice in maximum 30 de zile de la data semnării contractului.
- 1.4. În cazul în care conectarea rețelei de incinta a Clientului la rețeaua INTERSAT nu este posibilă din punct de vedere tehnic, respectiv nu se pot furniza serviciile de comunicatii electronice, prezentul contract devine nul de la data notificării Clientului, părțile fiind repuse în situația anterioară încheierii acestuia.

### art.2. DREPTURILE SI OBLIGATIILE PRESTATORULUI DE SERVICII:

- 2.1. Sa furnizeze serviciile de comunicatii electronice conform caracteristicilor si politicii de furnizare a acestora - ANEXELE 4, 5,6, documente disponibile pe site-ul [www.intersat.srl](http://www.intersat.srl)
- 2.2. Sa furnizeze serviciile de comunicatii electronice pana in punctul ce demarca limita de responsabilitate a prestatorului de servicii, respectiv punctul in care rețeaua de incinta proprietatea clientului se conecteaza la rețeaua INTERSAT. Detalii privind limita de responsabilitate sunt disponibile accesand site-ul [www.intersat.srl](http://www.intersat.srl)
- 2.3. Realizeaza conectarea rețelei de incinta a clientului la rețeaua INTERSAT.
- 2.4. Verifica si efectueaza masuratori in vederea stabilirii conformitatii rețelei de incinta a clientului. In situatia in care rețeaua de incinta a clientului este neconforma, informeaza clientul in vederea luarii de masuri corective.
- 2.5. Asigura preluarea si solutionarea reclamatilor, intr-un cadru organizat, prin inregistrarea acestora. Fiecarei reclamatii i se aloca un numar de ordine.
- 2.6. Asigura o fiabilitate a serviciilor de 97% pe durata unei perioade de facturate (luni);

### art.3. DREPTURILE SI OBLIGATIILE CLIENTULUI:

- 3.1. Sa efectueze plata la termen a tarifelor aferente serviciilor de comunicatii electronice contractate;
- 3.2. Să își exercite drepturile si obligațiile contractuale cu bună-credință și numai în conformitate cu scopul contractului;
- 3.3. Sa utilizeze serviciile de comunicatii electronice in conformitate cu termenii si conditiile contractuale, cu legislatia si regulamentele in vigoare;
- 3.4. Sa asigure accesul in locuinta reprezentantilor INTERSAT, in regim de urgenta, in conditiile legii, pentru remedierea defectiunilor 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 comunicatii 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 obtine informatii actualizate privind tarifele de furnizare a serviciilor de comunicatii electronice si a serviciilor de intretinere si reparatii, telefonic apeland **0241-480002** sau electronic, accesand site-ul [www.intersat.srl](http://www.intersat.srl)
- 3.8. Clientul are obligatia ca pentru toate reclamatile sa solicite si sa retina numarul de ordine asociat reclamatiei. Comunicarea ulterioara cu Prestatorul de servicii de comunicatii electronice se va face indicand numarul de ordine asociat reclamatiei.
- 3.9. Sa confirme punerea in functiune a serviciilor contractate, prin semnarea "PROCESULUI VERBAL DE INSTALARE SERVICIILOR ANEXA 7" si lucrarile executate de catre prestatorul de servicii;
- 3.10. In situatia in care, Prestatorul de servicii furnizeaza echipamente si/sau materiale in regim de custodie/chirie, echipamente si/sau materiale specificate in "PROCESUL VERBAL DE INSTALARE SERVICIILOR", Clientul este responsabil:
  - 3.10.1 Sa permita numai angajatilor Prestatorului de servicii interventii asupra acestora. Este restrictionat accesul Clientului la managementul (setari parametri/modificari) echipamentelor furnizate in custodie/chirie;
  - 3.10.2. Sa ia toate masurile pentru protejarea echipamentelor furnizate in chirie/custodie impotriva vandalismului sau a oricaror actiuni ce pot duce la deteriorarea acestora. Deteriorarea echipamentelor si/sau materialelor furnizate in chivurie/custodie de catre INTERSAT pe perioada derularii contractuale va fi suportata de catre Client;
  - 3.10.3. Sa returneze echipamentele si materialele furnizate in regim de custodie/chirie, nedeteriorate, la data incetarii contractului de furnizare servicii. Echipamentele si materialele vor fi predate la orice magazin INTERSAT si vor fi preluate de catre reprezentantii Prestatorului de servicii, incheindu-se in acest sens un proces verbal de predare-primire. Echipamentele si/sau materialele furnizate in regim de custodie/chirie vor fi folosite doar in scopul utilizarii serviciilor INTERSAT.
  - 3.10.4. Este interzis clientului in mod expres sa mute echipamentele si/sau materialele furnizate in regim de custodie/chirie fara acordul prealabil in scris al Prestatorului de servicii;

### art.4. FACTURARE, TERMENE, MODALITATI DE PLATA

- 4.1. Factura cuprinde contravaloarea tarifelor lunare pentru serviciile contractate pentru perioada in curs si contravaloarea tarifelor pentru apelurile generate in luna precedenta emiterii acesteia.
- 4.2. De la data activării serviciilor pana la prima factura, clientul plateste tariful lunar aferent serviciilor activate, calculat proportional cu perioada de timp cuprinsa intre data activării serviciilor si data emiterii primei facturi.
- 4.3. Factura va fi emisa pana la data de 5 a lunii in curs.
- 4.4. Termenul scadent de plata a facturii este data de 20 a lunii calendaristice in care a fost emisa;
- 4.5. Factura este insotita de "ANEXA FACTURA", document ce contine detalii privind serviciile facturate;
- 4.6. Tarifele sunt prezentate in lei si includ T.V.A.
- 4.7. In situatia in care Prestatorul de servicii intarzie indeplinirea obligatiilor conform Art.4.3., termenul de plata se prelungeste cu numarul de zile intarziate;

- 4.8. Facturile se emit și se transmit gratuit prin următoarele modalități:  
 - Prin mijloace electronice la adresa de posta electronica (e-mail) specificata de catre client in contract;  
 - Pe suport tipărit, printr-un serviciul postal, fără confirmare de primire;
- 4.9. Dacă facturile nu ajung la client din motive independente de Prestatorul de servicii, acesta nu este exonerat de obligatia de plata pana la termenul scadent. La cerere, clientului i se poate inmana o copie a facturii curente.
- 4.10. **Modalitati de plata Unde puteti plati**  
**Virament bancar in contul OTP Bank: RO830TPV0000000002786380**  
 Alpha Bank: RO43BUCU1121215946930RON; ING Bank N.V. Amsterdam: RO21INGB0000999901447482  
 Banc Post Suc. Constanta: RO07BPOS14002759477ROL01;  
**Numerar** La casieria societatii din str. Soveja, nr.55A, bl.I7, parter, program LV 9:00 - 17:00; La ghiseele BancPost, Alpha Bank si OTP Bank - unde este obligatoriu sa prezentati factura INTERSAT.  
**Online** Prin serviciul My-account oferit de catre INTERSAT, ONLINE - SELF BANK, HOME BANK - oferite de ING Bank, precizand numarul de factura.
- 4.11. Nu exista costuri suplimentare asociate diferitelor modalitati de plata;
- 4.12. Clientul declară că a luat la cunoștință informațiile privind modalitățile de transmitere și plata a facturilor și decide astfel:

Pe suport tipărit

Prin e-mail

## art.5. PENALITATI (DESPAGUBIRI)

- 5.1. Pentru fiecare zi de intarziere la plata dupa expirarea termenului prevazut la art.4.4, clientul se obliga sa plateasca penalitati de 0,5%/zi calculate la valoarea serviciilor facturate si neachitate;
- 5.2. Partile sunt de acord ca sumele pretinse cu titlu de penalitati pentru neplata debitului la data scadenta sa nu poata depasi debitul efectiv;
- 5.3. Prestatorul de servicii isi rezerva dreptul de a solicita daune compensatorii, al caror quantum vor fi stabilite de catre instanta competenta, pentru acoperirea prejudiciului cauzat de intarzierea la plata a Clientului;
- 5.4. Clientul se va considera de drept pus in intirziere din data scadentei sumelor facturate, fara a fi necesara nici o notificare din partea Prestatorului de servicii;
- 5.5. Pentru fiecare zi de nefunctionare a unui serviciu de comunicatii electronice, din motive imputabile Prestatorului de servicii, acesta va plati despagubiri in valoare de 3,33% din valoarea acestuia, acestea urmand a fi calculate incepand cu data si ora semnalarii evenimentului. Despăgubirile se aplica la valoarea abonamentului serviciului afectat. Despăgubirile se acordă 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 DEFECTIUNILOR

- 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. Remedierea se va efectua doar dacă Clientul nu are debite scadente față de INTERSAT.

## Art.7. PROCEDURA DE SOLUTIONARE A RECLAMATIILOR

- 7.1. Reclamațiile privind defectiunile se transmit de luni pana duminica, telefonic la numarul **0241-480048** sau electronic prin accesarea serviciului **MY-ACCOUNT** disponibil pe site-ul [www.intersat.srl](http://www.intersat.srl). Este interzis a apela telefoanele mobile ale angajatilor Prestatorului de servicii pentru a transmite reclamatii privind defectiunile;
- 7.2. Prestatorul de servicii solutioneaza reclamatii privind defectiunile (deranjamentele) care i se datoreaza in termen de 48 (patruzecisiopt) de ore de la data si ora semnalarii acestora.
- 7.3. Reclamațiile Clientului, altele decat defectiunile, se formulează în scris și se depun la orice magazin INTERSAT sau se transmit prin poștă electronică la adresa [reclamatii@intersat.srl](mailto:reclamatii@intersat.srl)
- 7.4. Prestatorul de servicii solutioneaza reclamatii, altele decat defectiunile, in termen de 72 de ore de la data si ora semnalarii acestora.
- 7.5. Procedura de tratare și soluționare a reclamațiilor, precum și indicatorii de calitate aferenți Serviciilor, se găsesc pe pagina [www.intersat.srl](http://www.intersat.srl)

## art.8. SUSPENDAREA SERVICIILOR LA CEREREA CLIENTULUI

- 8.1. În cazul în care nu are debite față de INTERSAT, Clientul poate solicita suspendarea furnizării Serviciilor pentru o perioadă de 3 luni consecutive din cadrul executării Contractului.
- 8.2. In vederea aprobarii de catre Prestatorul de servicii a cererii de suspendare a serviciilor, Clientul va depune într-unul din magazinele INTERSAT o cerere scrisă în acest sens, în care va menționa în mod obligatoriu și data reconectării și va achita tariful de suspendare temporară aferent perioadei solicitate, în cuantumul indicat în Anexa 2.
- 8.3. Suspendarea serviciilor va intra in vigoare incepand cu prima zi a lunii urmatoare datei la care a fost transmisa cererea de suspendare;
- 8.4. Anterior expirării perioadei de suspendare, Clientul poate solicita în scris reconectarea Serviciilor, lucrare ce va fi efectuată în 2 zile lucrătoare de la depunerea cererii scrise de reconectare.
- 8.5. Pe durata suspendării, Clientul se obligă să păstreze toate materialele și echipamentele primite în custodie/chirie. 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 Initala.

## Art. 9 RESTRICTIONAREA SERVICIILOR

- 9.1. Dacă intarzierea 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”, 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 neplata, poate solicita reconectarea numai după îndepărtarea cauzelor care au dus la restricționarea serviciilor, acesta urmând a fi reconectat în maximum 24 de ore.

## art.10. INCETAREA SI PRELUNGIREA CONTRACTULUI. Prezentul contract va înceta în oricare dintre următoarele situații:

- 10.1. Prin acordul partilor;
- 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 Minima Initala, 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 intarzierea la plata sumelor restante, inclusiv penalitățile de intarziere, depășește 30 de zile calculate după data restricționării serviciilor, fără nici o altă 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 3.
  - 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 3, obligația de plată devenind scadentă cu efect imediat.
- 10.5. Încetarea Contractului nu are efecte asupra obligațiilor devenite anterior scadente între parti.
- 10.6. Cu minim 30 de zile calendaristice înainte de expirarea Perioadei Minime Initale, Clientul va fi notificat la facturare, referitor la prelungirea automată a contractului pentru o perioadă nedeterminată. Clientul are dreptul de a-și 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 considera 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. 111/201, INTERSAT va comunica Clientului, în prealabil cu 30 de zile, intenția de modificare a tarifelor. În situația în care Clientul nu accepta modificarea tarifelor, acesta are dreptul de a denunța unilateral contractul fără plată niciunor penalități sau despăgubiri.
- 11.3. Clientul poate solicita modificarea Serviciilor, cu condiția achitării la zi a sumelor scadente către INTERSAT și, dacă e cazul, a Tarifului de Încetare specificat în ANEXA 3, prin semnarea unui nou contract sau a unui act adițional, după caz.

## 2. LITIGII

- 12.1. Orice litigiu intervenit între parti va fi solutionat pe cale amiabila. In cazul in care o solutie amiabila nu a putut fi gasita, partile sunt de acord ca litigiile sa fie solutionate de catre instantele judecatoresti competente de pe raza judetului Constanta. Litigiile se initiaza prin transmiterea unei scrisori recomandate cu confirmare de primire.**
- 12.2. Clientul se poate adresa ANCOM în vederea soluționării litigiilor ocazionate de aplicarea *Ordonantei de urgenta a Guvernului nr. 111/2011* și în legătură cu clauzele privind exercitarea drepturilor conferite de *Ordonanta de urgenta 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 INCHEIAT IN 2 EXEMPLARE, CITE UNUL PENTRU FIECARE PARTE.

**PRESTATOR SERVICIILOR:**  
S.C. Intersat S.R.L.

**CLIENT:**