

CONTRACT DE PRESTARI SERVICII INTERNET SI CONDITIILE DE FURNIZARE A SERVICIILOR

Nr. _____ din _____

S.C. Ambra S.R.L cu sediul in judetul Neamt, localitatea Piatra-Neamt, strada Ozana nr. 11, inmatriculata la Registrul Comertului sub numarul J27/532/1991, cod fiscal RO2864208, telefon 0233234320, capital social 7.500 RON in calitate de Furnizor si

_____ domiciliat in Str. _____ Nr. __ bloc__ Sc. ____ Ap. _____,

CNP _____, email _____@ambra.ro, in calitate de Beneficiar

.Obiectul contractului : Il constituie dreptul de a accesa servicii Internet prin rețeaua AmbraNett

Accesul la aceste servicii se face prin protocolul PPPoE, folosind nume utilizator: _____ si parola

_____.Beneficiarul este responsabil de mentnerea securitatii parolei de autentificare, pe care o poate schimba prin intermediul paginii utilizatorului in caz de compromitere.

Accesarea serviciilor Furnizorului poate fi realizata

{a}. Radio, folosind un receptor compatibil WiFi (standardele IEEE 802.11a sau 802.11g) prin punctele de prezenta radio AmbraNet amplasate in

Piatra-Neamt si afisate la sediul firmei Ambra SRL. Se recomanda pozitionarea receptorului la o distanta de pana la 50m de nod, astfel incat sa existe vizibilitate directa radio, fara obstructii.

{b}. Prin cablu pentru beneficiarii care dispun de legatura prin cablu FTP cat.5E conectat la nodul de distributie cablu AmbraNet amplasat in blocul in care locuiesc prin grija asociatiei proprietarilor.

Procurarea, instalarea, configurarea, depanarea si intretinerea echipamentelor terminale (inclusiv a receptoarelor, placilor de retea sau a cablului de conectare panain nodul AmbraNet) cad exclusiv in sarcina beneficiarului, nefacand obiectul acestui contract si nici serviciile de asistenta tehnica, reparatii, etc.

{c}. Preturile tarifele si abonamentele pentru serviciile furnizate vor putea fi actualizate si modificate pe parcursul derularii contractului.

Furnizorul va face publice modificarile contravalorii abonamentului, tarifulor sau serviciilor furnizate si va informa Beneficiarul printr-o notificare trimisa prin una din modalitasile: posta, curier, fax, e-mail, sms, prin comunicarea pe factura cu cel putin 30 de zile inainte de operarea modificarii. Beneficiarul are dreptul de a renunta la serviciul pentru care a operat modificarea tarifului, respectiv de a denunta unilateral contractul cu privire la serviciul al carui tarif a fost modificat daca nu este de acord cu modificarile propuse, fara a plati nici o despagubire, avind obligasia restituirii bunurilor date in custodie, chirie sau a caror contravaloare nu a fost achitata integral.in plus, Beneficiarul poate obtine informatii actualizate privind preturile, tarifele si/sau abonamentele serviciilor de comunicatii electronice de pe pagina www.ambra.ro sau de la sediul Furnizorului

3.Parametrii abonamentului de tip " _____ " sunt:

{a}. Viteza de navigare Internet pana la _____Mbps, dar fara o viteza minima garantata.

{b}. Serviciul este de tip "Best effort", viteza efectiva realizata cu un site dat sau accesibilitatea unui site nefiind garantate, nu se asigura o valoare garantata a intarzierii maxime de transfer a pachetelor de date a parametrului "variatiaintarzierii de transfer a pachetelor de date maxima" sau a parametrului "rata pierderii de pachete de date maxima". Parametrii de calitate si procedura de masurare a lor, conform Deciziei ANCOM nr. 1201/2011 sunt disponibile pe <http://www.ambra.ro>. Navigarea pe internet nu este restrictiōnată , nu exista limitări privind accesul, sau utilizarea anumitor servicii și aplicații în rețeaua AMBRA.

4. Tarifele datorate de beneficiar sunt:

{a.} Abonamentul lunar, in valoare de _____+TVA, care se achitain termen de 15 zile de la inceputul perioadei facturate. Pentru sumele neachitate in termen de 15 zile se percepe o penalitate de intarziere de 0,1\% pe zi.\

{b.} Beneficiarul poate solicita modificarea tipului de abonament sau a datei de facturare, prin cerere

scrisa depusa la sediul societății, cu plata diferentelor rezultate din această operațiune și a taxelor aferente, dacă acestea există.

Factura este emisă în lei, la cursul zilei, la începutul fiecărui interval de facturare, pe pagina clientului <http://plati.ambra.ro>, de unde poate fi salvată sau listată de acesta. Plata abonamentului se poate efectua prin virament bancar în contul nr. RO96RNCB0196027794010001 BCR Piatra Neamț sau în numerar la sediul \textbf{Furnizorului} sau punctelor de lucru ale acestuia. Facturile proforma aferente serviciilor contractate se emit lunar în aceeași zi cu data contractului. Nu se percep taxe suplimentare, indiferent de modalitatea de plată a facturii. Pe perioada de suspendării serviciului Beneficiarul nu va datora și nu va plăti contravaloarea abonamentului aferent serviciilor contractate.

5. Durata contractului este nedeterminată.

Oricare din părți poate denunța unilateral contractul cu un preaviz de 30 de zile fără plata unor taxe suplimentare, sub rezerva achitării de beneficiar a obligațiilor existente până la data încheierii contractului, inclusiv.

Comunicările legate de executia acestui contract se vor efectua în scris prin intermediul paginii clientului accesibilă prin rețeaua AmbraNet la adresa <http://plati.ambra.ro>, pagina pe care clientul se autentifică cu numele și parola din acest contract. Comunicările urgente vor putea fi transmise beneficiarului prin e-mail, la adresa mail declarată de acesta în acest contract.

6. Obligațiile beneficiarului:

- Să permită la cerere, accesul tehnicienilor Furnizorului la componentele tehnice implicate în funcționarea infrastructurii de furnizare a serviciilor;
- Să asigure furnizorului dreptul de trecere pe terenurile și în clădirile pe care le deține sau le exploatează pentru instalarea echipamentelor și cablurilor necesare funcționării rețelei;
- Să nu revândă serviciul oferit sau utilizarea acestuia către terți;
- Să nu intervină la echipamentele furnizorului instalate în locația sa;
- Să nu folosească serviciul în scopuri abuzive sau ilegale;

Beneficiarul este singurul responsabil de funcționarea și securitatea echipamentelor proprii, inclusiv protecția acestora la descărcări electrice, suprațensiuni, virusi sau alte atacuri informatice.

7. Obligațiile furnizorului

Activarea serviciului se face în termen de 15 zile de la semnarea contractului. Nerespectarea acestui termen, din cauze sau motive care nu depind de Furnizor nu atrage plata unor penalități din partea acestuia. Furnizorul întretine nodurile de acces radio și nodurile de conectare prin cablu din blocurile în baza contractelor încheiate cu asociațiile de proprietari. În cazul imposibilității utilizării serviciului contractat, depanatorul autorizat care a localizat problema ca provenind de la nodul de distribuție AmbraNet va notifica furnizorul la sediul firmei sau la telefon 0233234320 de luni până vineri între orele 9 și 17, care va lua măsuri de remediere, termenul de remediere a deranjamentelor fiind de 24 de ore. În cazul în care acest termen este depășit, precum și întârzieri la activare și reconectare, factura lunii următoare va fi redusă proporțional cu perioada de nefuncționare a serviciului. Aceste termene nu se aplică în cazul în care nodul de distribuție AmbraNet este distrus sau vandalizat, sau dacă accesul tehnicienilor furnizorului este restricționat de locatarii clădirii.

Furnizorul va putea folosi datele personale ale beneficiarului în scopuri de marketing. Furnizorul nu va putea folosi datele personale ale beneficiarului în scopuri de marketing.

Furnizorul va putea furniza datele personale ale beneficiarului către terți, cu excepția cazurilor expres prevăzute în legislație. "Furnizorul nu va putea furniza datele personale ale beneficiarului către terți, cu excepția cazurilor expres prevăzute în legislație."

Specialiștii furnizorului pot măsura traficul în rețeaua AmbraNet, prin intermediul echipamentelor cu acces de la distanță, montate în diverse puncte ale rețelei AmbraNet, în scopul evitării congestiei rețelei sau pentru a se evita blocarea rețelei.

8. Alte clauze

Condițiile comerciale și ofertele furnizorului sunt disponibile pe pagina <http://www.ambra.ro>, la sediul furnizorului sau la telefon 0233234320 de luni până vineri între orele 9 și 17. Furnizorul poate suspenda serviciul în cazul în care beneficiarul încalcă obligațiile contractuale, inclusiv plata la termen a facturilor. Furnizorul va notifică în scris beneficiarul privind facturile ajunse la scadență prin intermediul paginii clientului, cu minimum 15 zile înainte de întreruperea serviciului. Reactivarea serviciului se va face după efectuarea de către beneficiar a dovezii plății. În situații în care utilizarea serviciului de către consumator este de natură să afecteze serviciile AmbraNet sau sunt clar nelegale furnizorul poate limita sau întrerupe serviciul fără notificare prealabilă în vederea limitării pagubelor produse. În asemenea cazuri serviciul va fi reluat după ce beneficiarul face dovada corectării problemelor apărute. Contractul poate înceta prin acordul de voință a părților fără daune, dacă au fost achitate integral obligațiile, în condițiile stipulate de prezentul contract. Furnizorul nu este ținut răspunzător pentru nici un fel de pagube sau nerealizări de castiguri așteptate de beneficiar ca urmare a acestui contract, indiferent de cauza acestora.

Pentru protejarea infrastructurii de distribuție a serviciilor, precum și a clienților, în cazul constatării unor atacuri ce reprezintă amenințări și vulnerabilități, furnizorul își rezervă dreptul de a lua măsurile ce se impun pentru minimizarea efectelor unor astfel de incidente. Măsurile pot include, fără a se limita la, blocarea temporară în întreaga Rețea AmbraNet a adreselor sau claselor de adrese supuse atacului.

Termenul de soluționare a reclamațiilor este de 30 de zile. Prezentul contract se completează cu

"PROCEDURA PRIVIND SOLUȚIONAREA RECLAMAȚIILOR

UTILIZATORILOR FINALI AI SC AMBRA SRL". Orice litigii care decurg din desfășurarea acestui contract și nu pot fi soluționate pe cale amiabilă sunt de competența Judecătorei Piatra Neamț. În caz de forță majoră părțile convin că pot fi exonerate de răspundere pentru neîndeplinirea obligațiilor contractuale. În cazul nerespectării de către Ambra, din culpa sa exclusivă, a termenului de conectare inițială la servicii, a termenului de soluționare a reclamațiilor și a nivelurilor de calitate a serviciului asumate prin prezentul contract. Beneficiarul este îndreptățit la despăgubiri echivalente cu valoarea lunară a serviciilor împărțită la numărul de zile din luna respectivă, înmulțită cu numărul de zile în care serviciul nu a fost disponibil peste termenul asumat. În cazul depășirii de către Ambra, din culpa sa exclusivă, a termenului asumat de răspuns la reclamații, Beneficiarul este îndreptățit la despăgubiri echivalente cu valoarea serviciilor contractate, împărțită la numărul de zile din luna respectivă, înmulțită cu numărul de zile în care serviciul nu a fost disponibil peste termenul asumat. Despăgubirile se acordă sub formă de ajustare ce se va regăsi pe factura aferentă lunii următoare. Despăgubirile se acordă la solicitarea Beneficiarului, după analizarea acesteia. Despăgubirile maxime datorate de Ambra într-o lună nu pot depăși valoarea lunară a serviciilor contractate de Beneficiar. Despăgubirile se acordă în situațiile expres prevăzute în contract.

Prezentul contract s-a încheiat în 2 (două) exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

Furnizor
S.C. Ambra S.R.L. _____
L.S.

Beneficiar/Semnatura
Am primit un ex. _____

PROCEDURA PRIVIND SOLUTIONAREA RECLAMATIILOR UTILIZATORILOR FINALI AI SC AMBRA SRL

Prezenta procedura reglementeaza procesul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali, clienti persoane fizice sau juridice ai SC AMBRA SRL, care beneficiaza de servicii de telecomunicatii prin contract.

Reclamatiiile sunt solicitari a utilizatorilor finali de rezolvare a unor situatii considerate de catre acestia drept abateri de la conditiile legale sau contractuale de furnizare a serviciilor, la care este asteptat un raspuns sau o rezolutie.

Clientii care beneficiaza de servicii de telecomunicatii furnizate de SC AMBRA SRL pot adresain limba romana reclamatiiile:

- Telefonice, Serviciu disponibil de luni pana vineri intre orele 9 si 17, prin apelarea numarului 0233234320.
- Acces direct la sediul firmei SC AMBRA SRL din Piatra Neamt, jud. Neamt Str. Ozana nr 11 de Luni pana Vineri intre orele 9 si 17.
- Prin posta la adresa Piatra Neamt, jud. Neamt Str. Ozana nr 11
- Web Site, prin deschiderea unui tichet de pe pagina clientului <http://plati.ambra.ro>.

Este necesar ca reclamatiiile sa cuprinda datele de identificare ale clientului care reclama, cat si datele sale de contact (adresa si numar telefon) la care doreste sa primeasca raspunsul.

O reclamatie poate fi depusa in termen de maxim 30 zile calendaristice de la data producerii evenimentului constatat, exceptand cazurile in care este prevazut altfel in contract pentru situatii specifice.

Termenul maxim de solutionare a reclamatiiilor este de 30 zile. Pentru cazuri exceptionale (lucrari de dezvoltare retea, reorientari echipamente, implicarea unor terte persoane in rezolvare etc.), termenul de solutionare a reclamatiiilor este de 60 zile. In cazul in care verificarile impun prelungirea termenului maxim de raspuns, cu cel mult 3 zile inainte de expirarea acestui termen, clientul este contactat telefonic pentru a i se preciza stadiul de solutionare precum si noul termen de raspuns.

Aceste sesizari nu includ deranjamentele tehnice, care au termen de remediere de 24 ore. Termenele nu se aplica in cazul in care nodul de distributie AmbraNet este distrus sau vandalizat, sau daca accesul tehnicienilor furnizorului este restrictionat de locatarii cladirii.

Dupa preluarea reclamatiei de catre un reprezentant SC AMBRA SRL, clientul este contactat telefonic la numarul de telefon comunicat in sesizare, pentru eventuale detalii suplimentare. Orice neintelegere privind reclamatiei clientului va fi rezolvata amiabil. Daca o astfel de rezolvare nu este posibila, clientul poate formula o actiune in fata instantelor judecatoresti competente.

Clientul se poate adresa ANCOM in vederea solutionarii litigiilor ocazionate de aplicarea OUG 111/2011 si in legatura cu clauzele privind exercitarea drepturilor conferite de aceasta si prevazute in Contract, ori in legatura cu executarea acestor clauze si care nu au fost rezolvate pe cale amiabila cu SC AMBRA SRL. Litigiul va fi inaintat catre ANCOM, la sediul autoritatii din: Str. Delea Noua, nr. 2 Sector 3, Cod 030925, Bucuresti, Romania. i

SC AMBRA SRL