

CONTRACT DE FURNIZARE SERVICII

nr. _____ / din data: _____

Între:

I: **Societatea Comercială MASSIVE TELECOM S.R.L.** cu sediul în București, str. Bozieni nr. 4, sector 6, înmatriculată la Registrul Comerțului București cu nr. J40/2185/2011, cod fiscal RO28093433, cont IBAN RO20INGB0000999902355517, deschis la Banca ING, sucursala Favorit, denumită în continuare **"Furnizor"**,

și
II:

În calitate de	<input type="checkbox"/> Persoană juridică	<input type="checkbox"/> Persoană fizică
Denumire: Persoană / Societate		
Domiciliul / Sediul social		
Adresă instalare		
Adresă facturare		
CNP / CUI *		
CI - Serie, Număr / Nr. Reg. Com *		
Telefon fix		
Telefon mobil		
E-mail		
Reprezentant și funcție		

*Se va atașa în copie.

denumit/ă în continuare **"Beneficiar"**, prin acordul de voință al părților a intervenit prezentul contract în următoarele condiții:

Art. 1. Obiectul contractului

1.1 Obiectul contractului îl reprezintă furnizarea serviciilor oferite **Beneficiarului** de către **Furnizor** conform Anexei I.

Art 2. Durata contractului

2.1 Prezentul contract se încheie pe o durată de 1 (un) an și intră în vigoare la data semnării lui de către părți. Anexele la contract pot redefini durata contractului.

2.2 Părțile pot iniția rezilierea contractului în urma unei notificări în scris, emisă cu 30 de zile anterior datei de reziliere dar nu înainte de 90 de zile de la data semnării contractului sau oricărei Anexa la contract.

2.3 **Furnizorul** va notifica **Beneficiarul** cu 30 de zile înainte asupra perioadei contractuale scadente conform Art. 2.1. În lipsa unei cereri de reziliere din partea **Beneficiarului**, se va considera acceptată tacit o nouă perioadă contractuală conform Art 2.1.

2.4 Cererea de încetare a contractului la finalizarea termenului contractual conform Art. 2.3 va fi depusă la punctul de lucru al societății. Încetarea contractului se poate face doar după stingerea obligațiilor deduse la Art. 3 la data efectivă a încetării desfășurării contractului.

Art 3. Valoarea contractului

3.1 Valoarea contractului este constituită din valoarea serviciilor stabilite la Art. 1 pct. 1 în Anexa I și de contravaloarea serviciilor suplimentare contractate prin alte Anexa ce se pot constitui ca taxe aferente derulării prezentului contract.

3.2 Valoarea contractului trebuie achitată conform Art. 6 al prezentului contract.

Art 4. Obligațiile părților

4.1 Obligațiile furnizorului:

a) să realizeze lucrările de instalare a sistemului necesar pentru furnizarea serviciilor dacă este cazul. Acesta poate include componente electronice și/sau informatice necesare pentru asigurarea serviciilor, excluzând echipamentele din proprietatea beneficiarului.

b) să mențină în stare de funcționare și să verifice periodic toate sistemele proprii din rețeaua de distribuție.

c) să mențină o calitate ridicată a serviciilor furnizate, asigurând un timp operațional de 90%, 365 de zile pe an, 24 de ore pe zi. În cazul întreruperii serviciilor furnizate din considerente tehnice sau deranjamente, **Furnizorul** se obligă să le repună în funcțiune în maxim 48 de ore în intervalul luni-vineri de la notificarea în scris sau de la deschiderea unui tichet

de depanare (solutionare a reclamațiilor). Termenul de intervenție în condiții deosebite (zapadă, ninsori abundente, furtuni, inundații, blocaje ale cailor de acces și/sau trafic, temperaturi extreme, calamități) poate fi depășit, el curgând din momentul dispariției condițiilor deosebite.

d) să notifice beneficiarul cu cel puțin 30 zile înainte de orice modificare de tarife specificând expres în notificare dreptul beneficiarului de a denunța unilateral contractul în cazul neacceptării modificărilor de tarife.

e) să asigure reparațiile pentru echipamentele aflate în proprietatea sa.

f) să asigure asistență tehnică și să remedieze o eventuală defecțiune a sistemelor din rețeaua de distribuție. Serviciul de întreținere nu acoperă intervențiile ale căror cauze sunt neimputabile furnizorului: defecțiuni ale echipamentelor sau programelor utilizatorului, etc. Aceste intervenții cât și alte servicii suplimentare ale **Furnizorului** vor face obiectul unor costuri suplimentare prevăzute în **Anexe** la contract.

g) va anunța prin email orice lucrare planificată de intervenție sau întreținere a rețelei cu cel puțin 12 ore înaintea lucrării propriu-zise. Intervențiile planificate vor fi înregistrate în jurnalul tehnic al **Furnizorului**.

4.2 Obligațiile beneficiarului:

a) să achite contravaloarea serviciilor efectuate de furnizor, conform condițiilor stabilite la Art. 6 și să confirme efectuarea plății în timp util.

b) să faciliteze instalarea echipamentelor necesare conectării și să medieze obținerea de către Furnizor a aprobărilor Asociațiilor de Proprietari / Locatari, Societăți sau Asociații de Administrare, vecini etc., acolo unde este cazul.

c) să păstreze în bune condiții și să mențină în stare bună de funcționare eventualele echipamente lăsate în custodie de către furnizor; să asigure, la cererea expresă a furnizorului, accesul la acestea în maxim 6 ore pentru avarii și maxim 3 zile în alte cazuri. Beneficiarul va fi responsabil pentru toate daunele produse echipamentelor care i-au fost încredințate în custodie, aparținând Furnizorului, instalate la sediile Beneficiarului, care nu au fost cauzate de alte motive neafectate sub controlul **Furnizorului**.

d) să solicite acordul reprezentanților **Furnizorului** în toate aspectele legate de oricare modificare a sistemului de distribuție aflat în proprietatea beneficiarului.

e) să respecte "**Politica de Utilizare**" a serviciilor oferite de furnizor, document ce va afla la adresa: <http://www.massivetelecom.ro>.

f) să răspundă în termen de 15 zile oricărei notificări adresate de către **Furnizor** dacă acesta solicită un răspuns.

g) să nu redistribuie serviciile ce fac obiectul acestui contract fără acordul furnizorului.

i) să nu opereze modificări de amplasament sau de configurare asupra echipamentelor aflate în custodie de la **Furnizor**

f) lucrările efectuate asupra echipamentului de cap de comunicație (cabluri, switchuri, computer, router, noduri, amplificatoare, relee etc.) care este deținut prin proprietate de **Beneficiar**, cad în sarcina **Beneficiarului**, exceptând cazul în care **Beneficiarul** a contractat de la **Furnizor** un pachet de servicii de întreținere/service printr-o Anexa la contract.

h) să nu deconecteze de la rețeaua electrică, în mod voit, echipamentele lăsate în custodie de **Furnizor**.

Art 5. Drepturile părților

5.1 Furnizorul are dreptul:

a) să întrerupă imediat pe o perioadă nedeterminată, fără preaviz sau drept de compensare pentru Beneficiar, furnizarea de servicii sau să suspende executarea contractului și să solicite plata unor eventuale daune Beneficiarului în următoarele situații:

- dacă Beneficiarul modul de operare al utilizatorului compromite vulnerabilitatea sau dacă reprezintă o amenințare la securitatea sau integritatea rețelei **Furnizorului**.

- dacă Beneficiarul nu respectă "**Politica de Utilizare**"

- în cazul nerespectării termenelor și condițiilor de plată sau a altor obligații ce reies din acest contract.

b) să modifice tarifele prezentului contract, conform Art. 4.1 lit. „d)” a prezentului contract.

c) să întrerupă total sau parțial furnizarea serviciilor, fără anunț în prealabil, în cazul în care sunt necesare intervenții datorate unor avarii sau incidente care nu ar fi putut fi prevăzute în/la structura rețelei de distribuție.

d) să refuze cererea de asistență, dacă se constată că defecțiunea a fost cauzată de beneficiar.

e) să perceapă tarife separate de obiectul acestui contract pentru diverse servicii ce pot fi prestate beneficiarului la cererea acestuia conform Anexelor atașate la contract.

f) în cazul serviciilor care presupun transfer de pachete de date, **Furnizorul** este singurul decident în problema traseului pe care vor fi transferate pachetele de date provenite de la Beneficiar.

g) de a percepe o "Taxă de susținere a serviciilor suspendate" cu o valoare de până la 50% din cumulul valorilor serviciilor suspendate pentru perioadele de suspendare mai mari decât cele prevăzute în contract sau în anexele acestuia ce se va achita de Beneficiar înainte de repunerea în funcțiune a serviciilor la care face referire suspendarea.

j) la terminarea efectivă perioadei de suspendare, în termen de până la 12 ore, **Furnizorul** va putea repune în funcțiune/activa serviciile la care au făcut referire suspendarea, fără o notificare prealabilă a Beneficiarului. În urma acesteia va continua desfășurarea efectivă contractului și implicit a obligațiilor părților ce derivă din acesta.

k) în situația în care întârzierea plăților deduse din Art 6. este mai mare de 30 de zile calendaristice, **Furnizorul** în baza Art. 7.1, va putea invoca rezilierea de drept a contractului prin respectarea prevederilor Art. 2.2, fără a putea fi obligat la plata vreunei despăgubiri de către Beneficiar.

l) în situația denunțării unilaterale a contractului din partea **Beneficiarului** înainte de termenul contractual specificat la Art. 2 sau în condițiile aplicării Art. 5.1. lit.

k) poate obliga **Beneficiarul** la plata:

- contravalorii facturilor deja scadente și neachitate cât și a penalităților aferente întârzierii plăților, inclusiv după încetarea contractului, până la momentul achitării acestora.

- contravaloarea estimată a pierderilor cauzate **Furnizorului** ce pot fi până la 75% din contravaloarea

taxelor de utilizare a echipamentelor și/sau serviciilor stabilite conform Art. 3.1 pentru perioada contractată neefectuate, respectiv din momentul încetării contractului până la terminarea perioadei specificate la Art. 2

- reducerilor oferite prin promoții conform Anexei 1 prin facturare retroactivă.

m) în cazul încălcării Art. 4.2 ali h) **Furnizorul** poate solicita **Beneficiarului** plata unor daune proporțional cu prejudicial cauzat.

5.2 Beneficiarul are dreptul:

- a) să solicite reducerea tarifelor ca urmare a unei furnizări necorespunzătoare a serviciilor, astfel: în cazul în care timpul de întrerupere este mai mare de 10% din timpul lunar de operare, sau condițiile minime de calitate prevăzute în Anexa I la Art. 1.1 sunt nesatisfacuate **Furnizorul** va rambursa o suma proporțională cu diferența timpului de întrerupere sau funcționare în afara parametrilor minimi, sub forma unei reduceri în favoarea Beneficiarului dedus din tarifele următoarelor luni de operare. Nu sunt considerate întreruperi ale serviciului: suspendarea serviciului în caz de nerespectare a **Politicii de utilizare**, suspendarea serviciului în caz de neplată, perioadele de timp necesare activității de întreținere a rețelei efectuate de Furnizor sau subcontractorii.
- b) să folosească structura rețelei de distribuție a furnizorului în termenii și condițiile prevăzute în "**Politica de Utilizare**"
- c) de a suspenda oricare dintre serviciile ce fac obiectul prezentului contract, pe o perioadă determinată de până la 3 luni calendaristice în decursul unui an contractual dar nu mai devreme de primele 3 (trei) luni de la data punerii în funcțiune a serviciului conform cu Anexa I pct 1.4 – Pachetele de servicii vor fi înțelese în integritatea lor și nu ca servicii individuale. Accepțanța serviciului/lor. Excepție fac cazurile în care prin anexele la prezentul contract se specifică altfel. "Cererea de suspendare" se poate face minim cu 15 (cincisprezece) zile înainte de perioada efectivă suspendată, printr-o cerere de suspendare depusă la unul din punctele de lucru ale **Furnizorului** sau electronic prin e-mail la office@massivetelecom.ro. Suspendarea este considerată acceptată de **Furnizor** când **Beneficiarul** primește un număr de înregistrare pentru aceasta.
"Cererea de reducere a tariferor pentru funcționare necorespunzătoare" se poate depune la unul din punctele de lucru ale **Furnizorului** sau electronic prin e-mail la office@massivetelecom.ro.
- d) de a solicita creșterea capacității serviciilor stipulate contractual și după realizarea de către **Furnizor** a unei evaluări care să verifice posibilitatea îndeplinirii solicitării facute, capacitățile indicate mai sus pot fi modificate de **Furnizor**.
- e) de a solicita scăderea capacităților contractuale după expirarea termenului contractat inițial specificat la Art.2.
- f) de a denunța unilateral prezentul contract în urma modificărilor de tarife notificate de către furnizor, fără a i se solicita daune moratorii, excepție fac obligațiile deja scadente între părțile contractante la data denunțării contractului acestea fiind certe, lichide și exigibile. Lipsa unui denunț al contractului până la cel târziu la data intrării în vigoare a

noilor tarife va fi înțeles ca și un accept tacit al noilor tarife.

Art 6. Termeni și condiții de plată

6.1 Plata pentru serviciile furnizate beneficiarului va fi efectuată lunar în lei (RON) sau într-o alta monedă dacă acest lucru este impus de autoritățile naționale sau europene și se va face în baza notificării de plată sau a facturii emise de către furnizor.

6.2 Termenul de plată este de cel târziu până în ultima zi a lunii curente pentru care **Beneficiarul** a utilizat serviciile furnizate, conform contractului privind furnizarea de servicii.

Excepție fac cazurile în care în Anexele la contract se stipulează altfel.

6.3 Factura sau notificarea de plată poate fi emisă lunar în scris și expediată la adresa de corespondență indicată în contractul de prestări servicii sau în format electronic și expediată pe adresa de e-mail a beneficiarului sau poate fi disponibilă pe siteul Furnizorului la secțiunea clienți.

6.4 În cazul în care factura sau notificarea de plată nu ajunge la **Beneficiar** din motive neimputabile **Furnizorului**, **Beneficiarul** se obligă să plătească contravaloarea serviciilor furnizate în maxim 4 (patru) zile lucrătoare de la expirarea lunii curente. După acest termen, sumele datorate de **Beneficiar Furnizorului** devin certe, lichide și exigibile.

Se face excepție de la termenul de 4 zile în cazul în care în Anexele la prezentul contract se stipulează alte termene.

6.5 Contravaloarea serviciilor va fi facturată de către **Furnizor** începând cu punerea lor în funcțiune și după acceptarea serviciilor de către **Beneficiar** prin semnarea Anexei I – pct. 1.4 – Accepțanța serviciilor.

6.6 Modalitățile de plată sunt: numerar la casieria furnizorului sau virament bancar în contul: RO20 INGB 0000 9999 0235 5517 deschis la **ING** sucursala **FAVORIT**. Alte modalități de plată vor fi făcute cunoscute clienților prin site-ul **Furnizorului** de la adresa: <http://www.massivetelecom.ro/>

6.7 Pentru sumele neplătite la termen, Beneficiarul va plăti penalizări de 1% pentru fiecare zi de întârziere, cu titlu de daune moratorii, până la plata întregii sume neplătite. Penalitățile pot să depășească suma datorată.

6.8 Furnizorul își rezervă dreptul de a solicita daune compensatorii pentru acoperirea întregului prejudiciu cauzat de întârzierea la plată de către beneficiar.

6.10 Furnizorul își rezervă dreptul de a modifica tarifele, după o notificare prealabilă adresată beneficiarului cu 30 (treizeci) zile înainte de intrarea lor în vigoare.

Art 7. Rezilierea contractului

7.1 Prezentul contract încetează de plin drept, fără a mai fi necesară intervenția unui / unei tribunal arbitral / instanțe judecătorești:

prin hotărârea unilaterală a oricărei dintre părți, comunicată prin notificare în scris celeilalte părți în termen de 30 (treizeci) zile;

în cazul în care una dintre părți este declarată în stare de incapacitate de plată sau a fost declanșată procedura de lichidare (faliment);

în situația în care în trei cazuri consecutive **Furnizorul** nu își duce la bun sfârșit obligațiile stipulate

Art. 4.1 lit. c) în intervalul a 48 de ore de sesizarea din partea beneficiarului.

7.2 Rezilierea prezentului contract nu va avea nici un efect asupra obligațiilor deja scadente între părțile contractante acestea fiind certe, lichide și exigibile.

Art.8 Litigii

8.1 Părțile au convenit că toate neînțelegerile privind validitatea prezentului contract sau rezultate din interpretarea, executarea ori încetarea acestuia să fie rezolvate pe cale amiabilă de reprezentanții lor.

8.2 **Beneficiarul** poate sesiza ANCOM pentru solutionarea litigiilor, potrivit legii in vigoare. Detalii la: www.ancom.ro

8.2 În cazul în care nu este posibilă rezolvarea litigiilor pe cale amiabilă, părțile se vor adresa instanțelor judecătorești competente de la sediul părâtului

Art 9. Confidențialitatea

9.1 **MASSIVE TELECOM SRL** prelucrează datele cu caracter personal furnizate de dumneavoastră prin acest document în scopul încheierii prezentului contract și a desfășurării acestuia. Datele vor fi dezvăluite numai angajaților firmei. Conform Legii nr. 677/2001, beneficiați de dreptul de acces, de intervenție asupra datelor, dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale. Aveți dreptul să vă opuneți prelucrării datelor personale care vă privesc și să solicitați ștergerea datelor. Pentru exercitarea acestor drepturi, vă puteți adresa cu o cerere scrisă, datată și semnată la punctul de lucru al **Furnizorului**. De asemenea, vă este recunoscut dreptul de a vă adresa justiției.

9.2 Nici o parte nu poate dezvălui vreo informație conținută de acest contract fără consimțământul prealabil al celeilalte părți.

9.3 Nici o parte nu poate opri pe celaltă să furnizeze informații cerute în baza unor solicitări din partea autorităților oficiale sau potrivit procedurilor legale.

9.4 Nici o parte nu poate dezvălui unor terți nici o informație referitoare la acest contract, chiar după rezilierea contractului, pe o perioadă de 3 ani.

9.5 Furnizorul asigură în condițiile legii, păstrarea confidențialității datelor cu caracter personal ale beneficiarului și respectarea dreptului acestuia la protecția vieții private în privința prelucrării datelor cu caracter personal

9.6 Prelucrarea datelor cu caracter personal se realizează de către furnizor în temeiul legii, cu bună credință, în scopuri legitime, pentru încheierea, executarea contractului, respectiv furnizarea serviciilor.

9.7 Beneficiarul poate refuza prelucrarea datelor personale în scop de marketing sau de cedare a acestora către terți

9.8 Beneficiarul declară și (nu) își dă acordul ca datele cu caracter personal furnizate prin încheierea prezentului contract pot fi folosite de furnizor în condițiile legii pentru a. evidența persoanelor fizice / juridice beneficiare a serviciilor.

b. evidențe statistice.

c. comunicare către un împuternicit al furnizorului pentru facturare.

Nume și prenume _____

Semnătura _____

Art 10. Forța majoră

10.1 Forța majoră apără de răspundere partea care o invocă. Prin caz de forță majoră se înțeleg împrejurările care au intervenit după încheierea contractului, ca urmare a unor evenimente extraordinare, neprevăzute și inevitabile pentru una din părți, cum ar fi, dar nelimitându-se la: stare de război, stare de necesitate, embargou, sau legi, regulamente, decizii sau directive ale oricărui guvern cu jurisdicție competentă în probleme legate de acest contract sau orice act sau situație dincolo de controlul rezonabil al părților recunoscut de lege ca fiind un caz de forță majoră. Partea care invocă forța majoră va comunica în scris în termen de 5 zile, celeilalte părți, dovada intervenirii și încetării cazului de forță majoră.

Art. 11. Clauze finale

11.1 Toate costurile de repunere în funcțiune și reparații vor fi suportate de Beneficiar dacă acestea rezultă din neglijența Beneficiarului sau din întreruperea vreunui echipament conectat de beneficiar .

11.2 Furnizorul nu se obligă să asigure o anumită lărgime de banda cu un anumit server din internet, conexiunile la / de la acel server influențând viteza de acces / transfer.

11.3 Furnizorul nu își asumă nici o responsabilitate pentru vre-un material creat sau accesibil pe sau prin rețeaua și serviciile **MASSIVE TELECOM SRL**, care nu este expedit de sau la cererea acestuia.

11.4 Modificarea prezentului contract se face numai prin act adițional încheiat între părțile contractante.

11.5 Prezentul contract, împreună cu Anexele sale care fac parte integrantă din cuprinsul său au fost negociate reprezentând voința părților și înlătură orice altă înțelegere anterioară dintre acestea.

11.6 Furnizorul nu este în nici un fel răspunzător pentru pierderile directe sau indirecte, pierderea unor ocazii sau oportunități de afaceri sau pentru beneficiile nerealizate de către Beneficiar sau de către terți cu care Beneficiarul se află în contract. Singurul remediu care poate fi solicitat de către Beneficiar este acela de a i se reduce în mod proporțional abonamentul lunar conform Art. 5.2 lit. a), în cazul în care prin contractul semnat se specifica plata unui abonament lunar.

11.7. Partile convin că suspendarea serviciilor nu se poate face retroactiv. Perioada de suspendare prelungeste automat anul contractual cu perioada efectiva a suspendarii. Perioada minimă de suspendare este de o luna calendaristică și începe din prima zi a lunii.

11.8 În vederea îndeplinirii clauzelor contractuale în cazul în care formele de administrare ale proprietății indivize (Asociații de proprietari etc) impun costuri pentru accesul în cladire/sau la locația Beneficiarului și dacă acestea nu pot cădea direct în sarcina **Beneficiarului**, **Furnizorul** poate refactura **Beneficiarului** un quantum din aceste taxe cel mult egal cu valoarea abonamentului lunar.

11.9 Dacă prin accesul la locația de furnizare se nasc litigii cu proprietarul sau administratorul cladirii ce ar putea fi rezolvate în instanța în baza legilor în vigoare, serviciul va fi considerat activ după termenul de instalare calculat de la data semnării contractului și implicit va genera obligații de plată **Beneficiarului**. În același timp, acest contract va ține loc de

Imputernicire a Furnizorului pentru reprezentarea **Beneficiarului** în instanța în vederea soluționării litigiului.

11.10 Urmatoarele anexe fac parte integrantă la prezentul contract: **Anexa 1 – Lista de servicii, tarife, caracteristici servicii și termene, Anexa 2 – Procesul verbal de predare-primire echipamente, Anexa 3 – SLA.**

11.11 Oferta curenta, lista de servicii, întreținere și reparații cât și informații actualizate despre acestea pot fi obținute din siteul **Furnizorului**: www.massivetelecom.ro la secțiunea clienți sau la punctul de lucru al **Furnizorului** de luni până vineri între orele 10:00 și 18:00.

11.12 Ca urmare a solicitării scrise a abonatului, **Furnizorul** se obligă să acorde despăgubiri de până la 25% din valoarea abonamentului lunar pentru nerespectarea celorlalte clauze contractuale, înafara celor privind nerespectarea nivelurilor de calitate convenite.

11.13 Pe perioada desfășurării contractului, infrastructura de distribuție de la limita de proprietate indiviza (acolo unde este cazul), până la punctul trecerii în proprietatea personală intră în proprietatea **Beneficiarului** și în întreținerea **Furnizorului**.

Art. 12. Succesiunea legală

12.1 Succesorii legali ai părților se subrogă în drepturile și obligațiile stabilite prin prezentul contract.

Art. 13. Legea aplicabilă

13.1 Legea care guvernează raporturile juridice născute între părți în temeiul prezentului contract este legea română.

13.2. În cazul în care modificarea dispozițiilor legale în acest domeniu atrage după sine abrogarea uneia sau mai multe clauze din prezentul contract, celelalte clauze rămân în vigoare.

Încheiat astăzi _____ la București, în (2) două exemplare, câte unul pentru fiecare parte, ambele cu valoare de original.

Furnizor:
SC MASSIVE TELECOM SRL

Beneficiar:
Nume și prenume

L.S.

L.S.

-//-