

CONDITII SPECIALE DE FURNIZARE A SERVICIULUI AUDIOVIZUAL

1. Dispozitii generale

Prezentele Conditii speciale de furnizare a serviciului audiovizual („Serviciul”) pus la dispozitie de iNES se subordoneaza Conditiiilor generale seria F si fac parte integranta din Contract, asa cum acesta este definit in Conditiiile generale.

2. Serviciul

2.1. Serviciul Audiovizual este pus la dispozitia Beneficiarului in conformitate cu prezentele Conditii speciale, Conditiiile generale si Anexa de Tarife si Servicii si include canalele TV disponibile si furnizate in cadrul pachetului de baza iNES TRIPLE PLAY, astfel cum acesta este detaliat la sediul sau pe paginile proprii de Internet.

2.2. iNES furnizeaza Serviciul in acord cu parametrii tehnici si in locatiile specificate in Anexa de Tarife si Servicii. Instalarea Serviciului este disponibila dupa achitarea tarifelor specificate in Anexa de Tarife si Servicii si daca exista conditii tehnice de instalare si dupa obtinerea autorizatiilor necesare, daca este cazul.

2.3. Grila cu programele TV incluse in pachetul de baza ce sunt transmise cu ajutorul Serviciului poate suferi modificari, o grila actualizata fiind valabila oricand pe pagina proprie de Internet www.ines.ro.

3. Conditii tehnice pentru furnizarea serviciului

3.1. iNES va instala circuitul individual de fibra optica, in vederea punerii in functiune a serviciului audiovizual, pe baza procesului-verbal de punere in functiune a Serviciului, in termen de maxim 21 de zile de la semnarea Contractului.

3.2. iNES garanteaza buna functionare a circuitului de fibra optica pe perioada contractului. Aceasta garantie nu este valabila in cazul in care defectiunile se datoreaza interventiei neautorizate a Beneficiarului sau a unei persoane neautorizate de iNES, cazuri in care Beneficiarul va suporta cheltuielile de reparatie si/sau inlocuire circuit.

3.3. La contractarea oricarui produs audiovizual iNES va informa Beneficiarul asupra conditiilor tehnice pe care trebuie sa le indeplineasca receptoarele TV pe care le utilizeaza, pentru a recepti in intregul continut al respectivului produs si/sau serviciu audiovizual.

3.4. iNES se obliga sa verifice periodic semnalul din retea cu un aparat de receptie standard aflat in buna functionare sau cu un televizor standard.

3.5. In cazul reviziilor tehnice programate, iNES va anunta prin orice mijloace de comunicare, cu 24 de ore inainte, efectuarea acestora.

4. Tarife

4.1. Tarifele produselor si/sau serviciilor audiovizuale furnizate de iNES sunt stabilite in Anexa de Tarife si Servicii. Serviciul de televiziune IP se comercializeaza in cadrul pachetului iNES TRIPLE PLAY care cuprinde trei servicii distincte: acces internet, telefonie si retransmitere programe tv. Ponderea valorica a componentei TV in cadrul abonamentului aferent acestui pachet de servicii este de 3,8%.

4.2. Tarifele se vor putea modifica in conformitate cu prevederile Conditiiilor generale.

5. Facturare. Plata

5.1. Facturarea si modalitatile de plata pentru Serviciul furnizat sunt cele prevazute in Conditiiile generale de furnizare iNES. Plata tarifelor pentru Serviciul contractat nu exonereaza Beneficiarul de plata taxelor datorate TVR si SRR (posturilor nationale publice de televiziune si radiodifuziune), conform legislatiei in vigoare sau altor organisme privind drepturile de autor.

5.2. Beneficiarul este obligat in cazul in care a achizitionat Serviciul impreuna cu alte servicii/produse conexe in baza unei oferte promotionale speciale iNES, sa nu renunte la Serviciul Audiovizual contractat in perioada minima initiala mentionata in Contract (24 luni), in caz contrar Beneficiarul va achita pe langa despagubirile mentionate la Art. 11 (2) din Conditiiile generale si contravaloarea serviciilor si/sau produselor conexe comercializate o data cu Serviciul.

5.3. Tarifele lunare aferente furnizarii produselor audiovizuale se diminueaza cu suma aferenta perioadei de intrerupere a receptiei acestora, daca aceasta intrerupere depaseste perioada de remediere si este din culpa iNES sau cu suma aferenta perioadei in care Beneficiarul nu a beneficiat de servicii din motive independente de vointa acestuia.

5.4. Daca defectiunile anuntate neimputabile Beneficiarului nu sunt remediate in termenul stipulat, desi natura tehnica a defectiunii permite remedierea in acest termen, tariful lunar pentru serviciile/produsele afectate se va reduce proportional cu numarul de zile de neutilizare a acestora, suma care va fi evidentiata in factura urmatoare.

6. Intreruperea si/sau suspendarea serviciului.

6.1. Pentru intarzieri la plata facturii mai mari de 60 zile de la data scadentei primei facturi neachitate, iNES poate intrerupe/suspenda furnizarea Serviciului pana la achitarea de catre Beneficiar a tuturor obligatiilor scadente si restante.

6.2. Beneficiarul poate solicita pentru o perioada ce nu va depasi 30 de zile suspendarea furnizarii Serviciului, numai daca nu inregistreaza la data cererii datorii scadente si neachitate.

6.3. Beneficiarul poate fi obligat sa returneze materialele si dispozitivele apartinand iNES pe toata perioada suspendarii furnizarii Serviciului.

6.4. Dupa expirarea perioadei de suspendare solicitata sau oricand in perioada de suspendare Beneficiarul va solicita in scris reconectarea la retea, serviciul fiind pus in functiune in termenii stabiliti in Conditiiile generale.

7. Calitatea serviciului

iNES garanteaza buna functionare a Serviciului doar daca Beneficiarul utilizeaza sistemul si echipamentele recomandate de catre iNES specificate in Anexa de Tarife si Servicii si cu respectarea de catre Beneficiar a instructiunilor primite la semnarea Contractului si instalarea Serviciului.

8. Responsabilitati. Limite

8.1. iNES nu este in nici un fel raspunzatoare pentru pierderile (directe sau indirecte), pierderea unor ocazii sau oportunitati de afaceri sau pentru beneficiile nerealizate, ale Beneficiarului sau ale tertilor cu care Beneficiarul se afla in contract, ca urmare a nefunctionarii sau a functionarii necorespunzatoare a Serviciului. Singurul remediu care poate fi solicitat de catre Beneficiar este de a i se reduce in mod proportional abonamentul lunar conform perioadelor de nefunctionare, in cazul in care prin contractul semnat se specifica plata unui abonament lunar.

8.2. Beneficiarul a luat la cunostinta si a inteles ca iNES nu controleaza si nu are nici o responsabilitate in ceea ce priveste securitatea si integritatea sistemului Beneficiarului si continutul comunicariilor transmise prin reteaua iNES.

8.3. Beneficiarul va folosi Serviciul in conformitate cu prevederile Contractului si ale legislatiei in vigoare. In acest sens, Beneficiarul nu are dreptul de a redistribui semnalul, fiind interzisa orice incercare din partea acestuia de a transmite, sub orice forma, unor terte persoane semnalele receptionate, aceasta fapta fiind reglementata ca infractiune si pedepsita conform legii si nu va folosi Serviciul in mod fraudulos.

8.4. Beneficiarul va notifica de indata iNES in scris despre orice folosire neautorizata si/sau frauduloasa a Serviciului.

8.5. Beneficiarul va asigura accesul iNES in locatiile sale pentru interventiile tehnice ce tin de buna functionare a Serviciului.

8.6. Beneficiarul se obliga sa nu foloseasca echipamente care nu sunt autorizate de catre iNES si sa nu modifice echipamentele sau orice alte instalatii realizate de catre iNES pentru functionarea Serviciului.

8.7. Responsabilitatea iNES nu este angajata in urmatoarele situatii:

- variatii ale tensiunii electrice fata de tensiunea nominala, pe reteaua de distributie electrica;
- deconectari accidentale sau programate ale alimentarii cu energie electrica, in oricare punct al retelei iNES;
- intreruperea temporara a semnalului, cauzata de lucrarile efectuate de furnizorii nationali sau locali de utilitati si servicii publice;
- perturbatiile datorate interferentelor radioelectrice determinate de

- bruiajele electrice exterioare;
- receptia si, implicit, retransmisia unui semnal slab ca urmare a propagarii defectuoase a semnalului receptionat de la statii terestre sau de la satelit, din cauza conditiilor atmosferice nefavorabile sau din cauza unor defectiuni pe lantul de transmisie terestra sau prin satelit;
- conditii meteorologice nefavorabile (ploi si ninsori abundente, vanturi puternice, fulgere, etc.), care determina perturbatii in propagarea semnalelor sau chiar intreruperea transmisiei acestora;
- receptia necorespunzatoare a semnalelor, datorata performantelor inferioare a receptorului/receptoarelor Beneficiarului sau defectarii/deteriorarii lui/lor;
- distrugerea voluntara sau accidentala a unor componente, modificarea configuratiei si componentei circuitului individual de fibra optica si a retelei de catre Beneficiar;
- defectiunile retelei sau ale circuitului individual de fibra optica datorate interventiei unor persoane neautorizate de catre iNES;
- deranjamentele datorate distributiei neautorizate, efectuate de Beneficiar sau de terti, a semnalului iNES.

9. Disfuncionalitati ale Serviciului. Reclamatii.

9.1. iNES va depune toate eforturile sa furnizeze Serviciul in mod continuu cu minimum de intreruperi, cu exceptia faptului ca anumite intreruperi, intarzieri sau alte disfuncionalitati ale Serviciului pot fi datorate din cauze independente de vointa iNES (terti furnizori de acces la reseaua Internet, de energie electrica, etc.).

9.2. Serviciul iNES este accesibil Beneficiarului 24 de ore din 24, 7 zile din 7. Suportul tehnic este asigurat telefonic 24 de ore din 24, 7 zile din 7 la nr de tel. 031.620.20.20, iar interventiile care necesit deplasare, de luni pina vineri, intre orele 9.00-18.00, cu exceptia sarbatorilor legale. Asistenta tehnica solicitata de Beneficiar pentru remedierea defectiunilor care nu se datoreaza iNES, cat si eventualele servicii suplimentare se tarifeaza cu 25 EUR/ora + TVA.

9.3. iNES se obliga sa remedieze eventualele defectiuni reclamate in termen de maxim 3 ore daca reclamatia este raportata si inregistrata la centrul de suport iNES in timpul programului de lucru (luni-vineri intre orele 9:00-18:00) sau pana la ora 12:00 a primei zile lucratoare daca reclamatia este raportata si inregistrata dupa terminarea programului de lucru.

9.4. Se considera intrerupere a furnizarii serviciului orice intrerupere neanuntata cu o durata mai mare de 10 minute. Nu se vor lua in calcul:

- intreruperile pentru efectuarea de lucrari de intretinere/inlocuire a retelei si echipamentelor, anuntate de catre iNES Beneficiarului cu cel putin 48 ore inainte. Acestea vor putea avea o durata maxima de 5 ore/saptamana iar iNES va urmari ca ele sa fie efectuate in intervalul orar 0:00 – 5:00 A.M
- intreruperi datorate culpei Beneficiarului sau a unor terti pentru care iNES nu este tinut sa raspunda
- intreruperi datorate perturbarii transmisiei cauzate de campurile electromagnetice exterioare retelei iNES
- intreruperile datorate fortei majore.

9.5. Durata intreruperii se contorizeaza din momentul anuntarii telefonice a deranjamentului de catre Beneficiar (moment in care iNES va acorda sesizarii un numar de inregistrare, mentionand si ora exacta a primirii acesteia) pana la momentul in care Serviciul a fost readus la parametrii normali de functionare.

9.6. iNES va putea acorda o reducere care se va calcula proportional cu durata de nefunctionare din cadrul unei perioade de facturare conform metodologiei de calcul valabile la un moment dat.

9.7. Reducerea acordata de iNES este cel mult egala cu tarifele corespunzatoare perioadei de facturare a Serviciului.

9.8. iNES va evidentia eventuala reducere acordata pentru intreruperile din perioada de facturare anterioara, in urmatoarea factura comunicata Beneficiarului. Daca Beneficiarul nu este de acord cu quantumul reducerii, poate cere in scris, pana la scadenta facturii, verificarea timpului de intrerupere a furnizarii serviciului in luna anterioara. In urma verificarii, partile vor conveni de comun acord, in scris, quantumul reducerii facturii.

9.9. Pentru remedierea defectiunilor datorate interventiei unor persoane neautorizate de iNES, desigilarii, deteriorarii sau folosirii incorecte a echipamentelor, distrugerii sau furtului unor elemente componente (inclusiv portiuni din fibra optica) dovedite a fi din vina Beneficiarului, acesta va achita iNES contravaloarea eventualelor materiale si subsansambluri distruse sau disparute, precum si a manoperei aferente pentru refacerea retelei iNES.

9.10. Prezentul capitol nu se aplica in cazul in care interuperea sau degradarea Serviciului se datoreaza echipamentului Beneficiarului. Reclamatiiile Beneficiarului sunt rezolvate de catre iNES in termenele mai sus mentionate, in masura in care Beneficiarul are achitate la zi toate tarifele corespunzatoare produselor achizitionate.

10. Continutul serviciului. Modificari ale acestuia

10.1. Continutul produselor si/sau serviciilor audiovizuale precum si standardele tehnice ce stau la baza furnizarii Serviciului sunt afisate pe pagina proprie de Internet, la sediul/ sediile comerciale iNES si pot fi comunicate oricand la solicitarea Beneficiarului.

10.2. Modificarea continutului si standardelor Serviciului se face de catre iNES, in functie de politica sa comerciala si de dezvoltare, de oferta pietei, de conditiile tehnice impuse de reglementarile in vigoare, de sondajele periodice de audienta, precum si in functie de alti factori.

10.3. Orice modificare a continutului Serviciului Audiovizual va fi adusa la cunostinta Beneficiarului prin afisare la sediul iNES, prin informari pe propriile pagini de Internet sau prin orice alt mijloc de comunicare.

10.4. Numarul minim de canale TV ce sunt furnizate in cadrul pachetului de baza al Serviciului contractat este de 100. Informatii despre grila TV inclusa in abonament se gasesc pe www.ines.ro.

11. Interdictii

11.1. Beneficiarului ii este interzis sa redistribuie unor terti semnalul transmis de iNES.

11.2. Beneficiarului ii este interzis sa se conecteze la reseaua iNES, daca a fost debransat, ca o consecinta a incalcarii clauzelor contractuale.

11.3. Beneficiarului ii este interzis sa deterioreze sau sa intervina, in orice mod, in reseaua iNES sau sa induca bruiaje pe retea. Aceste fapte vor fi aduse la cunostinta autoritatilor statului in vederea sanctionarii lor.

11.4. Daca Beneficiarul a fost deconectat din cauza constatarii incalcarii oricarei interdictii, iNES va efectua reconectarea, numai la cererea scrisa a Beneficiarului, dupa plata eventualelor sume restante, daunelor, penalitatilor de intarziere aferente, precum si a tarifului de reconectare prevazut in Anexa de Tarife si Servicii.

12. Alte clauze

12.1. Produsele si/sau serviciile audiovizuale furnizate in baza Contractului, pot contine unul sau mai multe programe TV nerecomandate minorilor, distribuite in conformitate cu legile in vigoare, Beneficiarul asumandu-si intreaga responsabilitate in cazul vizionarii acestora de catre minori.

12.2. Beneficiarul nu are dreptul de a folosi sau inregistra, in scop comercial, programele receptionate prin reseaua iNES decat in conditiile legii si cu acordul prealabil in scris al iNES. Beneficiarul va anunta imediat INES in cazul luarii la cunostinta/constatarii distribuirii neautorizate de semnal de catre un tert.

12.3. Beneficiarul va permite accesul la locatie, angajatilor iNES care prezinta legitimatie personalizata, pentru ca acestia sa poata constata incalcarea, sau nu, a uneia din interdictiile mentionate. In situatia in care Beneficiarul refuza accesul acestora la locatie, se va considera ca a recunoscut incalcarea conditiilor contractuale, drept pentru care va fi deconectat imediat de la retea, obligatiile scadente nefiind afectate, iar iNES isi rezerva dreptul de a formula sesizare penala.

12.4. In cazul in care exista contradictii intre termenii din prezentele Conditii speciale si prevederile Conditilor generale, prevederile prezentelor Conditii speciale vor prevala.

Prezentele Conditii Speciale au dobandit data certa prin inregistrare in registrul de evidenta al Cabinetului de Avocat Luminita Negoescu sub nr **445** din data de **25.05.2018** urmand a produce efecte incepand cu data de **25.05.2018** si fac parte integranta din Contractul cadru de prestari servicii seria **F**. Contractelor semnate dupa data intrarii in vigoare li se vor aplica, pana la aparitia altor conditii, prezentele conditii speciale. Verificarea conformitatii exemplarului semnat cu exemplarul avand data certa se va putea face prin accesarea site-ului www.ines.ro

INES GROUP S.R.L. prin Ioan Irina Director Vanzari [semnatura si stampila]	Beneficiar prin Administrator [semnatura]	[Stampila]
--	---	------------