

CONTRACT-CADRU DE PRESTARI SERVICII DE COMUNICATII ELECTRONICE

Seria F Nr. din data:

Incheiat intre **INES GROUP S.R.L.**, furnizor autorizat de servicii si retele de comunicatii electronice, prin reprezentant **IOAN IRINA****BENEFICIAR**

Nume/Denumire:

Domiciliu/Sediu social:, localitate Bucuresti,Cod postal.....,Sector2

Date de identificare: Numar CUI:,

Cont bancar , deschis la:

Persoana de contact: DI/D-na, Tel

e-mail:

Adresa de facturare (daca difera de domiciliu/sediul social):

Persoana de contact: DI/D-na, Tel....., e-mail:

CONDITII GENERALE DE FURNIZARE A SERVICIILOR INES**Art. 1. Definitii**

Termenii utilizati in continutul prezentelor Conditii generale au urmatoarele intelesuri:

Abonament: reprezinta o taxa lunara (tarif lunar) specificata in Anexa de Tarife si Servicii care trebuie achitata de Beneficiar pentru a beneficia de toate sau oricare din Serviciile INES si care include costurile si tarifele aferente fiecarui Serviciu solicitat la un moment dat;

Beneficiar: reprezinta persoana fizica sau juridica ale carei date de identificare sunt mentionate pe prima pagina a acestui Contract, semnatarea a acestui Contract si titular al drepturilor si obligatiilor mentionate in prezentul Contract;

Anexa de Tarife si Servicii: reprezinta Anexa la prezentul Contract continand Serviciul solicitat si Produsul contractat impreuna cu Serviciul, Serviciile asociate sau conexe Serviciului solicitat, Solutiile de conectare, Echipamentele, Tarife aplicabile Serviciului solicitat ca pret integral al Pachetului de servicii contractat sau individualizat per fiecare serviciu, etc; Modificarea optiunilor Beneficiarului pentru unul din Serviciile contractate initial se va face prin inlocuirea Anexei de Tarife si Servicii cu una noua, care intra in vigoare la data semnarii si dupa achitarea obligatiilor contractuale scadente la data semnarii noi Anexe.

Contract: reprezinta documentul contractual standard INES constand in prezentele Conditii generale de furnizare inclusiv prima pagina, ce reprezinta contractul cadru de furnizare si utilizare a serviciilor Ines la care sunt atasate constituind parte integranta din Contract, Condițiile speciale de furnizare aplicabile fiecarui Serviciu contractat la un moment dat, conditii speciale ce se regasesc afisate pe <http://www.ines.ro>, Anexa de Tarife si Servicii precum si orice alte documente avand caracter contractual semnate concomitent sau ulterior incheierii Contractului cu Beneficiarul, inclusiv orice documente, comenzi transmise in scris INES de catre Beneficiar care se adauga Contractului si fac parte integranta din Contract. Contractul si documentele ce il consacra drept contract se pot incheia si in format electronic ori, dupa caz, printr-un mijloc de comunicare la distanta, acordul Beneficiarului pentru utilizarea acestor mijloace fiind considerat dat odata cu semnarea prezentelor Conditii generale.

Date cu caracter personal: informatiile referitoare la Beneficiarul persoana fizica prevazute de legislatia in vigoare (cu titlu de exemplu: nume si prenume, domiciliu (strada, numarul strazii, localitatea, sectorul, judetul, numarul de telefon, de fax, e-mail, cod numeric personal); pentru detalii a se vedea **Informarea privind prelucrarea datelor cu caracter personal** ce face parte integranta din Contract.

Durata minima contractuala: reprezinta perioada minima pentru care Contractul este incheiat, exprimata in luni in care Beneficiarul Serviciilor contractate este obligat sa achite contravaloarea tarifelor lunare contractate in schimbul utilizarii Serviciilor si beneficiarii de anumite promotii, gratuitati, avantaje.

Echipament de acces: reprezinta echipamentul tehnic (modem, adaptor, etc) prin intermediul caruia Beneficiarul acceseaza si utilizeaza Serviciul si Produsul contractat impreuna cu Serviciul si care poate fi proprietatea INES si comercializat sau predat in custodie Beneficiarului sau poate fi proprietatea Beneficiarului;

EURO: reprezinta Moneda Unica Europeana.

Frauda: reprezinta actiunea/inactiunea Beneficiarului ce reprezinta o incalcare a obligatiilor sale legale sau contractuale, inclusiv introducerea, modificarea sau ștergerea de date informatice, restricționarea accesului la aceste date ori împiedicarea în orice mod a funcționării unui sistem informatic, în scopul de a obține un beneficiu material pentru sine sau pentru altul, sau daca are drept consecinta producerea unui prejudiciu INES sau unui tert.

INES: reprezinta societatea INES GROUP S.R.L., cu sediul in Bucuresti, Str. Virgil Madgearu nr. 2-6, Sector 1, Cod postal 014135, numar de ordine la Oficiul Registrului Comertului Bucuresti J40/13209/1993, Cod Unic de Inregistrare RO4021138, cont bancar RO26BRDE426SV46558424260 deschis la BRD Sucursala Mosilor, furnizor autorizat de servicii si retele de comunicatii electronice, proprietar al site-ului Internet <http://www.ines.ro>, avand urmatoarele date de contact: telefon 031.620.20.20; fax 031.620.20.99; e-mail: support@ines.ro

IPTV sau Televiziunea IP presupune transmiterea semnalului TV cu o inalta calitate a imaginii si sunetului, via protocoalele IP de Internet, direct pe ecranul televizorului.

Perioada de facturare: perioada dintre doua date de facturare consecutive. Data si perioada de facturare depinde de momentul activarii Beneficiarului in rețeaua INES si va fi mentionata in prima factura de servicii.

Servicii: reprezinta oricare sau mai multe din serviciile de telecomunicatii si pe cele prin rețelele de transmitere a serviciilor de programe audiovizuale si/sau produsele asociate sau conexe Serviciilor furnizate de INES care cuprind cu titlu exemplificativ servicii si/sau produse audiovizuale, servicii si/sau produse acces Internet, servicii si/sau produse de telefonie, servicii Data Center, linii inchiriate, servicii accesorii precum Remote Backup, gazduire, inregistrare domeniu etc , precum si orice alte servicii disponibile la un moment dat (servicii operationale precum instalari, configurari /reconfigurari, reactivari, suspendari, depanari software etc.) si detaliate in oferta Ines.

Servicii de continut: inseamna serviciile informationale si de

divertisment, programe de televiziune sau muzica, servicii de streaming oferite de INES sau partenerii acestuia.

Preturi si tarife: reprezinta taxele si/sau tarifele pentru fiecare din Serviciile solicitate si Produs contractat impreuna cu Serviciul cuprinse in Anexa de Tarife si Servicii care cu titlu de exemplu pot fi: tarif instalare, tariful de abonament lunar pentru oricare din Serviciul furnizat, etc. Informatii privind tarifele Serviciilor, Oferta curenta de servicii si Produse INES, Aria de acoperire INES sunt disponibile si pe site-ul www.ines.ro.

Art. 2. Obiectul contractului

(1) Obiectul Contractului il reprezinta furnizarea de catre INES a Serviciului si Produsului solicitat și obligatia Beneficiarului de a achita contravaloarea acestora, la scadenta, conform prevederilor prezentului Contract. Incheierea Contractului se realizeaza in urma acceptarii de catre Beneficiar a Ofertei de produse si servicii valabile la data semnarii Contractului si a ariei acoperite de INES la data contractarii Serviciului. (2) Serviciul furnizat de INES este mentionat in Anexa de Tarife si Servicii si se poate constitui din oricare sau mai multe din serviciile de telecomunicatii si pe cele prin rețelele de transmitere a serviciilor de programe audiovizuale, hosting, Produse contractate impreuna cu Serviciul, Servicii si/sau Produsele asociate sau conexe Serviciului furnizat de INES. Modificarea optiunilor Beneficiarului pentru unul sau mai multe dintre Serviciile solicitate, se va face fie prin comanda scrisa a Beneficiarului si acceptata de Ines, fie prin inlocuirea Anexei de Tarife si Servicii cu o noua Anexa de Tarife si Servicii, care va intra in vigoare la data semnarii si achitarii sumelor datorate. Orice modificare/suplimentare a Serviciului contractat initial se va efectua cu conditia ca la data solicitarii Beneficiarul sa nu inregistreze fata de Ines datorii scadente si neachitate, inclusiv accesorii. (3) Beneficiarului i se aduce la cunostinta si acesta ia act ca valorile parametrilor aferenti indicatorilor de calitate administrativi pentru furnizarea serviciului de acces la internet sunt disponibile pe pagina de internet INES, <https://www.ines.ro/parametri-de-calitate/> (4) Beneficiarului i se aduce la cunostinta si acesta ia act ca viteza de transfer a datelor (inclusiv viteza minima de transfer) nu poate fi garantata de catre INES, aceasta depinzand de o multitudine de factori externi care fara a se limita pot fi: alte rețele de internet, conexiunea serverelor accesate, tipurile de calculatoare si servere accesate, tipurile de echipament si tehnologie folosite pentru transmisia de date, propagarea undelor radio, numarul utilizatorilor conectati simultan, aplicatiile utilizate, gradul de incarcare a rețelei, etc.

Art. 3. Echipamente. Punerea in functiune a Serviciului

(1) Instalarea Serviciului in locatia Beneficiarului se face de regula contractacost in conformitate cu tarifele in vigoare la data instalarii, cu echipamentele Beneficiarului sau cu echipamentele furnizate de INES, prin una din modalitatile agreeate de parti. Echipamentele predate in custodie Beneficiarului sunt si vor ramane proprietatea INES. (2) Beneficiarul va permite accesul reprezentantilor INES in locatiile sale in vederea instalarii, intretinerii, verificarii starii echipamentelor sau dezinstalarii echipamentelor/serviciilor. De asemenea, Beneficiarul va asigura suport pentru ridicarea/mutarea echipamentelor si va sprijini activ echipele de suport INES în vederea identificării deranjamentelor si remedierii defectiunilor reclamate. (3) Beneficiarul nu va aduce atingeri echipamentelor INES fara acordul prealabil INES, nu le va repara sau modifica, orice disfunctionalitate fiind adusa in timp rezonabil la cunostinta INES si le va utiliza numai pentru scopul pentru care au fost proiectate si instalate, in caz contrar va fi obligat la plata contravalorii reparatiilor sau a echipamentelor in cazul in care acestea nu mai pot fi reparate. (4) INES poate refuza conectarea la Serviciu, daca rețeaua proprie si echipamentele nu pot asigura conditiile tehnice pentru furnizarea Serviciului in locatia Beneficiarului. In situatia in care instalarea Serviciului si/sau a echipamentelor necesita in

prealabil obtinerea de avize, acorduri sau autorizatii necesare, instalarea se va realiza dupa obtinerea acestora. Obtinerea avizelor si aprobarilor de la terti cade in sarcina Beneficiarului. (5) Punerea in functiune a Serviciului se va face in baza unui proces-verbal de punere in functiune incheiat intre parti care atesta ca Serviciul a fost instalat si functioneaza in parametrii conveniti.

Art. 4. Preturi si tarife

(1) Serviciul este oferit la tarifele INES aflate in vigoare la data semnarii Contractului sau la data prestarii serviciului. Tarifele sunt stabilite in EURO si nu includ TVA care se va factura separat. Acestea nu includ costurile rezultate din folosirea serviciilor oferite de terti sau care exced obiectului prezentului contract si care in situatia in care vor fi datorate se vor factura separat cu o informare in prealabil. (2) INES va putea actualiza tarifele in functie de tarifele pentru traficul catre terte rețele, tarifele pentru servicii si preturile pentru bunuri care au influenta directa sau indirecta asupra serviciilor furnizate precum si in functie de alte elemente relevante. Noile tarife vor fi comunicate direct Beneficiarului prin orice mijloace care asigura dovada comunicarii iar Beneficiarul va dispune de un termen de cel puțin 30 zile in care va putea decide daca este de acord cu noile tarife si doreste continuarea raporturilor contractuale, iar in caz contrar va putea sa ceara denuntarea unilaterala a contractului, fara plata niciunor penalitati sau despagubiri. Lipsa transmiterii unei comunicari de neacceptare noilor tarife, in forma scrisa, din partea Beneficiarului cu scrisoare recomandata insotita de confirmare de primire la sediul INES dupa termenul mai sus stabilit va semnifica acceptarea de catre Beneficiar a noilor tarife. (3) INES va putea acorda Beneficiarului reduceri la valoarea Serviciului, la preturile echipamentelor comercializate precum si la cuantumul penalitatilor si va avea dreptul sa decida asupra imputatiei platilor asupra sumelor restante.

Art. 5. Facturarea serviciului. Modalitati de plata

(1) **Facturare. Scadenta.** Serviciul este facturat de regula lunar, integral sau separat in functie de Serviciul solicitat conform politicii de facturare INES valabile la momentul furnizarii si utilizarii Serviciului. Factura se emite cel mai tarziu pana la data de 15 a lunii in care Serviciul este furnizat, se intocmeste in lei (RON) la cursul BNR valabil la data facturarii si cuprinde contravaloarea Serviciului furnizat in perioada de facturare, contravaloarea taxei de instalare daca este cazul, cotravaloarea echipamentelor furnizate, a reducerilor acordate, etc. Scadenta pentru oricare din Serviciul contractat in temeiul prezentului Contract nu va putea depasi 14 zile calendaristice calculate de la data emiterii facturii. (2) **Punerea in intarziere.** Beneficiarul este de drept in intarziere la simpla implinire a datei scadente aferente fiecăreia din facturile emise, fara vreo alta formalitate si fara a fi necesara punerea sa in intarziere pentru plata la scadenta a facturilor emise. (3) **Expedierea si acceptarea facturilor.** Facturile vor fi emise si expediate Beneficiarului lunar inainte de data scadentei, prin servicii postale sau curier. La solicitarea Beneficiarului, acestea vor putea fi comunicate si in format electronic ori, dupa caz, printr-un mijloc de comunicare la distanta sau vor putea fi accesate si prin intermediul anumitor servicii cu valoare adaugata oferite de INES atunci cand ele sunt disponibile, fara ca INES sa garanteze confidentialitatea si securitatea informatiilor comunicate prin aceste mijloace, la adresa indicata in prezentul contract sau comunicata INES in scris, sub semnatura persoanelor autorizate. INES nu garanteaza ajungerea facturii la destinatie. In cazul in care factura nu este primita dupa data obisnuita de facturare, avand in vedere ca Beneficiarul cunoaste inca de la semnarea contractului care este valoarea obligatiei lunare asumate si stabilite in Anexa de Tarife si Servicii, Beneficiarul va putea sa solicite informatii despre sumele facturate sau sa solicite o copie in format electronic a facturii emise fara a fi exonerat de obligatia de plata la termenul

scadent. Beneficiarul va putea contesta în scris valoarea facturilor până cel târziu la data scadentei. Necontestarea valorii facturilor în acest termen va semnifica acceptarea acestora. În baza semnăturii acordate pe prezentul Contract, sumele facturate sau notificate în orice fel Beneficiarului se vor considera asumate și acceptate de Beneficiar, la data emiterii facturii sau a documentului de plată. Prevederile prezentului articol nu limitează în niciun fel dreptul Beneficiarului de a contesta sumele datorate în baza facturilor și/sau a altor înștiințări de plată în condițiile legii. **(4) Facturi Proforma.** INES va putea emite pentru oricare din Serviciile oferite, înainte de data emiterii facturii finale cât și pentru valoarea penalizărilor datorate precum și atunci când contravaloarea serviciului contractat, facturi Proforma, factura finală urmând a fi transmisă prin posta după confirmarea plății efectuate de către Beneficiar. Până la confirmarea plății, INES va putea suspenda accesul la Serviciu, suspendare care poate fi evitată de către Beneficiar fie prin plăți în avans sau constituirea unei garanții. Scadenta facturilor proforma va fi cea specificată în cuprinsul acestora. **(5) Plata.** Beneficiarul are obligația de a achita contravaloarea sumelor facturate lunar până la data scadentei, în numerar la sediul INES, prin ordin de plată sau electronic în contul bancar al INES, fără vreun cost asociat acestei forme de plată. Plata va fi considerată în termen dacă sumele datorate și facturate vor intra în contul INES cel târziu la data scadentei menționată în factura, în proformele emise și/sau în contract. În cazul depășirii acestui termen se aplică penalități de întârziere.

Art. 6. Durata contractului

(1) Intrarea în vigoare. Contractul intră în vigoare la data semnării acestuia de către Beneficiar și activării primului Serviciu contractat și poate înceta în condițiile prevăzute în cuprinsul acestuia. **(2) Durata minimă contractuală.** Contractul se va considera încheiat pe o durată minimă contractuală de 12 luni și se va reinnoi automat pe perioada nedeterminată, dacă cu 30 de zile înaintea expirării duratei minime contractuale nu s-a convenit altfel între părți. **(3) Activarea Serviciului.** Accesul la Serviciul contractat se realizează într-un interval de până la 21 de zile de la data semnării Contractului, în funcție de Serviciul solicitat și locația unde se va instala Serviciul. Accesul la noi Servicii disponibile în Rețeaua INES, solicitate pe parcursul derulării Contractului, se va face în termen de cel mult 21 zile de la data înregistrării solicitării Beneficiarului cu condiția ca Beneficiarul să fie eligibil pentru Serviciile solicitate (incluzând fără a se limita la: prezentarea tuturor documentelor ce sunt necesare activării, constituirea unei eventuale garanții/sau plăți unei sume în avans/plată unor sume restante). În cazul în care Serviciile sunt solicitate de către Beneficiar ulterior încheierii Contractului acestea se activează cel mai târziu începând cu prima dată de facturare după data solicitării lor. **(4) Despăgubiri în caz de neactivare.** În cazul nerespectării termenului de 21 zile de activare, Beneficiarul poate solicita despăgubiri în termen de maximum 30 zile lucrătoare de la data semnării Contractului, respectiv de la data înregistrării solicitării pentru activarea noilor Servicii. INES va oferi drept despăgubiri după analizarea cererii și a tuturor circumstanțelor, echivalente cu contravaloarea serviciului solicitat și neprestat. Despăgubirea se va regăsi pe factura următoare soluționării favorabile cererii Beneficiarului, sub forma unei reduceri a valorii abonamentului sau a unor minute gratuite, în funcție de serviciul neprestat.

Art. 7. Suspendarea Serviciului

A. (1) Suspendarea Serviciului se poate realiza pe o perioadă nedeterminată, cu o notificare în prealabil de minim 7 zile înainte de data suspendării, **la inițiativa INES** în următoarele condiții: a) când Beneficiarul nu își respectă obligațiile contractuale asumate, în special cele privind plata serviciilor facturate și atunci când există facturi scadente și neachitate pentru o perioadă mai mare de 30 de

zile de la data emiterii, b) în caz de Frauda sau tentativa de fraudă, când Beneficiarul utilizează abuziv Serviciul contractat sau depășește Limitele Contractului, și c) în orice alt caz stabilit în Condițiile speciale asignate fiecărui Serviciu în parte. **(2)** Suspendarea poate interveni la data savarsirii faptei ce presupune încălcarea obligațiilor Contractului sau la data împlinirii unui termen de 30 de zile de la data scadentei primei facturi scadente și neachitate, în cazul obligației de plată, fără vreo notificare a Beneficiarului în acest sens. Pe perioada suspendării, obligațiile INES sunt suspendate. În cazul în care Beneficiarul este titular al mai multor Servicii, neplata oricăruia din Serviciile contractate în termen de maximum 30 de zile de la data emiterii primei facturi scadente poate determina suspendarea tuturor Serviciilor contractate în temeiul Contractului.

B. Suspendarea Serviciului se poate realiza **la cererea expresă a Beneficiarului** în următoarele condiții: a) suspendarea să fie solicitată pentru o perioadă de maximum 3 luni; b) suspendarea va fi solicitată în luna anterioară suspendării și va intra în vigoare la data de 1 a lunii următoare; c) la data solicitării suspendării Beneficiarul nu înregistrează datorii față de INES.

C. Suspendarea Serviciului nu exonerează Beneficiarul de plata tarifelor lunare datorate, astfel că reconectarea Serviciului se va realiza după ce Beneficiarul va achita INES toate sumele scadente și neachitate la data solicitării reactivării Serviciilor, tarifele lunare aferente perioadei suspendate, inclusiv dobânzile penalizatoare, dacă este cazul. Reluarea Serviciului se va realiza în maximum 3 zile lucrătoare de la achitarea integrală a sumelor datorate. Nu există tarife de reconectare pentru niciunul din Serviciul suspendat.

Art. 8. Limitele contractului. Raspunderea Beneficiarului

(1) Beneficiarul va utiliza rețeaua Ines și Serviciile în conformitate cu prevederile Contractului și nu va putea încheia Contractul și utiliza Serviciul pentru: i) comercializarea sau cedarea/transferul Serviciului către terți, fără acordul prealabil scris al INES; ii) furnizarea de servicii de telefonie prin Internet dacă serviciul este utilizat pentru terminarea apelului de voce în Rețeaua INES sau în rețeaua altor operatori de telecomunicații și iii) într-un mod contrar practicii în domeniul comunicațiilor electronice, reglementărilor sau legislației în vigoare și fără o autorizație legală sau aviz ANCOM eliberate în acest sens. **(2)** Pentru limitarea fraudelor și folosirii abuzive a rețelei, pentru efectuarea unor lucrări de întreținere/reparații/îmbunătățire a Rețelei și pentru a asigura un nivel corespunzător al serviciului pentru toți Beneficiarii, INES va putea în mod justificat limita anumite parametri ai Serviciului, precum viteza de transfer a datelor, accesul la anumite servicii etc pentru un Beneficiar sau pentru toți Beneficiarii. INES nu este răspunzător pentru folosirea incorectă a serviciului, pentru folosirea serviciilor în alte scopuri decât cele prevăzute în prezentul contract, în concordanță cu legislația în vigoare. **(3)** Beneficiarul se obligă să utilizeze în mod normal serviciul și să nu divulge datele aferente contului sau de Beneficiar INES. Beneficiarul nu va întreprinde și nu va permite întreprinderea nici unei acțiuni care să pună în pericol securitatea și integritatea rețelei INES, a rețelei Internet precum și a serverelor sau calculatoarelor INES sau ale terților conectate la rețea sau care să contravină în vreun fel utilizării normale a Serviciilor. În aceste cazuri responsabilitatea pentru eventuale daune solicitate de către terți aparțin exclusivitate Beneficiarului.

Art. 9. Confidențialitate. Prelucrarea datelor cu caracter personal

(1) INES va asigura confidențialitatea datelor cu caracter personal furnizate de Beneficiar sau solicitate de la acesta, cu excepția situației în care divulgarea acestor date este realizată cu acordul prealabil al Beneficiarului dat în baza prezentului Contract, la cererea unor terți autorizați sau pentru prestarea unor servicii de către terți (precum tipărire și/sau expediere facturi, servicii de colectare a debitelor, etc) în vederea executării Contractului. **(2)**

Prelucrarea Datelor cu caracter personal in scopul executarii Contractului. Beneficiarul este de acord ca Datele cu caracter personal, incluzand codul numeric personal, sa fie prelucrate de INES in scopul executarii prezentului Contract, respectiv pentru activare, facturare, relatii cu clientii, recuperarea sumelor datorate, in scopul verificarii respectarii prevederilor Contractului etc, inregistrarii si rezervarii de nume de domeniu pe seama Beneficiarului cat si in scop promotional, cu respectarea drepturilor Beneficiarului prevazute de lege. In cazul in care aceste operatiuni sunt realizate de catre terte parti, Datele cu caracter personal vor putea fi comunicate acestora in vederea executarii contractului. Beneficiarul isi va putea retrage oricand consimtamantul pentru utilizarea datelor sale personale in scop promotional, la semnarea Contractului, printr-o cerere separata formulata in scris sau ulterior, printr-o cerere scrisa si comunicata INES in conditiile prevazute in prezentul Contract. **(3) Drepturile Beneficiarului.** Sunt cele mentionate in **Informarea privind prelucrarea datelor cu caracter personal** publicata pe site www.ines.ro la adresa: www.ines.ro/uploads/Informare-GDPR-INES-GROUP.pdf ce face parte integranta din Contract.

Art. 10. Reclamatii

(1) Beneficiarul va putea transmite reclamatii sale in legatura cu conditiile contractuale de furnizare si utilizare a Serviciului, in legatura cu corectitudinea serviciilor prestate si facturate, verbal telefonic, prin apel la Serviciul Clienti 031.6202020, prin fax 031.6202099, pe e-mail la adresa de Suport Clienti support@ines.ro, ori prin posta la adresa sediului social, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire, in termen de maximum 15 de zile, calculate de la data aparitiei problemei reclamate sau de la data emiterii facturii contestate/prestarii Serviciului contestat. **(2)** Solutionarea reclamatiei se va efectua in termen de cel mult 60 de zile de la data inregistrarii, solutia urmand a fi comunicata numai in cazul respingerii reclamatiei si putand fi la randul ei contestata in conformitate cu dispozitiile legale in vigoare. Formularea si inregistrarea reclamatiei nu suspenda obligatia Beneficiarului de a plati sumele datorate si contestate. **(3)** In cazul nerespectarii termenului de solutionare a reclamatiei, cu exceptia situatiilor care sunt in afara controlului INES, Beneficiarul poate solicita despagubiri in termen de maximum 15 zile lucratoare de la data expirarii termenului stabilit pentru comunicarea solutiei reclamatiei de catre INES. Acordarea despagubirii va fi conditionata de existenta unei reclamatii valide, respectiv raportarea de catre Beneficiar a unei intreruperi in furnizarea Serviciilor si atribuita retelei INES. In cazul in care INES constata ca solicitarea Beneficiarului este intemeiata, despagubirea se va acorda prin reducerea taxei lunare de abonament, proportional cu perioada in care Beneficiarul nu a beneficiat de Servicii. Reducerea taxei lunare de abonament se va evidentia in factura din luna imediat urmatoare solutionarii in mod favorabil a cererii Beneficiarului.

Art. 11. Raspunderea contractuala.

(1) Neachitarea facturii la termenul scadent atrage pentru Beneficiar plata de penalitati de intarziere. Penalitatile se datoreaza incepand cu prima zi dupa data scadenta si pana la data achitarii integrale a sumelor datorate si sunt de 0,5%/zi de intarziere. Penalitatile vor putea fi solicitate Beneficiarului oricand in cursul termenului general de prescriptie de 3 ani. **(2)** In cazul incetarii Contractului a) prin denuntare unilaterala in conditiile in care Beneficiarul inregistreaza la data cererii datoriei si nu respecta termenul de preaviz si forma scrisa a notificarii, b) ca urmare a nerespectarii de catre Beneficiar a obligatiilor contractuale, in mod special a obligatiilor privind plata serviciilor prestate in termenul scadent si cele privind durata minima contractuala, sau c) la solicitarea INES in cazurile de incalcare dovedita a Limitelor Contractului Beneficiarul va putea fi obligat si la plata de daune compensatorii reprezentand echivalentul abonamentului lunar

pentru perioada ramasa pana la expirarea duratei minime contractuale si la returnarea discounturilor/ avantajelor/ gratuitatilor de care a beneficiat la instalarea sau in timpul furnizarii Serviciului. **(3)** Beneficiarul este pe deplin raspunzator de modul in care foloseste Serviciile de continut, de prejudiciile cauzate de folosirea oricaror informatii insusite prin intermediul Serviciilor de continut. Beneficiarul ia act ca tertele parti furnizoare de Servicii de continut partenere INES sunt singurele responsabile pentru continutul, valabilitatea, siguranta si legalitatea serviciilor de continut furnizate.

Art. 12. Despagubiri.

(1) In cazul nerespectarii nivelurilor de calitate asumate prin Contract, precum si pentru nerespectarea altor clauze contractuale asumate pentru prestarea Serviciilor (Internet, telefonie, televiziune) ca urmare a unor nefunctionalitati in retea cauzate de culpa/neglijenta INES, Beneficiarul poate fi despagubit, dupa analiza fiecarei solicitarii in parte, comunicata INES in scris in acest sens. **(2)** Despagubirea se va face numai la solicitarea Beneficiarului formulata in termen de cel mult 15 zile de la data la care nefunctionalitatea reclamata nu a fost solutionata in termenul mentionat la Art. 10 (2) din prezentul Contract. Acordarea despagubirii va fi conditionata si de dovada existentei in evidentele si serverele INES a defectiunii notificate in zona, aria geografica indicata de Beneficiar si cu conditia ca Beneficiarul sa fie cel afectat direct de defectiunea notificata, INES avand dreptul de a solicita orice acte doveditoare in acest sens. **(3)** Daca se constata ca solicitarea Beneficiarului este intemeiata, despagubirea se va acorda prin reducerea taxei lunare de abonament, proportional cu perioada in care Beneficiarul nu a beneficiat de Servicii sau prin acordarea de minute gratuite. Reducerile acordate se vor evidentia in factura emisa in luna imediat urmatoare solutionarii in mod favorabil a cererii Beneficiarului. **(4)** Cu toate acestea, INES nu va raspunde fata de Beneficiar si/sau fata de terte parti pentru daune, pierderi de profit, castiguri nerealizate si/sau nevalorificarii unor oportunitati de afaceri sau orice alte pierderi suferite de catre Beneficiar si care rezulta direct sau indirect din, dar fara a se limita la: (i) lipsa de acces la Servicii sau furnizarea de Servicii de calitate necorespunzatoare; sau (ii) folosirea necorespunzatoare a Serviciilor si echipamentelor de comunicatii de catre Beneficiar, (iii) nefunctionarea Serviciilor din motive de ordin tehnic si/sau din actiunile tertilor. Daca Beneficiarul nu este multumit de despagubirile acordate de catre INES acesta se poate adresa instantelor de judecata competente in vederea recuperarii prejudiciului suferit.

Art. 13. Incetarea contractului

(1) INES precum si Beneficiarul oricand dupa expirarea Duratei minime contractuale poate solicita incetarea contractului, printr-o notificare adresata in scris celeilalte parti, cu scrisoare recomandata cu confirmare de primire la sediul INES/Beneficiarului sau printr-o notificare scrisa si a carei dovada de primire din partea INES/Beneficiarului poate fi facuta, cu cel putin 30 de zile inainte de data la care se doreste incetarea Contractului. In cazul in care initiativa incetarii apartine INES, Beneficiarul nu este indreptatit la plata vreunei despagubiri sau penalitati. In cazul in care initiativa incetarii apartine Beneficiarului sau incetarea contractului intervine din vina exclusiva a Beneficiarului, acesta se obliga sa achite toate sumele scadente inclusiv accesoriile aferente (penalitati de intarziere) precum si o despagubire echivalenta cu contravaloarea taxei de instalare a Serviciului si a abonamentului lunar pentru perioada ramasa pana la expirarea Duratei minime contractuale, in cazul denuntarii/incetarii Contractului inainte de expirarea Duratei minime contractuale agreeate. Aceasta despagubire este valabila si in cazul in care incetarea Contractului are loc ca urmare a incalcarii de Beneficiar a Limitelor contractului, a suspendarii Serviciului pentru neplata facturilor pentru o perioada mai mare de 30 de zile

de la data scadentei obligatiei de plata, despagubirea fiind datorata de Beneficiar din prima zi ce incepe sa curga dupa data scadentei primei facturi neachitate. **(2)** Incetarea Contractului intervine si daca Beneficiarul a solicitat portarea si aceasta s-a finalizat sau a cerut in scris anularea cererii sale de portare, in conditiile si termenul stabilit de lege. **(3)** Incetarea Contractului nu inlatura obligatia Beneficiarului de a achita toate sumele datorate in baza Contractului, inclusiv debitele ce se vor regasi in facturile emise ulterior inregistrarii de catre INES a solicitarii de incetare a Contractului, pentru Serviciile consumate dar nefacturate pana la data incetarii (inclusiv transele lunare de plata aferente terminalului achizitionat de beneficiar conform ofertei promotionale, sume ce devin de drept scadente si exigibile), precum si eventualele costuri de incetare, mai sus prevazute. **(4)** Prezentul contract inceteaza de plin drept, fara punere in intarziere si fara interventia instantei de judecata, aceasta optiune apartinand INES, la data implinirii unui termen de pana la 120 de zile de la data emiterii primei facturi scadente si neachitate, in cazul in care Beneficiarul nu inregistreaza plati pentru facturile scadente in acest termen dat catre INES. **(5)** La incetarea contractului sau a Serviciului la una sau mai multe locatii, Beneficiarul va returna INES toate echipamentele ce i-au fost instalate, echipamente specificate in Anexa de Tarife si Servicii sau in procesul-verbal de predare si care sunt proprietatea INES. Daca la incetarea contractului sau la expirarea perioadei de timp notificata de INES in prealabil, Beneficiarul nu returneaza echipamentele catre INES, acesta din urma poate pretinde, iar Beneficiarul se obliga sa achite cu titlu de penalitate o suma egala cu contravaloarea echipamentelor predate in custodie si nereturnate. **(6)** Incetarea Contractului nu va produce efecte asupra obligatiilor restante ale partilor la data incetarii sau asupra obligatiilor care supravietuiesc prin natura lor incetarii Contractului. Incetarea funizarii serviciilor va putea fi notificata in prealabil Beneficiarului prin orice mijloc de comunicatie.

Art. 14. Transferul si cesiunea contractului

(1) Transferul integral sau partial al drepturilor si obligatiilor prevazute in prezentul Contract se poate realiza de catre INES, cu notificarea Beneficiarului in prealabil. **(2)** Beneficiarul poate sa transfere total sau partial drepturile si obligatiile rezultand din prezentul Contract numai cu acordul scris al INES si numai prin semnarea contractului tip de cesiune pus la dispozitia sa de INES, dupa achitarea la zi a obligatiilor banesti ce rezulta din Contract. **(3)** In cazul in care la data transferului Contractului, exista obligatii banesti datorate de vechiul Beneficiar si noul Beneficiar agreeaza preluarea acestora, atat vechiul cat si noul Beneficiar raspund solidar pentru indeplinirea obligatiilor contractuale transferate.

Art. 15. Forta majora. Caz fortuit

(1) Partile vor fi exonerate de raspundere în cazul în care

prevederile Contractului nu pot fi respectate ca urmare a unui eveniment de forta majora sau caz fortuit. Prin eveniment de forta majora/caz fortuit se înțelege orice eveniment extern, în afara controlului partilor afectate, imprezibil, absolut invincibil si inevitabil cum ar fi: stare de razboi, conflicte armate, actiuni militare, teroriste, greve, tulburari meteorologice, explozii solare, etc. **(2)** La încetarea cazului de forta majora/caz fortuit partea care a fost împiedicata sa-si îndeplineasca obligatiile își va relua executarea obligatiilor conform prezentului Contract. **(3)** Cu toate acestea INES va lua toate masurile tehnice si organizatorice menite sa asigure disponibilitatea maxima a Serviciilor si in astfel de cazuri.

Art. 16. Modificarea contractului

(1) Cu exceptia situatiilor expres prevazute in contract, intentia de modificare a Contractului se aduce la cunostinta Beneficiarului prin orice mijloc care poate asigura comunicarea si modificarea contractului se va face prin act aditional semnat intre parti. **(2) Schimbarea locatiei.** In cazul in care Beneficiarul doreste schimbarea locatiei pentru Serviciul furnizat, va notifica in acest sens INES. Cu acordul prealabil al INES, se va incheia un act aditional la contract care va cuprinde noua locatie, termenul de instalare si tarifele aferente. Beneficiarul este de acord cu plata abonamentului pentru perioada cuprinsa intre dezinstalarea serviciului de la locatia veche pana la data la care serviciul este furnizat la noua locatie.

Art. 17. Comunicari

(1) Toate comunicările ce urmează a fi transmise de către INES în baza prezentului Contract, inclusiv cele legate de modificarea tarifelor, vor fi aduse la cunostinta Beneficiarului prin orice mijloace care asigura transmiterea cum ar fi: informare pe propria pagina de Internet, transmitere pe echipamentul terminal al Beneficiarului in cazul televiziunii IP, e-mail, factura, posta, media sau un alt mijloc care permite ajungerea informatiei la Beneficiar. **(2)** Cererile privind denutarea unilaterala a Contractului inainte de expirarea duratei minime contractuale se vor transmite la sediul INES in scris cu scrisoare recomandata insotita de confirmare de primire.

Art. 18. Litigii

(1) Partile convin ca toate litigiile ce decurg din incheierea, validitatea, executarea si incetarea prezentului contract care nu au fost solutionate pe cale amiabila sa fie solutionate de catre instantele din Bucuresti, de la sediul INES, competente sa judece aceste litigii. **(2)** Pentru orice litigiu ce decurge din sau in legatura cu reclamatia sa si care nu s-a solutionat amiabil, Beneficiarul se poate adresa Autoritatii Nationale pentru Administrare si Reglementare in Comunicatii („ANCOM”) in conformitate cu prevederile O.U.G. nr. 111/2011 si ale Deciziei ANCOM nr. 480/2010.

Conditii speciale pentru fiecare serviciu solicitat sunt parte integranta a Contractului. La semnarea contractului Beneficiarul este informat de faptul ca Conditii speciale pentru fiecare serviciu se gasesc afisate pe pagini de internet www.ines.ro Utilizarea oricarui Serviciu solicitat presupune ca Beneficiarul a fost informat, a acceptat si si-a asumat conditiile speciale aplicabile la data utilizarii Serviciului.

Prelucrarea datelor cu caracter personal:

Am luat la cunoștință faptul că prelucrarea datelor mele cu caracter personale se efectuează de către INES cu respectarea dispozițiilor legale referitoare la protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date.

Sunt obligat să respect dispozițiile legale în ceea ce privește protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date.

Sunt de acord ca datele mele cu caracter personal să fie prelucrate în scopul incheierii si executarii prezentului Contract.

Sunt de acord ca datele mele cu caracter personal să fie prelucrate în scopuri de marketing, publicitate si sondaj si alte actiuni promotionale privind serviciile si produsele INES.

Data

Semnătura

Din prezentul Contract, fac parte urmatoarele anexe aplicabile dupa caz, de care Beneficiarul declara ca a luat la cunostinta, in functie de Serviciu solicitat fie la data semnarii Contractului, fie ulterior, conform Anexei de Tarife si Servicii, dupa cum urmeaza: Conditii generale de furnizare a serviciilor INES, Conditii speciale pentru furnizarea serviciului de Acces Internet, Conditii speciale pentru furnizarea serviciului de Telefonie, Conditii speciale pentru furnizarea serviciului Audiovizual, Conditii speciale pentru furnizarea de servicii Data Center, Anexa de Tarife si Servicii si Proces verbal de predare in custodie si punere in functiune a Serviciului.

Prezentul contract reprezinta vointa partilor fiind intocmit si semnat in 2 (doua) exemplare, azi data..... cate un exemplar pentru fiecare parte contractanta.

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

Prezentele Conditii Generale/Seria **F** 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** Contractelor semnate dupa data intrarii in vigoare li se vor aplica, pana la aparitia altor conditii generale, prezentele conditii generale. Verificarea conformitatii exemplarului semnat cu exemplarul avand data certa se va putea face prin accesarea site-ului www.ines.ro. INES va afisa Conditiiile generale si Conditii speciale aplicabile la adresa de Internet www.ines.ro. Dovedirea raporturilor juridice dintre Parti se va putea face cu contractul semnat de Beneficiar si INES si conditiile speciale aplicabile serviciului solicitat la data achizitionarii si utilizarii, conditii care au dobandit data certa conform prevederilor prezentului Contract si care sunt afisate la adresa de Internet mai sus mentionata.