

Contract de furnizare servicii nr. _____ din _____

Incheiat intre _____, identificat prin BI/CI seria _____ nr. _____, CNP _____ eliberat de pol. _____ la data de _____ domiciliat in _____, in calitate de **UTILIZATOR**,
si

S.C. DIGI COMMUNICATION S.R.L. inregistrata in Registrul Comertului sub nr. J26/112/1997, avand Codul Unic de Inregistrare fiscala RO9279031, cu sediul social in Sovata, cart. Petofi Sandor H2/3, jud. Mures, cont bancar IBAN nr. RO71RZBR0000060001536662, deschis la RAIFFEISEN BANK Sovata, reprezentata prin Varro Janos administrator in calitate de **FURNIZOR**, a intervenit urmatorul contract:

1. Obiectul Contractului

1.1. Obiectul prezentului contract îl constituie furnizarea, de către SC DIGI COMMUNICATION SRL (numita in continuare Furnizor), către Beneficiar, a serviciilor specificate la pct.1.2 pe perioada specificată la pct. 2.1, in schimbul platii de catre Beneficiar a tarifelor stabilite conform prezentului Contract.

1.2. Furnizorul va furniza si executa urmatoarele servicii:

- instalare, întreținere, service și exploatare a rețelei de comunicatii electronice si acces la rețeaua internet, televiziune prin cablu si telefonie fixa. Serviciul sau serviciile contractate sunt definite in mod expres in Anexa 1, care face parte integranta din prezentul contract. In cazul serviciului de televiziune prin cablu Anexa care contine grila de programe CATV retransmise de catre Furnizor face parte integranta din prezentul contract. Furnizorul se obliga la mentinerea numarului de canale de televiziune specificat in anexa cu grila de programe CATV, dar i-si rezerva dreptul de a efectua schimbari in componenta grilei de programe CATV.

2. Durata Contractului

2.1. Durata contractului este de 2 ani, denumita perioada initiala a contractului.

2.2. Dacă nu a fost denunțat în condițiile pct. 6, Contractul se va prelungi pe perioade succesive egale cu perioada inițială.

3. Tarife și modalități de plată

3.1. Tarifele, pentru serviciul ales de Beneficiar, sunt în valoare netă (TVA neinclus).

3.2. Tarifele pentru serviciile furnizate sunt stabilite în EUR, platibil in lei la curs BNR din ziua facturarii. Tarifele in vigoare la data semnarii contractului pentru serviciile furnizate de Furnizor sunt redade in Anexa 1 a prezentului Contract.

3.3. Furnizor va factura către Beneficiar, în primele 5 (cinci) zile ale lunii, contravaloarea abonamentului pe luna in curs, precum si contravaloarea serviciilor suplimentare prestate in luna anterioara.

3.4. Facturile si anexele facturilor vor fi transmise Beneficiarului prin poștă la adresa indicată de acesta. Dacă Beneficiarul pretinde că nu a primit factura si/sau anexele facturii, acesta nu este exonerat de la plata contravalorii serviciilor prestate de Furnizor, putând fi eliberată Beneficiarului, la cerere, o copie de pe factură si/sau de pe anexele facturii.

3.5. Beneficiarul va achita contravaloarea facturii pana la data de 25 a lunii in care s-a emis factura, în numerar, la adresele specificate de către Furnizor sau prin transfer bancar într-un cont indicat de Furnizor. Data ultimei zile la care se poate face plata, fără a fi percepute penalizări, este data de 26 a lunii in care s-a emis factura. Nu exista costuri suplimentare asociate diferitelor modalitati de plata.

3.6. În cazul neefectuării plății la termen, Furnizorul poate percepe o penalitate de 0,2% pe zi de întârziere, calculata asupra sumei facturate, până la data achitării integrale a sumei restante. În cazul întârzierii plății cu mai mult de 30 de zile după data scadenței de plată, Furnizorul poate suspenda furnizarea serviciului către Beneficiar, până când Beneficiarul își achită toate sumele restante. Pe perioada suspendării serviciului Beneficiarul este scutit de plata abonamentului.

3.7. Beneficiarul poate contesta suma facturată în termen de cel mult 30 (trezeci) de zile de la data emiterii facturii, fara sa fie exonerat de la achitarea integrală a facturii până la data scadentă, urmând ca eventualele diferențe să fie corectate pe factura urmatoare emisă de Furnizor. Beneficiarul este de acord că nu mai are dreptul sa conteste vreo factura după expirarea termenului stabilit în prezentul articol.

3.8. Furnizorul poate să ceară Beneficiarului renegocierea tarifelor stabilite în Anexa 1, printr-o notificare scrisă transmisă Beneficiarului prin posta. Beneficiarul are la dispozitie un termen de 30 de zile in care poate decide continuarea raporturilor contractuale sau a rezilierii contractului fara plata niciunor penalitati sau despagubiri. Renegocierea este posibila in cazul cresterii urmatoarelor taxe:

- Tarifele pentru accesul la Internet (conexiune Internet, transport conexiune Internet până în România și în România);
- Tarifele de energie electrică;
- Taxele percepute de administrația publică centrală sau administrațiile publice locale.
- Alte taxe sau cheltuieli privind tarife de drept de autor sau legate de licențierea retransmisiei canalelor de televiziune

In cazul in care tarifele scad acestea se vor modifica fara o notificare prealabila.

3.9. Beneficiarul are obligatia de a consulta, prin reprezentanții săi autorizați, tarifele in vigoare pe parcursul derularii contractului, la adresa Internet pusa la dispozitie de catre Furnizor sau la numerele de telefon ale Serviciului de Suport Clienți.

4. Drepturile si obligatiile partilor

4.1 Drepturile si obligatiile Furnizorului

4.1.1 Furnizorul va opera 24 de ore pe zi, 7 zile pe saptamana, 365 de zile pe an rețeaua sa publică de comunicații electronice.

4.1.2 Furnizorul nu va fi responsabil pentru nici o întrerupere rezultată din cauze ce exced controlului său și nici pentru pagubele pe care Beneficiarul le-ar putea suferi din aceste cauze.

4.1.3. Furnizorul se obligă să remedieze eventualele defecțiuni reclamate in termen de 48 de ore.

4.1.4. Furnizorul se obligă să asigure supervizarea continuă a serviciului și a rețelei sale publice de comunicatii electronice

4.1.5. Furnizorul nu este răspunzator pentru folosirea incorectă a serviciului, pentru folosirea serviciului în alte scopuri decat cele prevăzute în prezentul contract, precum și în cazul neutilizării serviciului în concordanță cu clauzele prezentului Contract si cu legislația în vigoare.

4.1.6. Furnizorul garantează buna funcționare a serviciilor doar dacă Beneficiarul utilizează sistemul recomandat. Utilizarea altor echipamente se va putea efectua numai cu acordul scris al Furnizorului.

4.1.7 Să remedieze orice defecțiune din interiorul imobilelor apărute asupra instalației, pe cheltuiala BENEFICIARULUI

4.1.8 Furnizorul se obliga sa activeze serviciul descris la pct.1.2. in termen de maxim 60 (saizeci) de zile de la semnarea prezentului contract.

Beneficiarul poate solicita despagubiri in cazul in care Furnizor depaseste termenul convenit de 60 de zile pana la activarea serviciului, despagubirile vor fi acordate ca si reduceri din abonamentul pentru prima luna facturata a serviciului si vor fi calculate proportional cu perioada in care Beneficiarul nu i-a fost activat serviciul.

4.1.9 Furnizorul se obliga sa mentina in stare buna de functionare statia de receptie – emisie si rețeaua de distributie prin cablu, pana la distribuitorul Beneficiarului , pe cheltuiala sa.

4.1.10 Furnizorul se obliga sa notifice beneficiarul cu 30 de zile inainte de expirarea contractului.

4.1.11 Furnizorul se obliga sa notifice beneficiarul cu 30 de zile inaintea opririi furnizarii serviciilor

4.1.12 Furnizorul se obliga sa notifice in scris Beneficiarul cu privire la modificarea unilaterală a condițiilor prezentului contract. Notificarea va fi transmisa Beneficiarului prin posta, la adresa de corespondenta specificata in prezentul contract. Beneficiarul are dreptul de a rezilia contractul in termen de 30 zile fara orice penalitati sau despagubiri, daca nu este e acord cu clauzele modificate. In cazul in care Beneficiarul nu i-si exprima un punct de vedere in acest sens in perioada prevazuta de 30 de zile, se considera ca Beneficiarul accepta atat clauzele modificate, cat si contractul integral.

4.1.13 Furnizorul se obliga sa notifice in scris Beneficiarul la adresa de corespondenta specificata in prezentul contract cu privire la modificarea caracteristicilor serviciului furnizat si va solicita Beneficiarului acordul asupra acestei modificari

4.1.14 Furnizorul se obliga sa ia urmatoarele masuri in caz de incidente, amenintari sau vulnerabilitati privind securitatea sau integritatea rețelei sau serviciilor :

-sa verifice lunar integritatea fizica a rețelei si sa identifice riscurile care pot sa apara pentru securitatea fizica a rețelei

-sa anunte organele abilitate a statului in caz de incidente sau amenintari iminente asupra rețelei de comunicatii

4.1.15 Furnizorul se obliga sa masoare si sa gestioneze traficul pentru a evita congestionarea unor segmente de rețea sau utilizarea acestora la capacitate maximă, a impactului acestor proceduri și/ori limitări asupra calității serviciului. Rezultatele obtinute prin utilizarea unor astfel de proceduri se refera la :

1. Asigurarea continuitatii calitatii serviciului oferit.

2. Protejarea rețelei si a utilizatorilor finali in cazul unor diverse tipuri de atacuri impotriva rețelei.

3. Asigurarea continuitatii serviciului si a calitatii acestuia in caz de avarie. Traficul din rețeaua Furnizor este monitorizat permanent, pe toate echipamentele de nod de rețea, la nivel orar, prin intermediul a doua sisteme de monitorizare ce interogheaza echipamentele permanent, la interval orar prestabilit. Informatiile sunt obtinute prin interogarea de tip SNMP a echipamentelor de nod de rețea si transpuse in grafice. Prin monitorizarea link-urilor de interconect intre nodurile de rețea cat si a celor alocate diverselor servicii pentru clienti, se realizeaza dimensionarea traficului cat si a capacitatii link-urilor redundante de rețea astfel incat traficul total sa depaseasca marja de rezervare de 90% alocata unui link. Congestia de trafic poate aparea in cazul defectiunilor in rețea sau a situatiilor de forta majora. Furnizor detine in acest sens proceduri de remediere rapida a defectiunilor cat si link-uri total redundante in masura a prelua integral si fara impact asupra serviciilor clientilor, asigurand astfel continuitatea si calitatea serviciilor oferite.

4.1.16 In cazul nerespectării termenului de solutionare a reclamatiiilor, a nerespectării clauzelor contractuale privind nivelurile de calitate sau a altor clauze nerespectate, Beneficiarul va fi despagubit prin scutirea de la plata abonamentului pentru perioada aferenta a depasirii termenului de solutionare sau perioadei de nefunctionalitate la parametrii contractati. Despagubirile cuvenite se acorda din oficiu, fara ca Beneficiarul sa fie obligat sa-l revindice. Astfel procedura de despagubire este una automata, drept care decurge din clauzele definite in prezentul contract.

4.1.17 Furnizorul este obligat sa ofere fara orice discriminare serviciile sle tuturor, care solicita aceste servicii, cu conditia ca furnizarea sa fie posibila din punct de vedere tehnic. Daca serviciul sau serviciile solicitate nu pot fi furnizate in locatia ceruta de beneficiar, acest fapt va fi comunicat in maxim 30 de zile beneficiarului, neexecutarea lucrarilor de conecare unde acest lucru nu este posibil din punct de vedere tehnic, nu atrage nici o alta obligatie a Furnizorului fata de Beneficiar.

4.2 Drepturile si obligatiile Beneficiarului:

4.2.1 Beneficiarul are dreptul sa apeleze la suportul tehnic al Furnizorului la numarul de telefon sau adresa de email pusa la dispozitie de catre Furnizor pentru orice reclamatie referitoare la serviciu. Suportul tehnic oferit Beneficiarului poate fi accesat 24 de ore pe zi , 7 zile pe saptamana, 365 zile pe an.

4.2.2 Beneficiarul are dreptul sa utilizeze serviciile ce formeaza obiectul prezentului contract.

4.2.3 Beneficiarul intelege ca singurul beneficiar al licentelor si drepturilor referitoare la operarea rețelei publice de comunicatii electronice a Furnizorului este Furnizorul si ca aceste licente si drepturi sunt exclusiv asociate cu Furnizorul.

4.2.4 Beneficiarul se obliga sa nu furnizeze catre terti serviciile ce fac obiectul prezentului contract. Orice actiune a Beneficiarului in acest sens vor fi considerate fraude.

4.2.5 Beneficiarul se obliga sa nu utilizeze in afara sistemului, sa nu copieze si sa nu dezvaluie tertilor nici o aplicatie software si/sau know-how implementate de catre Furnizor. Beneficiarul va fi responsabil pentru toate daunele si reclamatii rezultate din incalcarea acestei obligatii.

4.2.6 Beneficiarul se obliga sa asigure accesul Furnizorului in locatiile sale precum si in spatiile comune, dupa caz, pentru interventii tehnice ce tin de buna functionare a serviciului.

4.2.7 Beneficiarul se obliga sa nu foloseasca echipamente terminale care nu sunt agreate de catre Furnizor, sa nu modifice si sa nu intervina asupra echipamentelor sau asupra instalatiilor realizate de catre Furnizor pentru asigurarea functionarii serviciului.

4.2.8 Beneficiarul se obliga sa ceara de la Furnizor in scris (prin serviciul de suport clienti al Furnizorului sau prin alt serviciu pus la dispozitie de catre Furnizor) orice informatii legate de serviciul contractat numai prin reprezentantii sai autorizati, specificati in prezentul contract. Daca aceste cereri vor fi formulate de catre alte persoane, care nu sunt autorizate, Furnizorul va putea prelua aceste solicitari, pe care le va transmite catre reprezentantii autorizati ai Beneficiarului si va trimite raspunsul numai dupa ce una dintre persoanele autorizate sa confirma in scris validitatea cererii.

4.2.9 Beneficiarul este responsabil sa isi insuseasca instructiunile primite la semnarea acestui contract si sa se conformeze acestora.

4.2.10 Beneficiarul declara ca este de acord cu prelucrarea datelor sale cu caracter personal pentru realizarea obiectului prezentului Contract, precum si pentru combaterea oricaror fraude conform art.6 din prezentul Contract.

4.2.11 Beneficiarul se obliga sa achite contravaloarea serviciilor ce formeaza obiectul prezentului Contract la termenele stabilite.

4.2.12 Beneficiarul are dreptul de a solicita deducerea din factura a contravalorii perioadei in care nu a beneficiat de servicii, din motive independente de el proportional cu perioada in care serviciul nu a functionat si cu procentul din totalul serviciilor care nu a fost prestat.

4.2.13 Beneficiarul are dreptul de a-si exprima optiunea privind achitarea abonamentului sau a altor sume solicitate in avans.

5. Întreruperi

5.1. Definirea lipsei serviciului

Se consideră lipsă a serviciului furnizat, așa cum este definit în contract: orice întrerupere neașteptată a serviciului mai mare de 1/4 (un sfert) oră și care depășește disponibilitatea serviciului. Disponibilitatea serviciului este de 98%.

Nu se consideră lipsă serviciu întreruperile programate și notificate în avans de către furnizor. Nu se consideră lipsă de serviciu nici întreruperile accidentale sau de întreținere a rețelei cu durată mai mică sau egală de 1/4 (un sfert) oră. Furnizor nu va notifica Beneficiarul înaintea unor astfel de întreruperi. Nu se consideră lipsă serviciu întreruperile datorate unor cauze ce țin direct sau indirect de Beneficiar (întreruperea echipamentului de comunicație, modificarea setărilor, lipsa tensiunii electrice la locația Beneficiarului, etc).

5.2 Furnizorul se obligă să asigure monitorizarea conexiunilor până la clienții săi.

5.3. În cazul lipsei serviciului furnizat, tehnicienii Furnizorului care se ocupa de administrarea si service-ul rețelei vor începe repunerea în funcțiune in interval de maxim 48 ore.

5.4. Reducerile de nefuncționalitate sunt acordate de Furnizor Beneficiarului la cerere, atunci când disponibilitatea serviciului scade sub limita de 98% , adică 14 ore pe lună. Furnizorul va calcula totalul orelor de nefuncționalitate a serviciului din care va scade aceste 14 ore, iar pentru orele rămase va acorda reduceri egale cu valoarea abonamentului lunar împărțit la 720 (numărul de ore dintr-o lună).

5.5 Reducerile se acordă pentru luna anterioară pe factura pentru luna în curs. Notificarea se va face, împreună cu factura de pe luna în curs, printr-o anexă în care vor fi specificate numărul de ore de nefuncționalitate din luna anterioară și suma care va fi acordată ca reducere la factura pe luna în curs..

6. Incetarea contractului

6.1 Contractul poate inceta prin acordul de vointa al partilor, in termenul de valabilitate, fara plata de daune, daca au fost achitate integral obligatiile.

6.2 Beneficiarul poate denunta unilateral Contractul de furnizare a serviciului la una sau mai multe locatii printr-o scrisoare recomandata cu confirmare de primire, trimisa catre Furnizor, cu cel putin 30 (treizeci) de zile inainte de data la care doreste sa-si inceteze efectele prezentului contract.

Incetarea contractului la una sau mai multe locatii nu il exonereaza pe Beneficiar de la plata catre Furnizor a tuturor sumelor restante si/sau a penalitatilor de intarziere.

6.3 Furnizorul poate rezilia prezentul contract fara a fi necesara punerea in intarziere a Beneficiarului si fara interventia instantei daca:

a) Beneficiarul nu plateste tarifele pentru serviciile furnizate si penalitatile aferente (daca este cazul) in termen de 30(treizeci) zile de la data scadentei.

b) Beneficiarul incalca obligatiile prevazute la art. 3.6, 3.7, 3.8, 4.2.4, 4.2.5, 4.2.7, 4.2.11, 7 si nu se conformeaza in termen de 30 (treizeci) zile notificarii transmise de catre Furnizor.

c) Beneficiarul nu utilizeaza serviciile o perioada mai mare de 6(sase) luni.

d) Daca la data incheierii Contractului, beneficiarul a prezentat acte sau informatii false, incorecte ori incomplete, sau daca nu a informat Furnizorul despre modificarile survenite ulterior in legatura cu actele sau informatiile prezentate, inclusiv cu privire la reprezentantii legali in vigoare.

e) Impotriva Beneficiarului sunt initiate proceduri de lichidare sau faliment.

f) Daca Furnizorul este in imposibilitatea obiectiva de a mai furniza serviciul catre Beneficiar.

g) Furnizorul apreciaza ca Beneficiarul a realizat o fraudă prin incalcarea clauzelor prezentului contract sau a dispozitiilor legale in vi goare.

6.4 La incetarea contractului sau a serviciului de internet pentru una sau mai multe locatii, Beneficiarul va returna Furnizor toate echipamentele pe care Furnizorul le-a instalat Beneficiarului pentru buna functionare a serviciului la locatia/locatiile respective. Daca la incetarea contractului, Beneficiarul nu returneaza echipamentele aflate in custodie catre Furnizor, acesta din urma poate pretinde, iar Beneficiarul se poate obliga sa achite cu titlul de clauza penala o suma de 50 EURO, TVA inclus, pretul in EURO calculat la cursul BNR .

6.5 In cazul in care pentru o perioada de 2 luni consecutive, calitatea serviciilor furnizate de Furnizor nu intrunesc parametrii minimi stabiliti de ANRC prin reglementarile in vigoare, Beneficiarul poate cere rezilierea unilaterala a contractului.

7. Frauda

7.1 Frauda este definita ca fiind orice comunicare de voce, fax sau date realizata prin utilizarea retelei si/sau a echipamentelor Furnizorului fara acordul scris al acestuia.

7.2 Totodata este considerata frauda si conectarea de catre Beneficiar la reseaua publica de comunicatii a Furnizorului a oricarui echipament fara autorizarea Furnizorului, precum si furnizare catre terti a serviciilor ce fac obiectul prezentului contract.

7.3 Furnizorul nu va fi obligat sa furnizeze Beneficiarului, iar Beneficiarul nu va avea dreptul sa acceseze alte servicii furnizate de catre Furnizor decat cele prevazute expres in prezentul contract.

8. Confidențialitatea

8.1. Nici o parte nu poate dezvălui vreo informație conținută de acest Contract fără consimțământul prelabil al celeilalte parti.

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

8.3. Beneficiarul nu poate dezvălui unor terți nici o informație referitoare la acest Contract, chiar după rezilierea Contractului, pe o perioada de 1 an.

9. Notificări

9.1. Exceptând cazurile reglementate expres în alt mod, toate notificările și comunicările vor fi făcute în scris și trimise recomandat prin poștă la adresele mentionate.

10. Alte Clauze

10.1. Furnizorul își rezervă dreptul de a modifica termenii și condițiile prezentului contract, informând, prin mijloace corespunzătoare Beneficiarul cu cel puțin 30 (treizeci) zile înainte de intrarea în vigoare a modificărilor, cu exceptia situatiilor cand prin prezentul contract au fost stabilite alte termene.

10.2. Dacă Beneficiarul nu este de acord cu modificarea contractului conform pct. 9.1, acesta are posibilitatea de a denunța unilateral contractul în termen de 30 (treizeci) zile de la primirea notificării de la Furnizor.

10.3. Furnizorul poate cesiona drepturile sau contractul catre orice tert, urmand ca cesiunea sa fie opozabila Beneficiarului dupa notificarea acestuia.

11. Forta majora

Forța majoră și situațiile asimilate acesteia exonerează de răspundere partea care o invocă și dovedește în condițiile legii.

12. Limite de responsabilitate

Furnizorul nu este in nici un fel raspunzator pentru pierderile (directe sau indirecte), pierderea unor ocazii sau oportunitati de afaceri sau pentru beneficiile nerealizate, de catre Beneficiar sau de catre tertii cu care Beneficiarul se afla in contract, ca urmare a nefunctionarii sau a functionarii necorespunzatoare a serviciilor ce fac obiectul prezentului contract. Singurul remediu care poate fi solicitat de catre Beneficiar este de a i se reduce in mod proportional abonamentul lunar conform perioadelor de nefunctionare.

13. Succesiunea legală

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

14. Legea aplicabilă

14.1. Toate aspectele care nu sunt reglementate în acest Contract vor fi guvernate de legislația română în vigoare.

14.2. In cazul in care modificarea dispozitiilor legale in acest domeniu atrage dupa sine anularea uneia sau mai multor prevederi din prezentul contract, celelalte prevederi raman in vigoare.

15. Procedura de solutionare a litigiilor si reclamatiiilor

15.1. Modalitățile în care Clientul poate înainta o reclamație:

15.1.1. Clientul are la dispozitie următoarele canale de comunicare, prin intermediul cărora poate sesiza aspecte referitoare la utilizarea serviciilor FURNIZORULUI:

- prin posta electronică, la adresa: office@digicomm.ro
- in scris la Centru de relatii cu clientii in Sovata, Str Principala nr 168/A, jud Mures
Program: Luni - Vineri, între orele 08:00 - 16:00, sambata 09.00-13.00
- prin posta la adresa , Str Principala nr 168/A, jud Mures
- Telefonice la numerele de telefon 0749060566 sau 0265577888
Program: Luni - Duminica, între orele 08:00 - 20:00

15.1.2. Conținutul unei reclamații:

Pentru a putea răspunde reclamațiilor în cel mai scurt timp, utilizatorii finali sunt rugați să includă în reclamație următoarele informații:

- numele și prenumele,
- adresa la care sunt instalate serviciile,
- numărul de telefon la care pot fi contactați și adresa de email
- data întocmirii reclamației
- descrierea situației sau a aspectelor reclamate (serviciile contestate, etc)
- modalitatea aleasă pentru comunicarea răspunsului referitor la reclamația efectuată (telefonice sau în scris, prin poștă sau e-mail) cu

menționarea expresă a numărului de telefon sau a adresei de corespondență poștală ori electronică la care utilizatorul final dorește să-i fie comunicat răspunsul .

15.2. Termenul maxim de solutionare a reclamatiiilor:

15.2. 1. Reclamatii diverse: 30 de zile

15.2.2. Nefunctionarea serviciului: 2 zile lucrătoare, următoare celei în care s-a primit reclamația, dacă soluționarea acesteia este de competență exclusivă a FURNIZORULUI.

15.3. Modalitățile și termenul de informare a Clientului:

15.3. 1. Modalitatea de informare a Clientului cu privire la rezultatul demersurilor efectuate pentru soluționarea reclamației sale: prin intermediul canalului de comunicare ales de către client în momentul depunerii reclamației.

15.3. 2. Termenul de informare a Clientului cu privire la rezultatul demersurilor efectuate pentru soluționarea reclamației sale:

15.3. 2. 1. Reclamatii diverse: 7 zile

15.3. 2. 2. Nefunctionarea serviciului: 2 zile

15.4. Termenul de informare a Clientului, în cazul nesoluționării reclamației în termenul maxim: 2 zile lucrătoare, următoare celei în care a expirat termenul de soluționare a reclamației

15.5. Soluționarea litigiilor:

15.5. 1. În cazul în care este nemulțumit de modul în care i-a fost soluționată reclamația, Clientul are dreptul de a înainta o petiție la:

15.5.1.1. Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor (A.N.P.C.), astfel: • personal la Oficiul Județean pentru Protecția Consumatorilor de pe raza teritorială în care își desfășoară activitatea FURNIZOR sau prin poștă, expedind reclamația pe adresa aceluiași Oficiu Județean pentru Protecția Consumatorilor • personal la sediul central al Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, sau prin poștă, expedind reclamația pe adresa B-dul Aviatorilor nr. 72, Sector 1, cod postal 011865, București • telefonic, la numerele: 021-311.18.62, 021-311.22.62, 021-313.50.26 • telefonic, la numărul: 021-9660 • prin poșta electronică, la adresa: office@anpc.ro • folosind formularul on-line, pe site-ul: www.anpc.ro

15.5.1.2. Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicatii (A.N.C.O.M.), astfel: • în scris, la adresa sediului central al A.N.C.O.M. (Str. Delea Nouă nr. 2, Sector 3, Cod 030925, București) sau la sediile oficiilor teritoriale ale A.N.C.O.M. (în aceste cazuri, petiția trebuie să cuprindă în mod obligatoriu numele și prenumele petiționarului, precum și adresa unde acesta urmează să primească răspunsul) • prin poșta electronică, la adresa relatii_cu_publicul@ancom.org.ro • folosind formularul on-line, pe site-ul www.ancom.org.ro

15.5.1.3. Instanțelor judecătorești competente

Orice litigiu legat de executarea, interpretarea sau încetarea prezentului contract va fi rezolvat, în principal, pe cale amiabilă. Dacă o astfel de rezolvare nu este posibilă litigiul va fi soluționat de instanțele judecătorești competente.

Prezentul contract a fost citit și conținutul său acceptat de părțile contractante care l-au semnat ca reflectând în întregime intențiile lor. Anexa 1 face parte integrantă din prezentul contract. Prezentul contract conține 5 pagini (inclusiv anexa) și a fost încheiat în 2 (două) exemplare, unul pentru fiecare parte.

Pentru și în numele Furnizorului

Nume:

Funcția:

Data:

Pentru și în numele Beneficiarului

Nume:

Funcția:

Data: