

**CONDITII SPECIALE PENTRU FURNIZAREA SERVICIULUI DE ACCES INTERNET****1. Dispozitii generale**

Prezentele Conditii speciale de furnizare a serviciului de acces Internet („Serviciul”) pus la dispozitie de INES se subordoneaza Conditieiilor generale seria **G** si fac parte integranta din Contract, asa cum acesta este definit in Conditieile generale.

**2. Serviciul**

**2.1.** Serviciul pus la dispozitia Beneficiarului include serviciul de transmisii de date prin acces dedicat la Internet, in si prin intermediul retelei iNES, denumit in continuare Serviciul, in conformitate cu prezentele conditii, Conditieile generale si Anexa de Tarife si Servicii.

**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 precum si dupa obtinerea autorizatiilor necesare, daca este cazul.

**2.3.** Serviciul este oferit de iNES cu buna-credinta, cu depunerea tuturor diligentiilor in indeplinirea corespunzatoare a obiectului contractului („best efforts”). iNES nu garanteaza o viteza maxima pentru furnizarea Serviciilor de acces la Internet, Beneficiarul fiind de acord cu aceasta. Viteza maxima de transfer a datelor poate atinge valorile de 100 Mbps download si 100 Mbps upload. iNES va depune toate eforturile pentru a-i asigura Beneficiarului accesul la Serviciu, neputand insa oferi garantia calitatii accesului si transmisiei. Daca Beneficiarul achizitioneaza serviciu audiovizual, pe langa serviciu de acces internet, acesta constientizeaza si este de acord, ca serviciul audiovizual va folosi din portul de 100Mbps alocat: canalele SD (standard definiton) pana la 5 Mbps, iar canalele HD (high definition) pana la 15 Mbps.

**3. Tarife**

Pentru Serviciul oferit Beneficiarul va achita tarifele stabilite in Anexa de Tarife si Servicii.

**4. Facturare. Plata**

Facturarea si modalitatile de plata pentru Serviciul furnizat sunt cele prevazute in Conditieile generale de furnizare iNES.

**5. Intreruperea si/sau suspendarea serviciului**

**5.1.** Pentru intarzieri la plata facturii mai mari de 30 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.

**5.2.** 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.

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

**5.4.** 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 Conditieile generale.

**6. Contestarea sumelor facturate**

In cazul in care Beneficiarul contesta suma facturata si diferenta care este in litigiu este mai mica de 20% din valoarea facturii, Beneficiarul va achita integral factura, urmand ca eventualele diferente sa fie corectate pe factura urmatoare. In cazul in care diferenta in litigiu este mai mare de 20% din valoarea facturii, plata sumei contestate va fi amanata pana la expirarea perioadei de investigatie, care nu va depasi 30 de zile de la data inregistrarii reclamatiei.

**7. Calitatea serviciului. Clasa de calitate a serviciului**

**7.1.** 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.

**7.2.** Serviciul furnizat de iNES se încadrează în clasa 0 de calitate a serviciilor oferite prin intermediul rețelelor pe care se utilizează protocolul IP, după clasificarea adoptată prin decizie a autorității de reglementare în domeniu. Punctele considerate în estimarea clasei de calitate sunt: punctul de acces de la Beneficiar, punctul de acces în «Internet » (la data semnării contractului : rețeaua Cogent prin POP-ul din Bucuresti, rețeaua Magyar Telekom prin POP-ul Bucuresti, rețeaua M24Seven prin POP-ul Bucuresti, rețeaua AMSIX prin POP-ul din Amsterdam si rețeaua BIX prin POP-ul din Budapesta ), respectiv RoNIX si InterLAN. iNES este interconectată cu diversi operatorii majori din Romania, folosind cu precadere interconectari private. Interconectarea se realizeaza direct sau prin Ronix si este determinata de volumul de trafic, raportul de trafic in/out intre retele si de acordurile comerciale existente.

**7.3** iNES foloseste pentru masurarea si gestionarea traficului indicatori de performanta generati in nodurile de retea, conform specificatiilor furnizorilor de echipamente. Performanta acestor indicatori este monitorizata in mod regulat in scopul de a evita congestiunea segmentelor de retea sau pentru utilizarea acestora la capacitate maxima. In acest sens, rețeaua iNES este in asa fel proiectata astfel incat criteriile licentei sale de operare sa fie indeplinite statistic. Beneficiarul intelege si accepta ca nivelul calitatii Serviciilor poate fi afectat in situatiile in care se iau masurile de decongestionare a traficului, iNES asigurand un nivel maxim de blocare si intrerupere a apelurilor in proportie de 2% in medie pe retea (numar care se raporteaza la numarul total de abonati intr-o anumita perioada si la nivelul intregii retele iNES). Informatii complete privind procedurile de masurare si gestionare a traficului precum si despre posibilele conditii care au ca efect limitarea accesului sau utilizarea anumitor servicii si aplicatii sunt disponibile pe [ines.ro](http://ines.ro). Caracteristicile sau disponibilitatea Serviciilor furnizate de catre iNES pot suferi modificari ca urmare a restrictiilor/suspendarii/incetarii, din orice motiv, a dreptului iNES de a furniza aceste Servicii in rețelele altor parteneri. Pentru evitarea oricarui dubiu, iNES nu raspunde pentru prejudiciile, de orice natura, directe sau indirecte, suferite de Beneficiar in legatura cu aceste modificari. Beneficiarul poate masura in permanenta latimea de banda maxima contractata cu instrumentele ce se gasesc la adresa [speed.ines.ro](http://speed.ines.ro) sau [www.netograf.ro](http://www.netograf.ro).

## 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 Anexa de Tarife si Servicii 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 rețeaua iNES.
- 8.3.** Beneficiarul va folosi Serviciul in conformitate cu prevederile Contractului si ale legislatiei in vigoare. In acest sens, Beneficiarului ii este interzis fara a se limita la, sa intercepteze, sa monitorizeze, sa stearga, sa distruga sau sa modifice orice comunicare care nu ii este destinata sau care nu-i apartine, sa trimita mesaje comerciale nesolicitate si nepermise de lege, sau sa foloseasca Serviciul in mod fraudulos.
- 8.4.** Beneficiarul va asigura accesul iNES in locatiile sale pentru interventiile tehnice ce tin de buna functionare a Serviciului.
- 8.5.** 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.

## 9. Disfunctionalitati 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 disfunctionalitati ale Serviciului pot fi datorate din cauze independente de iNES (terti furnizori de acces la rețeaua 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 sau prin e-mail, la adresa [support@ines.ro](mailto:support@ines.ro). 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 9:00-21:00) sau pana la ora 12:00 a zilei urmatoare daca reclamatia este raportata si inregistrata dupa terminarea programului de lucru. Pentru interventiile care necesita deplasare in zilele de weekend sai/sau sarbatori legale, programul este intre orele 9:00 – 17:00.
- 9.4.** Pentru a se putea monitoriza si asigura calitatea serviciilor, Beneficiarul va oferi acces SNMP iNES sau o adresa IP care nu se afla in spatele unui firewall. In cazul neasigurarii accesului SNMP sau a unui adrese IP care poate fi monitorizata, Beneficiarul nu va beneficia de reduceri enumerate la punctele a) si b) din prezentul Articol. Beneficiarul va notifica in scris iNES, in termen de maxim 48 ore de la producere, eventualele intervale de nefunctionare. Beneficiarul poate solicita a) pentru orice intrerupere continua mai mare de 30 minute diminuarea sumelor datorate iNES cu valoarea corespunzatoare zilei respective aferenta locatiei nefunctionale; b) pentru orice intrerupere insumata mai mare de 120 minute in decursul a 24 de ore diminuarea sumelor datorate iNES cu valoarea corespunzatoare zilei respective aferenta locatiei nefunctionale. Nu fac subiectul acestor asigurari intreruperile de mentenanta anuntate in prealabil de catre iNES, in limita a 4 ore pe luna.
- 9.5.** 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 cuantumul 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, asupra cuantumulului reducerii facturii.
- 9.6.** Prezentul capitol nu se aplica in cazul in care intreruperea sau degradarea Serviciului se datoreaza echipamentului, configuratiilor software sau rețelei Beneficiarului.

## 10. Dispozitii finale

In cazul in care exista contradictii intre termenii din prezentele Conditii speciale si prevederile Conditiiilor 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 **554** din data de **19.04.2024** urmand a produce efecte incepand cu data de **22.04.2024** \_si fac parte integranta din Contractul cadru de prestari servicii seria **G**. 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 [ines.ro](http://ines.ro) Prezentul exemplar reprezinta originalul **CONDITIILOR SPECIALE PENTRU FURNIZAREA SERVICIULUI DE ACCES INTERNET**, fiind semnat pentru conformitate de Dl. Marius IONESCU – Director General /INES GROUP S.R.L.

<b>INES GROUP S.R.L.</b> prin Marius IONESCU Director General	..... prin ..... Director General [semnatura]	[Stampila]
---	--	------------