

**CONTRACT PENTRU FURNIZAREA DE SERVICII MINISAT TELECOM**

NR: din data ...../...../.....

 Contract nou  Act aditional**I. Partile:**

**S.C. Minisat Telecom S.R.L.**, cu sediul social Targoviste, strada Independentei Bl JI apartament 29, inregistrata la Registrul Comertului nr. J15/199/2006, CUI RO18428345, cont bancar nr. RO48BRDE16DSVD7964141600 deschis la BRD – Sucursala Targoviste, denumit in continuare „**Minisat Telecom**” sau „**Furnizor**” reprezentata prin Cod in calitate de Agent / Reprezentant vanzari. (Agentul prin reprezentantii sai are dreptul de a semna prezentul contract in numele Furnizorului, in limitele contractuale dintre Agent si Furnizor) si **S.C.** ..... Cu sediul social in ..... str.....nr..... judet.....inregistrata la Registrul comertului nr. J.../.../..., CUI....., cont bancar nr. ....deschis la ..... Reprezentata de .....in calitate ..... denumit in continuare **Client**.

**Persoana de contact:**.....**e-mail:**..... **telefon:**.....

sau

**persoana fizica Numele:**..... **Prenumele:**.....**fl.**.....

**Domiciliul:**....., **localitatea:**..... **strada:**.....

**Nr.**.....

**Telefon:**.....**BI/CI/Pasaport seria** .....**nr.**.....

**CNP**..... **email** .....**denumit in continuare Client**.

**2. Adresa de facturare:**

Adresa de domiciliu/sediu social  Alta, daca difera de domiciliu/sediu social

Localitate: ..... str ..... nr ..... bl ..... sc ..... et ..... ap.....

sector/judet .....

**3. Locatia solicitata pentru instalarea/furnizarea serviciilor:**

Localitate: ..... str ..... nr ..... bl ..... sc ..... et ..... ap.....

sector/judet .....

La solicitarea Clientului, Furnizorul va livra acestuia serviciul/serviciile solicitate si alese de Client, in conformitate cu dispozitiile cuprinse in Conditiiile Generale pentru furnizarea acestuia/acestora si cele cuprinse in Anexele la contract, parte integranta din acesta.

**4. Termen de instalare si activare a serviciilor:**

21 zile de la data semnarii Contractului

**5. Prelucrarea Informatiei:**

Clientul este de acord ca Informatia sa fie prelucrta de Furnizor in scopurile mentionate la art. 11.1 din Conditiiile Generale pentru Furnizarea Serviciilor si sa fie dezvaluite categoriilor de destinatari mentionati la art. 11.1 din Conditiiile Generale pentru Furnizarea Serviciilor, iar in ceea ce priveste CNP-ul sau, acesta sa fie prelucrat/dezvaluit si in scopurile/persoanelor mentionate la art. 11.2 din Conditiiile Generale pentru Furnizarea Serviciilor.

de acord  nu este de acord

Din prezentul Contract fac parte:

ANEXA A - SERVICII, PROMOTII, TARIFE, SI DISCOUNTURI

ANEXA B - CONDITII TEHNICE SI COMERCIALE SPECIFICE SERVICIILOR AUDIOVIZUALE

Alte documente incheiate in baza Contractului (cum ar fi: Contract de inchiriere echipamente, Proces verbal predare-primire echipamente, Proces verbal de punere in functiune si acceptanta, etc)

**Client****Functia/stampila****Semnatura**.....**Reprezentant Minisat Telecom/Agent****Stampila Minisat Telecom****Semnatura**.....

## CONDITII GENERALE DE FURNIZARE A SERVICIILOR MINISAT TELECOM („CONDITII GENERALE”)

**1. Definitii:** In cazul in care legea nu prevede altfel, termenii folositi vor avea urmatoarele definitii: (a) **Client:** persoana fizica sau juridica parte a acestui Contract; (b) **Contract:** intelegerea scrisa a partilor cu privire la furnizarea serviciilor incheiata intre Client si Furnizor, incluzand: Formularul, Conditile generale, Conditile Specifice corespunzatoare fiecarui Serviciu (constituite ca Anexe ale Contractului), Anexa A, denumita Servicii, Promotii, Tarife si Discounturi, precum si orice alte documente incheiate in baza Contractului (Contract de inchiriere echipamente, Proces verbal predare-primire echipamente, Proces verbal de punere in functiune si acceptanta, etc); (c) **Conditii generale:** document parte a Contractului continand conditiile generale aplicabile furnizarii tuturor serviciilor care fac obiectul Contractului; (d) **Conditii specifice:** document parte a contractului continand conditiile particulare aplicabile furnizarii unui anumit serviciu, denumit Anexa; (e) **Cont de utilizator:** toate elementele, resursele si datele de identificare in retea de comunicatii a Clientului, necesare accesului acestuia la serviciile asigurate de Furnizor si utilizarii acestora; (f) **Data activarii Serviciului:** data la care Serviciul este pentru prima data disponibil (poate fi utilizat de Client) sau data la care Clientul utilizeaza pentru prima data Serviciul (sau o parte din acesta), oricare ar interveni prima; pentru stabilirea Datei activarii vor fi luate in considerare inregistrările interne ale Furnizorului, afara de cazul in care data a fost consemnata intr-un document semnat de ambele parti; de regula, data instalarii coincide cu Data activarii Serviciului; (g) **Date de trafic:** orice date prelucrate in scopul transmiterii unei comunicari prin retea de Clientului sau in scopul facturarii contravalorii acestei operatiuni (date referitoare la rutare, retea in care origineaza sau se termina comunicarea, durata sau momentul comunicarii, momentul de inceput sau de sfarsit al comunicarii); (h) **Echipament:** echipament necesar furnizarii Serviciilor puse la dispozitia Clientului de Furnizor; (i) **Furnizor:** S.C. Minisat Telecom S.R.L. persoana juridica parte a Contractului care pune la dispozitia Clientului Serviciul solicitat; (j) **Informatie:** datele obtinute sau detinute de Furnizor despre Client sau despre modul in care serviciile sunt utilizate, cum sunt datele cu caracter personal (nume, prenume, cod numeric personal, adresa, datele de identificare cuprinse in actul de identitate, etc.), datele de trafic si datele de localizare, astfel cum sunt definite de Legea nr. 506/2004 si Legea nr. 677/2001, asupra prelucrării si folosirii carora Clientul si-a exprimat vointa; (k) **Lista de Tarife** - lista tarifelor aferente serviciilor si echipamentelor Minisat Telecom disponibila accesand site-ul Minisat Telecom , apeland Serviciul Relatii cu Clientii sau la magazinele Minisat Telecom ; (l) **Locatie** - adresa Clientului unde va fi instalat Echipamentul si unde Clientul este autorizat sa receptioneze Serviciul; (m) **Mediu de transmisii de date:** cablu coaxial, fibra optica, unde radio, cablu de cupru aflat in proprietatea sau folosinta Clientului necesar transmisiei TV, Internet, telefonie; (n) **Optiuni:** servicii suplimentare furnizate de catre Minisat Telecom ; (o) **Perioada de facturare:** intervalul dintre doua date consecutive de facturare a Serviciului contractat de Client; (p) **Perioada minima:** perioada specificata in Anexa A; (q) **Punct terminal de retea:** punctul fizic la care Clientului ii este furnizat accesul la retea de Furnizorului si care delimiteaza domeniul de responsabilitate al Furnizorului de domeniul de responsabilitate al Clientului; Punctul terminal de retea va fi determinat de la caz la caz, in functie de conditiile tehnice de furnizare a Serviciului; (r) **Posta electronica:** un sistem postal care permite Clientului sa schimbe mesaje/documente electronice in retele de comunicatii electronice; (s) **Retea internet:** totalitatea resurselor accesibile in retea de IP internationala; (t) **Site-ul Minisat Telecom** – <http://www.minisat.ro/>, precum si alte site-uri indicate de Minisat Telecom , dupa caz; (u) **Serviciu:** orice serviciu furnizat de Furnizor in baza Contractului (linie telefonica, acces internet, TV). In situatia in care Clientului ii sunt puse la dispozitie doua sau trei servicii, se va considera ca acestuia ii este furnizat un pachet de servicii („**Pachet de Servicii**”); (v) **Serviciul Relatii cu Clientii** - serviciul telefonic oferit de Minisat Telecom la numarul de telefon 0245631381, care are rolul de a prelua si solutia cererile privind furnizarea Serviciului.

**2. Durata.** **2.1** Contractul se incheie pe perioada specificata in Anexa A, **Perioada minima**, incepand de la data activarii Serviciului si se prelungeste automat pe perioada nedeterminata, daca niciuna dintre parti nu notifica, cu cel putin 30 (treizeci) de zile inainte de expirarea Perioadei minime, intentia sa de a nu mai continua Contractul. Cu cel putin 30 (treizeci) de zile inainte de expirarea Perioadei minime, Furnizorul notifica in scris Clientului posibilitatea de a-si manifesta optiunea de a impiedica prelungirea automata a Contractului.

**3. Instalarea si punerea in functiune a Serviciului. Echipament.** **3.1** Instalarea si punerea in functiune a Serviciului se face in termenul stabilit la punctul 4 din Formular si are loc daca Clientul detine echipamente specifice necesare furnizarii Serviciului. Furnizorul poate refuza conectarea acestora daca apreciaza ca acestea nu pot asigura conditii tehnice optime pentru furnizarea Serviciului. Punerea in functiune se va face in baza unui Proces verbal de punere in functiune si acceptanta. **3.2** Furnizorul va asigura lucrarile de intretinere si reparatii din retea proprie. **3.3** Daca Minisat Telecom preda in custodie Clientului Echipamente („**Echipamente Minisat Telecom**”), Minisat Telecom este proprietarul Echipamentelor Minisat Telecom pe durata custodiei, iar Clientul nu va transfera catre terti dreptul de a folosi Echipamentele Minisat Telecom . Furnizorul va inlocui gratuit Echipamentele defecte acordate in custodie Clientului, in cazul in care defectiunea produsa Echipamentului nu este din culpa Clientului. Daca Clientul produce deteriorari Echipamentelor Minisat Telecom , va suporta contravaloarea acestuia/acestora la valoarea mentionata in ANEXA A - SERVICII, PROMOTII, TARIFE SI REDUCERII. Clientul se obliga sa restituie Echipamentele Minisat Telecom date in custodie, in stare de functionare, in termen de 3 zile lucratoare de la data incetarii furnizarii Serviciilor, in caz contrar fiind obligat la plata lor la valoarea de la data incetarii furnizarii Serviciilor (mentionata in Lista de tarife). Clientul suporta toate riscurile legate de pierirea Echipamentelor Minisat Telecom pe durata custodiei, inclusiv pentru

cazuri fortuite. **3.4** Daca instalarea Serviciului depinde de actele sau faptele unui tert, Furnizorul o va realiza numai dupa intrunirea tuturor conditiilor necesare, cum ar fi: obtinerea autorizatiilor sau aprobarilor necesare, instalarea conexiunilor care depind de tert; obtinerea avizelor/aprobarilor/autorizatiilor necesare cad in sarcina exclusiva a Clientului.

**4. Tarife si modalitati de plata. 4.1** Serviciile sunt facturate lunar. Factura lunara contine contravaloarea Serviciilor furnizate in perioada anterioara facturarii si abonamentul pentru luna in curs („**Abonament**”). Tarifele sunt cele specificate in Anexa A, lista completa a tarifelor fiind disponibila (i) pe site-ul Minisat Telecom , (ii) apeland Serviciul Relatii Clienti sau (iii) la sediile/casierile Minisat Telecom .

**4.2** Tariful Abonamentului este stabilit in lei si include TVA, cu exceptia serviciului de telefonie fixa al carui quantum este stabilit in Euro si include TVA. In cazul devalorizarii semnificative a Leului in raport cu Euro, Minisat Telecom poate include diferenta de curs valutar in tarifele serviciilor, cu respectarea prevederilor Art. 7. **4.3** Serviciul furnizat va fi facturat lunar. Factura lunara va contine contravaloarea

Serviciului furnizat in perioada de facturare anterioara si contravaloarea Abonamentului pentru luna in curs (**Abonament**”). Pentru serviciul de telefonie contravaloarea acestuia fiind stabilita in Euro, facturarea de catre Furnizor, si plata de catre Client, se vor face in Lei, la cursul oficial al BNR din ziua emiterii facturii. Pentru prima luna calendaristica de furnizare a Serviciului, in ceea ce priveste plata Abonamentului, Furnizorul va emite o factura pentru o suma calculata proportional cu numarul de zile de furnizare a Serviciului, daca nu se specifica altfel in Anexa A. **4.4** Furnizorul va expedia la adresa indicata de Client, factura in plic, fara confirmare de primire, in primele 7 zile ale lunii sau la adresa de e-mail mentionata in Contract, dar numai in cazul in care Clientul isi da consimtamantul in scris. Furnizorul nu raspunde de neprimirea facturii de catre Client din motive neimputabile Minisat Telecom . Clientul care pretinde ca nu a primit factura nu este exonerat de la plata contravalorii Serviciului, la cererea Clientului, Minisat Telecom putand elibera o copie a facturii/lor. **4.5**

Termenul de plata a facturii este de maxim 22 (douazecisidoua) de zile de la data emiterii acesteia („**Termenul de plata**”). **4.6** Plata se va face, in lei, in contul bancar indicat pe factura sau in numerar la casierile Furnizorului. Plata va fi considerata facuta in termen daca suma datorata se regaseste in contul bancar al Furnizorului la data scadentei sau a fost achitata la casierile acestuia pana la acea data, inclusiv. **4.7** Clientul poate contesta, in scris, sumele facturate pana cel tarziu la expirarea Termenului de plata, fara a fi exonerat de la achitarea integrala a facturii in termenul mai sus mentionat, urmand ca eventualele diferente sa fie corectate in urmatoarea factura emisa de Minisat Telecom . Necontestarea facturii in termenul mai sus mentionat reprezinta acceptarea neconditionata a sumelor facturate, Clientul pierzand dreptul de a contesta factura. **4.8** Pentru neplata facturii dupa expirarea Termenului de plata, Clientul este de drept in intarziere, fara indeplinirea vreunei formalitati, si datoreaza penalitati de intarziere pana la data achitarii integrale a sumelor datorate, in valoare de 0,15%/zi pentru primele 10 (zece) zile de intarziere, de 0,35%/zi pentru urmatoarele 35 (trezecisicinci) de zile, calculate asupra valorii totale a facturii. Totalul penalitatilor de intarziere poate depasi quantumul sumei asupra careia sunt calculate. **4.9**

Neplata totala a facturii peste 30 (treizeci) de zile fata de Termenul de plata da dreptul Furnizorului sa rezilieze Contractul pentru toate serviciile de plin drept, fara interventia instantei sau alte formalitati prealabile, pe baza unei notificari prealabile scrise de 15 (cincisprezece) zile.

**5. Drepturile si Obligatiile Furnizorului. 5.1** Furnizorul este singurul autorizat sa execute lucrari de instalare, bransare, verificare, reparatii, intretinere, debransare, deconectare, rebransare, reconectare si orice interventii, pentru reseaua operata de acesta, pana la Punctul terminal al retelei, inclusiv. Furnizorul raspunde pentru furnizarea Serviciului numai pana la Punctul terminal al retelei. **5.2** Furnizorul se obliga sa remedieze deranjamentele aparute in reseaua sa, astfel incat furnizarea Serviciului sa fie restabilita intr-un interval de 72 ore de la inregistrarea acestora, cu exceptia situatiilor in care Conditiiile Specifice de furnizare a fiecaruia dintre servicii preved un alt termen. In cazul in care restabilirea Serviciului in termenele mentionate mai sus, nu este posibila, Furnizorul va rambursa Clientului Abonamentul aferent Serviciului afectat, in cota fractionara, corespunzator perioadei efective de nefunctionare. Restituirea sumelor pentru perioada de nefunctionare a Serviciului se face prin creditarea cu valoarea in lei facturata la data nefunctionarii, cu evidentiere in factura urmatoare. In acelasi mod se face restituirea sumelor si in cazul in care nefunctionarea serviciilor nu se datoreaza Furnizorului, ci unui tert, fara ca aceasta sa constituie cauza de incetare a Contractului. **5.3** Furnizorul are obligatia de a asigura securitatea retelei si confidentialitatea comunicariilor, cu exceptia situatiei in care legea/autoritatile/instantele judecatoresti ar prevedea/solicita altfel, ori legea ar impune o alta conduita din partea Furnizorului; in aceste cazuri Furnizorul este exonerat de orice raspundere fata de Client. **5.4** Furnizorul isi rezerva dreptul sa refuze incheierea oricarui contract si sa refuze furnizarea oricarui serviciu, in cazul Clientilor ori membrilor de familie ai acestora care locuiesc la aceeaasi adresa cu Clientul, daca acestia inregistreaza datorii catre Minisat Telecom , inclusiv daca acestea rezulta din alte contracte sau din orice alte raporturi juridice.

**6. Drepturile si Obligatiile Clientului. 6.1** Clientul nu va interveni asupra Echipamentelor sau lucrarilor realizate de Furnizor in vederea furnizarii Serviciilor. **6.2** Clientul va permite numai reprezentantilor Furnizorului accesul la locatiile unde sunt plasate sau urmeaza a fi instalate echipamente/elemente ale retelei in vederea furnizarii/mentinerii si/sau desfiintarii Serviciului. **6.3** Clientul va suporta contravaloarea cheltuielilor determinate de refacerea sau repunerea in functiune a Serviciului datorate culpei sale, fiind instiintat, in prealabil, de catre Furnizor asupra devizului estimativ al lucrarilor pentru repunerea in functiune a Serviciului. **6.4** Clientul se obliga sa foloseasca in retea numai echipamente terminale a caror conformitate este recunoscuta potrivit HG nr. 88/2003 privind echipamentele radio si echipamentele terminale de telecomunicatii si recunoasterea mutuala a conformitatii acestora sau a altor acte normative

incidente. **6.5** Clientul se obliga sa notifice deindata Furnizorul in cazul in care devine subiect al procedurilor insolventei. **6.6** Clientul intelege si este de acord cu construirea retelei Furnizorului si cu realizarea circuitului individual de cablu in si pe imobil.

**7. Modificarea clauzelor Contractului. 7.1** Minisat Telecom poate modifica unilateral Contractul (ex. tarifele, modalitatea de aplicare a acestora, penalitatile de intarziere, caracteristicile serviciilor), cu conditia notificarii in scris a Clientului, cu cel putin 30 (treizeci) de zile inainte. Modificarile vor fi aplicabile prin semnarea unui act aditional. Daca Clientul nu este de acord cu o modificare, poate solicita denuntarea unilateral a Contractului pentru Serviciul supus modificarii, pe baza unei notificari ce trebuie sa ajunga la Furnizor inainte de data aplicarii modificarii, fara despagubiri. **7.2**

Clientul poate solicita modificarea caracteristicilor Serviciului sau a Optiunilor numai daca are toate obligatiile contractuale achitate la zi. **7.3** Orice solicitare a Clientului referitoare la modificarea Abonamentului, a titularului sau a altor informatii privind Clientul trebuie realizata personal sau prin mandatar imputernicit printr-o procura speciala, respectiv prin completarea unei cereri sau prin semnarea unui act aditional, dupa caz, cu cel putin 30 (treizeci) de zile inainte, urmand ca aceasta sa intre in vigoare in prima zi a lunii calendaristice urmatoare celei in care termenul de 30 (treizeci) de zile se implineste. Daca modificarea abonamentului presupune instalarea unui nou serviciu, se vor aplica prevederile punctului 4 din Contract privind termenul de instalare a serviciilor. **7.4** Daca partile agreeaza migrarea de la un tip de Abonament la altul si Clientul a beneficiat de o oferta promotionala, clientul nu va mai beneficia de oferta promotionala initiala. **7.5** In caz de migrare catre un Pachet de Servicii care are un pret de facturare mai mic decat cel anterior, si Clientul a beneficiat de o oferta promotionala/reducere pentru Pachetul de Servicii respectiv, Clientul va fi obligat la plata unor despagubiri in valoare de 50% din diferenta de pret a a tarifelor Pachetelor de Servicii pentru perioada ramasa din Contract, daca se afla in Perioada minima. **7.6** Daca, pe durata Contractului, Serviciul nu mai poate fi furnizat la parametrii contractati, a) fie partile vor agreea furnizarea unui serviciu inferior calitativ la tariful aferent acestuia, fara despagubiri, b) fie Contractul inceteaza de plin drept, fara despagubiri.

**8. Cesiunea Contractului. 8.1** Drepturile si obligatiile Furnizorului nascute din sau in legatura cu prezentul Contract pot fi cesionate, prevederile acestuia urmand a fi aplicabile in integralitatea sa oricarui tert care achizitioneaza in tot sau in parte reseaua Furnizorului, de la data achizitiei. **8.2** Clientului ii este interzisa redistribuirea sau revanzarea Serviciului/Echipamentelor furnizat, fara acordul scris al Furnizorului.

**9. Suspendarea furnizarii Serviciului. 9.1** Neplata totala a facturii peste 15 (cincisprezece) zile fata de termenul scadent da dreptul Furnizorului sa suspende furnizarea tuturor serviciilor. Furnizarea se reia in maxim 24 (douazecisipatru) ore de la achitarea integrala a sumelor datorate. **9.2** Cu exceptia Serviciului de Internet, Furnizorul are dreptul de a suspenda in tot sau in parte furnizarea serviciilor, pe o perioada de maxim 15 (cincisprezece) zile in decursul unui an calendaristic, in vederea efectuarii de lucrari de intretinere sau dezvoltare a retelei si va rambursa Clientului numai Abonamentul aferent serviciului afectat, in cota fractionara, corespunzator perioadei efective de nefunctionare. In toate cazurile, rambursarea se face prin creditare, cu evidentiere in factura emisa in luna urmatoare. **9.3** Clientul poate solicita suspendarea Serviciului in baza unei cereri depuse la casieria Furnizorului cu cel putin 15 (cincisprezece) zile inainte de data la care se doreste suspendarea. Suspendarea Serviciului poate fi solicitata o singura data in decursul Perioadei minime, pentru o durata de 1, 2 sau maxim 3 luni de zile, cu incepere din prima zi a lunii urmatoare solicitarii de suspendare. Perioada minima se va prelungi cu perioada de suspendare. Daca Clientul a contractat mai multe servicii, suspendarea unui Serviciu implica suspendarea tuturor serviciilor. Dupa incetarea Perioadei minime, Clientul poate solicita suspendarea Serviciului intr-un an calendaristic, o singura data pe an, pe o perioada de maxim 1 luna de zile, in conditiile prevazute mai sus.

**10. Incetarea Contractului 10.1** Minisat Telecom are dreptul de a denunta unilateral Contractul, cu o notificare prealabila scrisa de 2 (doua) zile, in urmatoarele situatii: a) un eveniment de forta majora ce dureaza de mai mult de 30 (treizeci) de zile; b) in orice alta situatie expres mentionata in Contract. **10.2** Clientul are dreptul de a denunta unilateral Contractul: a) oricand si cu aplicarea prevederilor mentionate mai jos referitoare la despagubiri, cu o notificare prealabila scrisa de 30 (treizeci) de zile, Contractul incetand de plin drept in prima zi a lunii urmatoare celei in care termenul de 30 (treizeci) de zile se implineste; b) in orice alta situatie expres mentionata in Contract. **10.3** Daca Clientul doreste sa achizitioneze alte servicii ale Furnizorului dupa rezilierea Contractului, acesta va semna un nou contract, doar dupa achitarea tuturor obligatiilor ce decurg din anteriorul contract. **10.4** Daca o parte nu-si indeplineste obligatiile contractuale, cealalta parte este indreptatita sa rezilieze de plin drept Contractul, fara interventia instantei, putand solicita despagubiri. Daca nu se prevede altfel in Contract, rezilierea va opera pe baza unei notificari prealabile scrise de 30 (treizeci) de zile. Contractul va inceta de plin drept in prima zi a lunii urmatoare celei in care termenul de 30 (treizeci) de zile se implineste, daca partea in culpa nu a inlaturat, pana la implinirea termenului, situatia ce a atras notificarea de reziliere. **10.5** In situatia in care Serviciile nu pot fi activate in termenul mentionat la punctul 4 din Formular din motive de natura tehnica, atat Clientul cat si Minisat Telecom au dreptul sa considere Contractul incetat de drept, fara notificare prealabila, fara interventia instantei si alte formalitati si fara acordarea de daune interese. In aceasta situatie Minisat Telecom va restitui Clientului contravaloarea taxelor de instalare si activare a serviciilor deja achitate, daca este cazul. **10.6** Daca Contractul inceteaza, pentru unul sau mai multe servicii, inainte de expirarea Perioadei minime, urmare a denuntarii unilaterale de catre Client (altfel decat in cazul in care nu este de acord cu majorarea tarifelor sau in cazul in care Furnizorul devine insolubil), si Clientul a beneficiat de o oferta promotionala/reducere pentru serviciul respectiv, Clientul va fi obligat la plata unor despagubiri pentru incetarea Contractului inainte de Perioada minima, specificate in ANEXA A - SERVICII, PROMOTII, TARIFE SI REDUCERI. Despagubirile se factureaza peste tarifele pentru Serviciile prestate si/sau echipamentele furnizate. **10.7** Clientul nu datoreaza despagubiri pentru incetare prematura in cazul schimbarii locatiei la care serviciile sunt furnizate, daca Furnizorul nu are solutie tehnica pentru furnizarea serviciilor la noua locatie. Prin „locatie”, in sensul acestui paragraf, se intelege o noua locatie a Clientului aflata in raza teritoriala a aceleiasi localitati in care Serviciul a fost furnizat initial. **10.8** . Cu exceptia (i) clauzei privind parametrii de calitate conveniti, (ii) obligatiilor asumate de Furnizor la punctul 5.2 si (iii) clauzei privind imposibilitatea activarii Serviciului din motive tehnice, prevazuta la punctul 10.5, in functie de situatie si de comun acord cu Clientul, in cazul in care Furnizorul nu isi respecta celelalte obligatii prevazute in prezentul Contract, si urmare acestui fapt Clientul nu poate beneficia de Serviciul contractat, Furnizorul va despagubi Clientul cu o suma echivalenta Abonamentului Serviciului

afectat, in cota fractionara, corespunzatoare perioadei efective de nefunctionare, fara ca aceasta sa constituie cauza de incetare a Contractului. Restituirea sumelor ce se constituie conform acestui punct in despagubiri, se face prin creditarea cu valoarea in lei facturata la data nefunctionarii, cu evidentiere in factura urmatoare.

**11. Prelucrarea Informatiei.** **11.1** Datele obtinute de Minisat Telecom despre Client si servicii („**Informatia**”), cum sunt datele cu caracter personal (inclusiv CNP), datele de trafic (referitoare la rutare, durata sau momentul comunicarii, reseaua in care originea sau in care se termina comunicarea, momentul de inceput si de sfarsit al comunicarii) si datele de localizare vor fi prelucrate de Furnizor in urmatoarele scopuri: a) marketingul (inclusiv marketingul direct), efectuarea de comunicari comerciale si comercializarea serviciilor Minisat Telecom si ale partenerilor Minisat Telecom prin orice mijloc de comunicare, inclusiv prin mijloace de apelare automata care nu necesita interventia unui operator uman; b) furnizarea de servicii cu valoare adaugata; c) crearea unei baze de date cuprinzand datele personale ale clientilor rau platnici, pentru utilizarea acestora in comun cu alti furnizori de servicii de comunicatii electronice si cu alte institutii care, fie au ca obiect de activitate gestionarea unor asemenea date, fie pot intra in contact cu astfel de persoane prin natura activitatii desfasurate, si va fi dezvaluata furnizorilor de servicii de comunicatii electronice si institutiilor mentionate; d) incasarea valorii serviciilor prin intermediul unor terti, si va fi dezvaluata acestor terti; e) indeplinirea obligatiilor asumate de Minisat Telecom prin contractele incheiate cu furnizorii de programe de televiziune/radio si pentru activitatile de audit desfasurate de auditorii acestor furnizori, si va fi dezvaluata acestor furnizori/auditori; f) efectuarea de loterii publicitare, concursuri, studii de piata, si va fi dezvaluata organizatiilor de cercetare a pietei si partenerilor contractuali ai Furnizorului. **11.2** Minisat Telecom va mai prelucra Informatia si in urmatoarele scopuri: a) furnizarea serviciilor (ex.: procesare cereri Client, facturare, arhivare, recuperare debite/creante inclusiv prin intermediul unor terti, solutionare cereri/reclamatii) si va fi dezvaluata (i) unor terti imputerniciti sa recupereze creantele Furnizorului, (ii) unor terti cesionari ai creantelor Minisat Telecom , (iii) unor terti imputerniciti sa comercializeze serviciile precum si (iv) partenerilor comerciali, cu care Minisat Telecom incheie contracte referitoare la servicii; b) prevenirea/depistarea fraudelor si va fi dezvaluata autoritatilor si institutiilor abilitate conform legii; c) in orice alte modalitati permise de lege si va fi dezvaluata altor persoane, in conditiile legii. **11.3** Datele de trafic vor fi prelucrate in scopurile mentionate mai sus pe perioada de valabilitate a Contractului, si pe o perioada de maximum 3 (trei) ani de la data incetarii acestuia, exceptand situatiile pentru care legea prevede un alt termen. **11.4** Privind datele sale personale, Clientul are urmatoarele drepturi: de acces si interventie la acestea, de opozitie la prelucrarea acestora, de a nu fi supus unei decizii individuale, de a se adresa justitiei, conform art. 13-18 din Legea nr. 677/2001 sa fie prelucrate in scop de marketing. Pentru exercitarea acestor drepturi, Clientul va inainta catre Minisat Telecom o cerere scrisa, datata si semnata. **11.6** Clientul se obliga sa comunice deodata, in scris, Furnizorului orice modificare a datelor furnizate la incheierea Contractului, cat si declararea procedurii reorganizarii judiciare ori a falimentului.

**12. Notificari** **12.1** Clientul va trimite notificarile mentionate in Contract la sediul Minisat Telecom , prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire. **12.2** Furnizorul va trimite notificarile mentionate in Contract la adresa indicata de Client. Notificarile comunicate de parti la alte adrese nu vor fi opozabile partii notificate.

**13 Lege. Litigii.** **13.1** Contractul este guvernata de legea romana. **13.2** Orice neintelegere privind executarea Contractului va fi rezolvata amiabil. Daca o astfel de rezolvare nu e posibila, litigiul va fi inaintat instantelor judecatoresti.

**14. Fraude.** **14.1** Clientul declara in mod expres ca serviciile ii sunt destinate si furnizate numai in calitatea sa de utilizator final si numai pentru scopurile mentionate in Contract. **14.2** Serviciile/Echipamentele sunt furnizate Clientului numai in calitatea acestuia de utilizator final si numai pentru uzul sau privat. Sunt considerate activitati frauduloase ale Clientului: a) furnizarea de informatii/documente eronate/falsificate care au stat la baza incheierii Contractului; b) mutarea echipamentelor in alta locatie, fara acordul Minisat Telecom ; c) furnizarea serviciilor catre terti (contra cost sau in mod gratuit); d) utilizarea serviciilor in vederea furnizarii de servicii de comunicatii electronice catre terti sau in vederea transferului de trafic in reseaua Furnizorului si/sau alte retele; e) utilizarea serviciilor cu incalcarea legii. **14.3** De asemenea, Clientul este responsabil pentru daunele rezultate din neindeplinirea obligatiilor asumate prin prezentul articol. Prevederi specifice Serviciilor TV: Orice incercare de a copia continutul canalelor TV este considerata activitate frauduloasa. Receptia in afara granitelor Romaniei, retransmisia in scopuri private sau comerciale si/sau copierea pentru multiplicare sau multiplicarea Serviciilor sunt considerate activitati frauduloase. **14.4** Daca identifica o activitate frauduloasa, Minisat Telecom are dreptul: a) sa suspende, pana la clarificarea situatiei, furnizarea tuturor serviciilor pe care le furnizeaza Clientului, sau sa rezilieze Contractul de plin drept, fara interventia instantei sau alte formalitati prealabile; b) sa refuze furnizarea unui nou serviciu c) sa retraga Clientului orice forma de beneficii; si/sau d) sa ia masurile prevazute in politica de securitate a Minisat Telecom . De asemenea, Clientul este responsabil pentru daunele rezultate din neindeplinirea obligatiilor asumate prin prezentul articol.

**15. Forta Majora.** **15.1** Daca nu se prevede altfel in Contract, forta majora exonereaza de raspundere partea care o invoca, dar numai in masura si pentru perioada in care indeplinirea clauzelor contractuale este impiedicata sau intarziata de situatia de forta majora. **15.2** Prin caz de forta majora se inteleg toate evenimentele si/sau imprejurarile imprevizibile si inevitabile, independente de vointa partii care o invoca (ex.: razboaie, revolutii, inundatii, cutremure, epidemii, embargouri, restrictii de carantina, temperaturi foarte ridicate sau foarte scazute) si care, aparand dupa incheierea Contractului, impiedica sau intarzie, total sau partial, executarea acestuia. **15.3** Partea care

invoca forta majora este obligata sa notifice cealalta parte, prin scrisoare recomandata, in termen de 5(cinci) zile de la inceperea evenimentelor sau imprejurarilor considerate drept forta majora, comunicand, totodata, si documente eliberate de o autoritate competenta care sa certifice cazul de forta majora. **15.4** Daca evenimentul de forta majora dureaza mai mult de 3 (trei) luni, oricare dintre parti va avea dreptul de a denunta unilateral Contractul.

**16. Limitarea raspunderii.** **16.1** Furnizorul raspunde de functionarea serviciilor pana la Punctul terminal de retea. **16.2** Furnizorul nu raspunde pentru apelurile catre destinatii cu tarif ridicat (international, servicii cu valoare adaugata) generate prin fenomenul de „modem hijacking”. **16.3** Furnizorul nu este raspunzator daca transmiterea si receptionarea Serviciului este alterata datorita unor factori de natura: a) fenomene naturale care afecteaza receptionarea serviciilor; b) intreruperi sau variatii mari de curent in locatie sau in imobilul unde este instalata reseaua de distributie a semnalului; c) instalarea sau utilizarea de catre Client de echipamente neautorizate; d) interferentele cu alte sisteme electronice de comunicatie; e) utilizarea necorespunzatoare sau frauduloasa a serviciilor. **16.4** Exceptand cazurile in care se prevede altfel in Contract, niciuna din parti nu este raspunzatoare fata de cealalta parte pentru niciun fel de daune indirecte sau daune de orice natura cum ar fi, dar fara a se limita la acestea, beneficiul nerealizat, pierderi de clienti, pierderi de profit, afectare a reputatiei sau pierderea de oportunitati de afaceri, etc.

**17. Informatii si Relatii Clienti.** **17.1** Orice informatii suplimentare privind serviciile, precum si tarifele actualizate de furnizare a serviciilor, tarifele serviciilor de intretinere si reparatii pot fi obtinute de la sediul/casariile Furnizorului, apeland gratuit Serviciul Vanzari si Relatii Clienti. **17.2** Minisat Telecom asigura serviciul de dispecerat Suport Tehnic, orice nefunctionare a serviciului va fi adusa de catre Client la cunostinta Minisat Telecom in cel mai scurt timp posibil. **17.3** Clientul este de acord ca reclamatii formulate sa fie inregistrate. Fiecare reclamatie va fi preluata, fie direct de la Client, fie prin fax, impreuna cu datele de identificare si de contact ale acestuia sau ale reprezentantului acestuia. Reclamatia va fi inregistrata in baza de date pentru deranjamente, va primi un numar unic si va fi imediat transmisa spre verificare si solutionare serviciului responsabil sa rezolve tipul reclamatiei respective. Imediat ce problema a fost identificata si diagnosticata, Clientul va fi informat cu privire la perioada maxima in care va avea loc remedierea defectiunii reclamate. Odata cu solutionarea reclamatiei, reprezentantul Minisat Telecom care a primit si inregistrat reclamatia, va inregistra in baza de date modul de solutionare a reclamatiei/data solutionarii sau stadiul acesteia. Intocmit in doua exemplare, impreuna cu Anexele, cate unul pentru fiecare parte care declara ca se afla in posesia unui exemplar complet, inclusiv Anexa si orice alte documente in legatura cu Contractul.

**Serviciul Relatii Clienti Minisat Telecom : E-mail: [direct@minisat.ro](mailto:direct@minisat.ro)**

**Numarul de telefon: 0245/778.255,**

**PROGRAM LUNI – VINERI in intervalul orar 08:00 – 16:00**

**Suport Tehnic Minisat Telecom : E-mail: [direct@minisat.ro](mailto:direct@minisat.ro)**

Client .....

Funcția/stampila.....

Semnatura.....

Reprezentant SC MINISAT TELECOM SRL/Agent

Funcția/stampila Stampila MINISAT TELECOM

Semnatura.....

## ANEXA B- CONDITII TEHNICE SI COMERCIALE SPECIFICE SERVICIILOR AUDIOVIZUALE

LA CONTRACTUL NR: ..... din data ...../...../.....

**1. Definitii:** In cazul in care legea nu prevede altfel, termenii folositi vor avea urmatoarele definitii: (1) **Canal** - programul de televiziune sau radio retransmis de MINISAT TELECOM Clientului prin propriul sistem de cablu coaxial, inclus in Pachetul de Baza/in Pachetele Suplimentare, sau furnizat de MINISAT TELECOM ca bonus; (2) **Lista de Canale** - Canalele incluse in Pachetul de Baza si/sau in Pachetele Suplimentare disponibila pe Site-ul MINISAT TELECOM sau care poate fi furnizata in format material Clientului la cerere; aceste informatii pot fi obtinute la Serviciul Relatii cu Clientii/ magazinele/ agentii Minisat ;(3) **Bransament** - legatura intre un circuit principal al retelei de distributie si unul secundar, care serveste la alimentarea Clientului; (4) **Receptor** - dispozitiv de receptie a semnalului, in acest caz televizor; (5) **Cablu coaxial** - cablu folosit pentru transmiterea de semnal catre Receptor; (6) **Pachete Suplimentare** - Canalele suplimentare sau pachetele de Canale oferite de MINISAT TELECOM separat de Pachetul de Baza si pe care Clientul le poate solicita sa fie adaugate Pachetului de Baza; **2. Activarea Serviciului. 2.1** Serviciul de televiziune consta in retransmiterea programelor audiovizuale prin intermediul unui circuit individual instalat de catre Furnizor la locatia Clientului. Furnizorul se obliga sa branseze si sa instaleze circuitul individual pe baza Procesului verbal de instalare si acceptanta, in termenul specificat in Anexa A. **2.2** Clientul este obligat sa declare numarul receptoarelor conectate prin circuitul individual de cablu coaxial la retea Furnizorului.

**3. Tarife, facturare si plata serviciilor. 3.1** La data instalarii si punerii in functiune a Serviciului, Clientul va plati devizul pentru circuitul individual de cablu coaxial in functie de politica comerciala a Furnizorului daca nu se prevede altfel in Anexa A. **3.2** Orice modificare ulterioara a acestuia se va plati in baza devizului intocmit de Furnizor. Dupa achitare, materialele cuprinse in deviz devin proprietatea Clientului. **3.3** Daca Clientul a fost deconectat/debransat din cauza neachitarii tarifelor, Furnizorul va efectua reconectarea/rebransarea dupa achitarea de catre Client a sumelor restante, a penalitatilor de intarziere aferente si a tarifului de reconectare/rebransare. **3.4** In cazul in care Clientul, in baza dispozitiilor legale beneficiaza de anumite gratuitati/reduceri/facilitati cu privire la plata facturii, Furnizorul isi rezerva dreptul de a solicita periodic documentele certificand acest drept. In cazul in care aceste documente nu sunt furnizate in termen de 10 (zece) zile de la solicitare, Furnizorul are dreptul de a sista acordarea acestora, pana la data la care va intra in posesia acestora. **3.5** Tarifele si taxele pentru Serviciu, valabile la momentul incheierii Contractului, sunt stabilite in Anexa A.

**4. Functionarea serviciului. Disfunctionalitati. 4.1** Structura pachetelor de programe pentru care poate opta Clientul, frecventele de transmisie a programelor TV sunt disponibile in casierii si/sau in ofertele publice ale Furnizorului, Clientul luand cunostinta de acestea la semnarea Contractului. **4.2** Dispozitivele necesare receptionarii produselor furnizate de Furnizor prin circuitul individual de cablu coaxial in sistem codat sunt proprietatea Furnizorului si sunt predate Clientului spre folosinta, pe baza unui Proces verbal de predare-primire semnat de partile contractante. Aceste dispozitive vor fi restituite in termen de 3 (trei) zile lucratoare, pe baza de proces verbal de predare-primire, dupa verificarea functionalitatii acestora, in urmatoarele cazuri: (i) la cererea Furnizorului, in cazul in care se schimba sistemul de distribuire a serviciului, iar dispozitivele folosite la incheierea Contractului nu mai sunt necesare; (ii) la cererea Clientului, in cazul renuntarii, in conditiile prezentului Contract, la furnizarea Serviciului; (iii) in cazul deconectarii de la retea ca o consecinta a neindeplinirii obligatiilor contractuale de catre Client; si (iv) la incetarea Contractului, cu respectarea prevederilor sale. In cazul nerestituirii Echipamentelor, pentru fiecare Echipament, Clientul va plati Furnizorului despagubirea prevazuta in procesul verbal de predare-primire. **4.3** Furnizorul garanteaza buna functionare a circuitului de cablu coaxial numai in conditiile in care defectiunile nu se datoreaza retelei proprii a Clientului ori a interventiei neautorizate a unor terti. In acest caz, Clientul va suporta integral costul cheltuielilor de service, conform devizului Furnizorului. **4.4** Prin exceptie de la prevederile Conditiei Generale, defectiunile aparute la circuitul individual de cablu coaxial se vor remedia in maxim 24 (douazecisipatru) de ore de la inregistrarea incidentului. **4.5** Prin exceptie de la prevederile Conditiei Generale, in cazul defectiunilor in retea Furnizorului, remedierea se efectueaza in maxim 5 (cinci) zile de la inregistrarea incidentului. **4.6** Prin exceptie de la prevederile Conditiei Generale, defectiunile la Echipamentele necesare furnizarii Serviciului prin circuitul coaxial in sistem codat se vor remedia, gratuit, in maxim 24 (douazecisipatru) de ore de la data inregistrarii incidentului. **4.7** Tarifele lunare aferente Serviciului se diminueaza procentual din valoarea facturii, in functie de disponibilitatea lunara a Serviciului, daca defectiunile anuntate nu sunt imputabile Clientului. Daca intreruperea Serviciului se datoreaza culpei Furnizorului si aceasta intrerupere depaseste termenele mentionate in prezentul articol 4, tarifele lunare aferente Serviciului se diminueaza proportional cu numarul de zile de neutilizare a acestuia. Suma dedusa va fi scazuta din valoarea facturii pentru luna urmatoare. Reducerea se va aplica procentual din valoarea Abonamentului, astfel: disponibilitate lunara 99,5% sau mai mult - procent discount 0%; disponibilitate lunara 99,49% -98,5% - procent discount 5%; disponibilitate lunara 98,49% -98% - procent discount 10%; disponibilitate lunara 97,99% -97% - procent discount 15%; disponibilitate lunara 96,99% -96% - procent discount 20%. **4.8** Furnizorul ofera urmatoarele lucrari de reparatii:

- manopera pentru instalarea sau inlocuirea unui traseu de cablu ce depaseste 15m lungime: 25 lei (tva inclus);
- contravaloarea cantitatii de cablu ce depaseste 15m lungime;
- manopera pentru instalarea sau inlocuirea unei mufe ce depaseste 1 buc: 25 lei (tva inclus)
- contravaloarea cantitatii de mufe ce depaseste 1 buc.

Furnizorul nu ofera lucrari de reparatii sau configurari pentru echipamentele Clientului. Furnizorul ofera gratuit 15 metri de cablu, 1 mufa si manopera aferenta instalarii serviciului.

**5. Drepturile si obligatiile Clientului.** **5.1** Clientul nu are dreptul sa redistribuie semnalul, fiind interzisa orice incercare din partea acestuia de a transmite, sub orice forma, unor terti, semnalele receptionate. In situatia depistarii unor astfel de cazuri, sunt aplicabile prevederile Conditilor Generale de Furnizare a Serviciilor Minisat Telecom referitoare la fraude. **5.2** Pentru remedierea de catre Furnizor a unor defectiuni datorate interventiei unor persoane neautorizate, a desigilarii, detriorarii sau folosirii incorecte a dispozitivelor, distrugerii sau furtului unor elemente componente dovedite a fi din vina Clientului, acesta va achita Furnizorului contravaloarea remedierilor necesare. **5.3** Clientul are obligatia sa permita accesul personalului autorizat al Furnizorului in locatie, pentru verificarea instalatiei interioare atunci cand apar semnale perturbatoare in retea de distributie, fiindu-i interzisa, sub orice forma, efectuarea de interventii asupra retelei ori acordarea unor terti a permisiunii de a efectua interventii de orice natura asupra retelei. In cazul in care Clientul refuza accesul in locatie, se va considera ca a recunoscut incalcarea interdictiilor prevazute in prezentul Contract, drept pentru care acesta va fi deconectat imediat de la retea, obligatiile restante nefiind afectate, Furnizorul rezervandu-si dreptul de a sesiza organele competente. **5.4** Clientul nu are dreptul sa inregistreze sau sa foloseasca in scop comercial programele TV receptionate prin retea de televiziune prin cablu. **5.5** Clientul nu are dreptul sa se conecteze la retea Furnizorului daca a fost debransat ori sa instaleze echipamente de decodare pentru receptia semnalului prin cablu coaxial in sistem codat. Clientului ii este interzis sa deterioreze sau sa intervina in orice mod in retea Furnizorului sau sa induca bruiaje in retea.

**6. Drepturile si obligatiile Furnizorului.** **6.1** Furnizorul se obliga sa furnizeze in mod continuu semnalele electrice la valorile prevazute si standardele tehnice, conform ordinului MCTI nr. 366/2002 privind calitatea retelelor de distributie prin cablu pentru semnalele de televiziune si radiodifuziune, astfel cum a fost modificat si completat, asigurand difuzarea a unui minim garantat de 20 de programe TV si mentinerea in buna functionare a retelei. Furnizorul se obliga sa verifice periodic semnalul din retea. **6.2** La contractarea Serviciului, Furnizorul va informa Clientul asupra conditiilor tehnice pe care trebuie sa le indeplineasca receptoarele TV pe care le utilizeaza pentru a receptiona intregul continut al respectivului Serviciu. **6.3** Furnizorul isi rezerva dreptul de a modifica unilateral continutul serviciilor TV si frecventele de transmisie a programelor TV, dar nu va transmite un numar mai mic de programe TV decat minimul garantat. Aceasta modificare se face in functie de politica comerciala si de dezvoltare a Furnizorului, de conditiile tehnice impuse de legislatia in vigoare, de sondajele periodice de audienta, alti factori. In toate cazurile, Furnizorul va informa Clientul de modificarea continutului Serviciului cu minim 30 (treizeci) de zile inainte, prin afisare la sediile comerciale sau prin orice alt mod.

**7. Inetarea furnizarii Serviciului.** In cazul incetarii serviciului, inceteaza de drept furnizarea oricarui produs contractat, ce poate fi furnizat prin retea TV.

**Serviciul Relatii Clienti Minisat Telecom : E-mail: [direct@minisat.ro](mailto:direct@minisat.ro)**

**Numarul de telefon: 0245/778.255,**

**PROGRAM LUNI – VINERI in intervalul orar 08:00 – 16:00**

**Suport Tehnic Minisat Telecom : E-mail: [direct@minisat.ro](mailto:direct@minisat.ro)**

Client .....

Funcția/stampila.....

Semnatura.....

Reprezentant SC MINISAT TELECOM SRL/Agent

Funcția/stampila Stampila MINISAT TELECOM

Semnatura.....