



**CONTRACT CADRU de furnizare servicii de comunicații electronice MITnet®**

nr. \_\_\_\_\_ din \_\_\_\_\_

**Părțile,**

S.C. Millennium IT S.R.L. cu sediul social în București, Bulevardul Timișoara, nr. 43A, bloc 33, scara A, ap. 8, cam. 1, sector 6, CUI RO18720179, număr de înregistrare Registrul Comerțului J40/8868/31.05.2006, IBAN RO55RNCB0068051923470001, banca B.C.R. Ghencea, telefon 0372.168.638, fax 021.569.7998, email support@mitnet.ro, în calitate de furnizor de servicii de comunicații electronice, denumită în continuare MITnet, pe de o parte,

și

Dl./d-na. \_\_\_\_\_ cu domiciliul în \_\_\_\_\_, strada \_\_\_\_\_, nr. \_\_\_\_\_, bloc \_\_\_\_\_, scara \_\_\_\_\_, etaj \_\_\_\_\_, apt. \_\_\_\_\_, județ / sector \_\_\_\_\_, număr CI/ serie pașaport \_\_\_\_\_, CNP | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |, telefon \_\_\_\_\_, email \_\_\_\_\_, în calitate de beneficiar al serviciului de comunicații electronice, denumit/ă în continuare Client,

au convenit încheierea prezentului contract privind furnizarea, respectiv achiziționarea serviciului de comunicații electronice conform dispozițiilor prezentului Contract cadru și comenzilor de servicii, denumit generic „Contract”.

Adresa instalare a serviciilor  adresă domiciliu /  adresă nouă localitate \_\_\_\_\_ strada \_\_\_\_\_, nr. \_\_\_\_\_, bloc \_\_\_\_\_, scara \_\_\_\_\_, apt. \_\_\_\_\_, județ / sector \_\_\_\_\_.

Adresă de facturare:  adresă domiciliu  adresa de instalare a serviciilor

Eu, Clientul, declar că am primit, înțeles și acceptat toate condițiile și clauzele specifice din Contract, astfel:

- Contract cadru de furnizare servicii de comunicații electronice MITnet versiunea 23032017;
- Comanda de servicii versiunea 23032017;

- Nu doresc să primesc comunicări comerciale conform clauzelor contractuale
- Nu doresc înscrierea în cartea de telefon

Durată minimă contractuală: conform formularului de comandă servicii atașat la prezentul Contract.

Eu, Clientul, declar că am fost informat înainte de semnarea Contractului despre planul tarifar ales, inclusiv contravaloarea acestuia pe întreaga durată minimă contractuală, cu precizarea Serviciului inclus, extraopțiuni, tarif de conectare sau instalare, tarif echipament terminal achiziționat sau preluat în custodie, tarifele aplicabile pentru acces și pentru apelurile naționale, tarifele pentru apelurile efectuate și condițiile de utilizare a minutelor incluse, durata minimă contractuală, dacă este cazul, precum și condițiile de încetare a contractului înainte de termen și penalitățile aplicabile, conform dispozițiilor ANCOM.

Eu, Clientul, înțeleg, sunt de acord și accept promoțiile oferite la semnarea Contractului: gratuit fracție din luna instalării la orice tip de contract, prețuri reduse pentru pachetul de servicii Internet Rapid și televiziune digitală sau analogică pentru contractele încheiate pentru o perioadă determinată de timp. MITnet poate acorda, acolo unde este cazul, și promoții privind taxa de instalare. Promoțiile privind taxa de instalare vor fi menționate în Comanda de servicii.

Eu, Clientul, declar că am primit documentele sus menționate și că îmi asum întreaga responsabilitate pentru nefolosirea corespunzătoare a Serviciului furnizat, sau a echipamentelor puse la dispoziție de MITnet, precum și pentru orice încălcare a dispozițiilor contractuale și legală în materie.



## TERMENII ȘI CONDIȚIILE GENERALE DE UTILIZARE ALE SERVICIILOR DE COMUNICAȚII ELECTRONICE MITnet®

### 1. Descrierea serviciilor și a pachetelor disponibile

- a) Internet Rapid (100 Mbps) – serviciul de comunicații electronice de date clasa 0 (conform clasificării ANCOM prin Decizia nr.138 din 2002) pentru acces la rețeaua Internet, cu viteză maximă de transfer a datelor de 100 Mbps (de tip best effort), fără limită de trafic lunar.
- b) Internet Extrem (1 Gb ~ 1000 Mbps) – serviciul de comunicații electronice de date clasa 0 (conform clasificării ANCOM prin Decizia nr.138 din 2002) pentru acces la rețeaua Internet, cu viteză maximă de transfer a datelor de 1 Gbps ~ 1000 Mbps (de tip best effort), fără limită de trafic lunar.
- c) Internet Radio (30 Mbps) – serviciul de comunicații electronice de date clasa 0 (conform clasificării ANCOM prin Decizia nr.138 din 2002) pentru acces la rețeaua Internet, cu viteză maximă de transfer a datelor de 30 Mbps (de tip best effort), fără limită de trafic lunar.
- d) Televiziune analogică/digitală – accesul la programe media audiovizuale liniare prin intermediul unui semnal analogic/digital – minim 55 de canale pentru sistemul analogic, minim 80 de canale pentru sistemul digital.
- e) Telefonie fixă Voce Start – serviciul de comunicații de date care asigură posibilitatea de a iniția și recepționa apeluri telefonice naționale și internaționale în rețeaua proprie sau rețelele publice partenere. În cadrul abonamentului nu sunt incluse niciun fel de minute gratuite. Prețul serviciului nu include terminal telefonic.
- f) Telefonie fixă Voce Dedicat – Telefonie fixă Voce Start dar include 100 de minute naționale gratuite lunar (fix și mobil), fără posibilitatea de reportare a acestora în luna următoare. Prețul serviciului nu include terminal telefonic.
- g) Pachetul „Internet Rapid + HBO GO” presupune instalarea unui singur circuit pentru serviciul de internet Rapid și accesul în aplicația HBO GO. Clientul nu va putea renunța la niciun serviciu din cadrul pachetului.
- h) Pachetul „Internet Rapid + Televiziune Digitală” presupune instalarea unui singur circuit pentru serviciul de internet Rapid și pentru serviciul de televiziune digitală și telefonie fixă la o adresă unică, cu respectarea dispozițiilor din Termenii și condițiile specifice privind serviciul de internet, Termenii și condițiile specifice privind serviciul de televiziune CATV și televiziune digitală și Termenii și condițiile specifice privind serviciul de telefonie fixă. Prețul abonamentului nu include receptorul digital HD/CAM și/sau cartela CI.
- i) Pachetul „Internet Extrem + Televiziune Digitală” presupune instalarea unui singur circuit pentru serviciul de internet Extrem și pentru serviciul de televiziune digitală și telefonie fixă la o adresă unică, cu respectarea dispozițiilor din Termenii și condițiile specifice privind serviciul de internet, Termenii și condițiile specifice privind serviciul de televiziune CATV și televiziune digitală și Termenii și condițiile specifice privind serviciul de telefonie fixă. Prețul abonamentului nu include receptorul digital HD/CAM și/sau cartela CI.
- j) Pachetul „All inclusive” presupune instalarea unui singur circuit pentru serviciul de Internet Extrem și televiziune digitală și telefonie fixă cu convorbiri nelimitate în orice rețea națională fixă, oferirea în custodie a unui singur decodor digital HD sau modul CAM și a unei singure cartele CI și activarea extraopțiunilor: router wireless (1 buc.), internet backup (1 buc.), antivirus NOD32 1 an (1 buc.), receptor digital HD sau modul CAM (1 buc.), pachetul Adult (pentru 1 cartelă), pachetul HBO MAX PACK (pentru 1 cartelă), service lunar pentru calculator (maxim 2 intervenții/lună), prioritate la depanare, reprezentant comercial propriu, configurare router. Serviciile vor fi furnizate și utilizate cu respectarea dispozițiilor din Termenii și condițiile specifice privind serviciul de internet, Termenii și condițiile specifice privind serviciul de televiziune CATV și televiziune digitală și Termenii și condițiile specifice privind serviciul de telefonie fixă.
- k) Extraopțiunea Adult conține posturi dedicate persoanelor majore (+18 ani), fiind disponibil exclusiv cu serviciul de televiziune digitală. Pachetul este criptat și accesul la canale este securizat cu un cod PIN care va trebui introdus la prima accesare a canalului. Codul va rămâne valabil până la închiderea receptorului, ulterior fiind necesară reintroducerea codului PIN. Codul PIN este format din 4 cifre și va fi ales de Client. Clientului îi revine obligația de a implementa serviciul de Control Parental, care nu permite accesul minorilor la programele destinate adulților. Prețul pachetului nu include cartela de acces și receptorul digital HD/ CAM.
- l) Extraopțiunea HBO GO conține postul HBO România și acces în aplicația HBO GO. Pachetul este disponibil doar împreună cu o conexiune la Internet, fiind accesibil doar de pe teritoriul României.
- m) Extraopțiunea HBO Max Pack + HBO GO conține posturile HBO HD, HBO Comedy HD, Cinemax HD și Cinemax 2 HD împreună cu accesul în aplicația HBO GO. Pachetul este criptat, fiind disponibil exclusiv cu serviciul de televiziune digitală. Prețul pachetului nu include cartela de acces și receptorul digital HD/ CAM.
- n) Extraopțiunea Router wireless – echipament hardware care permite conectarea dispozitivelor Clientului compatibile (laptop, smartphone, tableta etc.) la rețeaua Internet printr-o conexiune fără fir, folosind standardul 801b, 801g sau 801n.
- o) Extraopțiunea „Internet backup” - conexiune de acces la Internet cu o disponibilitate a serviciului de 99,5% și cu un trafic lunar de 500 MB la o viteză de transfer de maxim 21 Mbps. După consumarea traficului de 500 MB, viteza de transfer va fi de maxim 128 Kbps.
- p) Extraopțiunea Receptor digital HD/CAM presupune oferirea în custodie a unui echipament necesar recepționării serviciului de televiziune digitală. Plata lunara sau achitarea contravalorii echipamentului se va face în conformitate cu dispozițiile contractuale.

Extraopțiunile sunt oferite contra cost în plus la Serviciul de bază, pentru întreaga perioadă contractuală, însă Clientul are posibilitatea de a renunța la extraopțiune înainte de expirarea contractului, în baza unei cereri scrise. Extraopțiunea se va dezactiva cu data de 1 a lunii următoare celei în care se solicită renunțarea. Extraopțiunea este valabilă cât timp Serviciul este activ. MITnet poate renunța la o extraopțiune fără notificarea în prealabil a Clientului.

### 2. Obiectul contractului

- a) Îl reprezintă instalarea și punerea la dispoziție a Serviciului de comunicații electronice – internet, telefonie fixă sau televiziune (inclusiv predarea de echipamente de comunicații, acolo unde este cazul), conform opțiunii Clientului din prezentul Contract, manifestată prin semnarea Comenzii de Servicii, pe de-o parte și achiziționarea Serviciului de



comunicații electronice de către Client - internet, telefonie fixă sau televiziune, pe de alta parte. Clientul este de acord cu instalarea Serviciului în sau/și pe imobil, fără a afecta structura de rezistență a imobilului și integritatea terasei sau acoperișului.

- b) Prin Serviciu se înțelege atât un Serviciu individual de bază, cât și Pachetul de Servicii, inclusiv cu extraopțiuni.
- c) Clientul poate opta pentru unul sau mai multe Servicii de bază, dar nu poate opta pentru o extraopțiune a unui serviciu de bază pentru care nu are încheiat Contract de furnizare servicii de comunicații electronice.
- d) Serviciile de comunicații electronice de bază sunt: i) Internet – asigurarea accesului la Internet în locația Clientului prin intermediul rețelei de comunicații MITnet; ii) Televiziune analogică sau digitală – asigurarea accesului la pachetele de programe audiovizuale analogice sau digitale pe care MITnet are dreptul să le retransmită, în locația Clientului; iii) Telefonie fixă – asigurarea posibilității de a iniția și recepționa apeluri telefonice naționale și internaționale în rețeaua proprie sau rețelele publice partenere.
- e) Serviciul de comunicații electronice pus la dispoziție va fi conform cu oferta MITnet din momentul contractării acestuia, iar furnizarea Serviciului va fi condiționată de utilizarea acestuia conform mențiunilor specificate în condițiile generale de utilizare și în condițiile specifice fiecărui Serviciu în parte, precum și de achitarea tarifelor lunare aferente fiecărui Serviciu contractat, a apelurilor efectuate sau a altor servicii conexe prestate.
- f) În funcție de locația și tipul de conexiune utilizat și acolo unde oferta MITnet conține promoții, acestea vor fi oferite doar în cazul Contractelor încheiate pe o perioadă determinată de timp și sunt disponibile doar persoanelor ce au calitate de proprietari ai locuințelor sau imobilelor în care se solicită furnizarea Serviciului. Persoanele ce au calitatea de chiriași pot încheia Contracte doar pentru perioade nedeterminate de timp și nu poate beneficia de echipamente în custodie.
- g) De promoțiile oferite nu pot beneficia persoanele care locuiesc împreună cu un Client ce are încheiat un Contract valabil cu MITnet, sau persoanele ce au avut calitatea de Client în ultimele 6 luni calendaristice, sau dacă există un Contract valabil încheiat în locația în care se dorește instalarea și pentru care există facturi neplătite, sau dacă Clientul are antecedente de rău platnic. Calitatea de rău platnic, presupune depășirea de două ori a scadenței într-un an contractual.
- h) Clientul ce are încheiat un Contract în baza căruia beneficiază de promoții, pe întreaga durată contractuală nu poate solicita modificarea Serviciului, în sensul achiziționării unui Serviciu cu o valoare lunară inferioară celui deja contractat.
- i) Furnizarea Serviciilor în baza prezentului Contract și a dispozițiilor legale este condiționată de plata tarifului lunar sau a tarifelor altor servicii prestate, a apelurilor efectuate prin utilizarea Serviciului de telefonie fixă și a tarifelor extraopțiunilor contractate, în conformitate cu dispozițiile prezentului Contract.
- j) Posibilitatea de a prelua un echipament în custodie este oferită doar Clientilor ce au calitatea de proprietari ai locațiilor unde se instalează serviciul și se livrează echipamentele. Clientii ce au calitatea de chiriași în locațiile unde se instalează serviciul și se livrează echipamentele nu pot prelua echipamentul în custodie, îl pot doar achiziționa.

### **3. Durata contractului**

- a) Durata minimă contractuală va fi în concordanță cu opțiunea Clientului din Comanda de servicii de comunicații electronice MITnet, anexa la prezentul Contract. În cazul Contractelor încheiate pentru perioade determinate de timp, acolo unde este cazul, durata minimă contractuală se prelungește cu perioada de timp în care Serviciul a fost suspendat.
- b) Contractele încheiate pentru o perioadă determinată de timp se prelungesc automat cu o perioadă de timp similară cu cea pentru care s-au încheiat, cu respectarea întocmai a dispozițiilor contractuale, dacă niciuna dintre părți nu notifică în scris cealaltă parte intenția de a renunța la contract, cu cel puțin 30 zile calendaristice înainte de expirarea Contractului. Clientul este de acord și înțelege că o data cu prelungirea automată a Contractului se mențin în vigoare dispozițiile privind denunțarea unilaterală a Contractului, drept urmare nu va putea să denunțe unilateral Contractul decât la expirarea perioadei cu care a fost prelungit sau prin plata taxei pentru denunțarea anticipată a Contractului.
- c) În cazul Contractelor încheiate pentru o perioadă determinată, durata minimă contractuală va începe să curgă cu data de 1 a lunii următoare celei în care a fost semnată Comanda de servicii.
- d) Dacă pe durata Contractului, Clientul efectuează o Comandă nouă pentru un Serviciu nou, Contractul se prelungește automat cu perioada de timp prevăzută în Comandă, fiecare Serviciu având o durată inițială stabilită prin Comanda de servicii.
- e) În cazul în care Clientul a contractat un Pachet de servicii, în timpul desfășurării Contractului nu va putea renunța la un Serviciu din cadrul Pachetului, până la expirarea perioadei minime contractuale.

### **4. Tarife și taxe. Perioada de disponibilitate lunară.**

- a) În funcție de opțiunea Clientului privind Serviciul contractat, valoarea tarifelor lunare și a taxelor adiacente sunt stipulate în Comanda de servicii, Clientul acceptând și recunoscând aceste tarife și taxe ca având caracter cert, licit și exigibil. Promoțiile, acolo unde este cazul, vor fi menționate în cadrul Comenzii de Servicii.
- b) Plata tarifelor și a taxelor pentru extraopțiuni se va efectua simultan cu plata pentru Serviciul de bază.
- c) Pentru Serviciul de telefonie fixă, valoarea serviciilor adiacente precum și contravaloarea minutelor utilizate sunt exprimate în Euro și vor fi calculate la cursul Leu/Euro al BNR din ziua facturării. MITnet va emite o factură care va conține contravaloarea tarifului lunar și contravaloarea apelurilor inițiate pentru luna anterioară. Dacă valoarea facturii este egală cu zero, MITnet își rezervă dreptul de a nu emite factură.
- d) Acolo unde este cazul, MITnet va transmite factura către Client la adresa de email menționată în Contract. Perioada normală de facturare o reprezintă o lună calendaristică. Acolo unde este cazul, factura va fi înmănată de către reprezentanții MITnet, sau va fi trimisă prin orice alt mijloc de comunicații. În cazul în care Clientul nu primește sau refuză să primească factura, acesta nu este exonerat de la plata acesteia.
- e) Clientul are dreptul ca în termen de maxim 30 de zile calendaristice de la recepția facturii, să conteste în scris sumele facturate. Contestarea în scris a sumelor facturate nu implică exonerarea de la plată facturii în termenul scadent, urmând ca MITnet să corecteze eventualele diferențe în cadrul facturii ulterioare. Prin necontestarea facturii în termenul menționat, Clientul recunoaște că valoarea Serviciilor este certă, lichidă și exigibilă.



- f) Scadența pentru plata tarifelor lunare și/sau a taxelor pentru Serviciul și a extraopțiunilor aferente, inclusiv pentru Pachetele care conțin aceste servicii, este ultima zi din luna furnizării Serviciului, iar pentru Serviciul de telefonie fixă este de 15 zile calendaristice din luna următoare celei în care Serviciul a fost utilizat.
- g) În cadrul Pachetelor de servicii care conțin și Serviciul de telefonie fixă, în tariful lunar nu sunt incluse și contravaloarea apelurilor efectuate. Acestea se vor achita separat, conform dispozițiilor prezentului Contract.
- h) Plata tarifului lunar și/sau a facturilor se va efectua în LEI la Centrul de Relații cu Clienții din București, Bdul Timișoara, nr.29, bl.B, sc.b, parter, sector 6, la casierii mobili MITnet sau în contul bancar RO55RNCB0068051923470001 deschis la banca BCR sucursala Ghencea, data plății fiind data de pe bonul fiscal sau data la care suma a intrat efectiv în contul MITnet. În cazul plății prin ordin de plată, se va menționa numele, adresa de furnizare a Serviciului, luna, anul și Serviciul pentru care se efectuează plata. Dacă documentul fiscal constă într-un bon fiscal, plata se consideră efectuată în momentul eliberării documentului fiscal. MITnet nu poate solicita plata Serviciului în avans, fără acordul scris al Clientului. Nu există diferențe de cost în funcție de modalitate de plată, însă toate comisioanele bancare aferente plății prin ordin de plată sau alt mijloc de plată bancar, sau folosind un sistem de plată aparținând unui terț, rămân în sarcina Clientului.
- i) Pe durata Contractului, Clientul nu poate schimba Serviciul ales, fără acordul scris al MITnet. În cazul trecerii de la un Serviciu cu o valoare superioară la un Serviciu cu o valoare inferioară nu se vor oferi și se vor pierde orice fel de promoții (fracții de luni gratuite, licențe antivirus etc.). Trecerea de la un Serviciu cu o valoare superioară la un Serviciu cu o valoare inferioară se face cu prelungirea Contractului pentru o perioadă de 1 (un) an.
- j) Pentru fiecare Serviciu ales, există o taxă de instalare conform Devizului de instalare calculată individual pentru fiecare Client în parte, conform tarifelor din prezentul Contract.
- k) MITnet își rezervă dreptul de a modifica în orice moment tarifele, taxele și ofertele sale, în funcție de politica sa comercială și posibilitățile tehnice pentru fiecare locație în parte. Creșterile tarifare vor fi anunțate Clientului printr-o notificare scrisă transmisă cu cel puțin 30 de zile calendaristice înainte de intrarea în vigoare. Dacă Clientul nu este de acord cu noile tarife și taxe, poate denunța unilateral Serviciul pentru care se va realiza creșterea tarifară, fără plata niciunei sume de bani cu titlu de daună interes, având obligația de a returna echipamentele care i-au fost predate în custodie, cel târziu în ziua în care Contractul încetează. Informații actualizate privind ofertele și tarifele se pot obține de la Departamentul Relații cu Clienții la numărul de telefon 0372168638, pe e-mail la [support@mitnet.ro](mailto:support@mitnet.ro) sau de pe adresa [www.mitnet.ro](http://www.mitnet.ro).
- l) Modificarea prețurilor din prezentul Contract pentru serviciile sau extraopțiunile care nu au fost achiziționate de Client la data semnării prezentului Contract, nu pot conduce la denunțarea unilaterală din partea Clientului a Contractului.
- m) În situația în care Clientul dorește contractarea unui Serviciu sau extraopțiuni ulterior semnării prezentului Contract, are obligația de a se informa la Serviciul de Relații cu Clienții despre tarifele aferente fiecărui Serviciu sau extraopțiuni existente la momentul în care se dorește activarea noului Serviciu sau extraopțiuni.
- n) Pentru întârzieri în achitarea Serviciului, Clientul va fi obligat la plata unor penalități de întârziere astfel: i. pentru întârzieri cuprinse între 1-30 zile calendaristice - 0,50% pe zi din valoarea facturii; ii. pentru întârzieri mai mari de 30 zile calendaristice - 2 % pe zi din valoarea facturii. Penalitățile pot depăși cuantumul sumei asupra căreia sunt aplicate.
- o) În situația în care Clientul întârzie achitarea Serviciului pentru o perioadă mai mare de cinci zile calendaristice față de data scadentă, sau în cazul unei plăți parțiale, MITnet poate suspenda furnizarea Serviciului fără notificarea acestuia și fără nicio răspundere față de Client, până la momentul achitării integrale a datoriei. Dacă Clientul are mai multe Servicii furnizate în baza a două sau mai multe contracte, suspendarea furnizării Serviciului, se va aplica doar asupra celui care nu a fost achitat, însă dacă Clientul beneficiază de mai multe Servicii în baza unui singur Contract, neplata unui Serviciu va atrage automat suspendarea tuturor Serviciilor. În cazul unui contractării unui Pachet de Servicii neplata în termen a unui Serviciu va atrage automat suspendarea furnizării întregului Pachet de Servicii.
- p) Reluarea furnizării Serviciului se va realiza în mod gratuit, în termen de maxim două zile calendaristice de la data plății tuturor restanțelor, data plății fiind data de pe bonul fiscal sau data la care suma a intrat efectiv în contul MITnet.
- q) În situația în care Clientul întârzie în mod repetat (mai mult de trei luni calendaristice consecutive) în achitarea Serviciului, MITnet are dreptul să solicite plata în avans a unei sume egale cu valoarea celei mai mari facturi din ultimele trei luni, cu titlu de depozit. Plata depozitului va trebui efectuată în termen de 15 zile calendaristice de la înștiințare, în caz contrar MITnet având dreptul să suspende Serviciul până la efectuarea tuturor plăților restante. Suma plătită de Client în avans va fi restituită în termen de 15 zile calendaristice de la încetarea Contractului și achitarea integrală a tuturor sumelor datorate.
- r) Perioada de disponibilitate lunară garantată este de 98,4%. Reducerile pentru perioadele în care Serviciul nu a fost funcțional sau pentru nerespectarea nivelului de calitate se calculează în ore de indisponibilitate dintr-o lună calendaristică. Din disponibilitatea lunară garantată se va scădea numărul de ore de indisponibilitate dintr-o lună.
- s) Reducerile pentru perioadele de nefuncționalitate sunt acordate la cererea scrisă a Clientului numai dacă disponibilitatea lunară realizată are o valoare mai mică decât disponibilitatea lunară garantată. Pentru obținerea reducerii Clientul trebuie să transmită o cerere scrisă la Centrul de Relații cu Clienții sau pe adresa de email [support@mitnet.ro](mailto:support@mitnet.ro) care va conține următoarele informații: nume, perioada și motivul pentru care se solicită reducerea.
- t) În cazul în care se constată că Serviciul nu a fost disponibil conform dispozițiilor din prezentul Contract, reducerea va fi calculată și se va scădea din factura lunii următoare celei pentru care se solicită reducerea. Calculele pentru perioadele de nefuncționalitate se efectuează în ore, dar nu vor include indisponibilitatea rezultată din: i) folosirea necorespunzătoare de aplicații și echipamente ale Clientului; ii) activități sau omisiuni ale Clientului, folosirea improprie a Serviciului de către Client sau motive mai presus de controlul MITnet; iii) perioadele în care Serviciul a fost restricționat pentru neplată; iv) lucrări de întreținere sau de îmbunătățire a rețelei MITnet, anunțate în prealabil.



- u) Nu se consideră lipsă de funcționalitate sau de nerespectarea a nivelului de calitate a Serviciului întreruperile accidentale sau de întreținere ale rețelei cu durată mai mică sau egală cu o oră și care însumate nu depășesc patru ore lunar. MITnet va depune toate eforturile ca astfel de lucrări de întreținere ale rețelei să se desfășoare în timpul nopții.
- v) Bazele pentru calculele implicate în reducere vor fi înregistrate din datele obținute de către MITnet, doar dacă acestea nu diferă într-o proporție mai mare de 25% față de înregistrările Clientului.
- w) Alte tarife (tva inclus): IP suplimentar Internet 20 lei/lună; Schimbare adresă IP sau MAC – 50 lei; Schimbare număr telefon – 50 lei; Conectare de urgență (< 8 ore) – 100 lei, Reconectare de urgență (< 8 ore) – 100 lei; Portare număr – 13 Euro; 1 metru linie cablu internet, televiziune sau telefonie – 5 lei/metru; Manoperă instalare 1 metru linie cablu internet, televiziune sau telefonie – 39 lei/metru; Instalare echipamente distribuție semnal TV – 50 lei; Nereturnarea în termen, pierderea și/sau deteriorarea echipamentelor aflate în custodie: receptor digital HD/modul CAM – 600 lei/buc.; cartelă CI – 250 lei/buc.; router wireless – 450 lei/buc.; echipament internet back-up modem sau cartelă – 400 lei/buc.; echipament nod optic - 350 lei/buc.; echipament GPON – 400 lei/buc.; echipament telefonie – 800 lei/buc.;
- x) Conectarea de urgență presupune conectarea la Serviciul contractat, acolo unde este posibil din punct de vedere tehnic și logistic, într-un interval de maxim 8 ore din momentul existenței unei cereri ferme din partea Clientului. Cererea se va solicita telefonic, se va transmite pe email la adresa support@mitnet.ro sau se va depune în centrul de Relații cu Clienții. Depunerea cererii nu presupune și acceptarea acesteia, Clientul urmând a fi contactat de către reprezentanții MITnet pentru stabilirea modalității în care se va realiza conectarea.
- y) Pe întreaga perioadă a suspendării Serviciului, Clientul nu va plăti contravaloarea abonamentului Serviciului sau Serviciilor suspendate.

## **5. Drepturile și obligațiile MITnet**

- a) MITnet va instala și activa Serviciul în termen de maxim șapte zile calendaristice sau într-un termen agreat cu Clientul menționat în Contract. Termenul de instalare se va extinde cu perioada de timp în care Clientul nu poate fi contactat, nu este disponibil, nu asigură accesul pentru instalare sau nu are obținute autorizațiile necesare. Termenul de instalare se poate modifica în funcție de particularitățile locației Clientului, urmând ca termenul de instalare și taxa de instalare să fie agreate împreună cu Clientul și menționate în devizul de instalare.
- b) În cazul Contractelor încheiate pentru perioade determinate de timp, în vederea oferirii Serviciului contractat, MITnet va instala în interiorul locuinței elementele de comunicații electronice necesare conectării Clientului la rețeaua MITnet în limita a 20 metrii de cablu, folosind cel mai scurt traseu disponibil. Dacă este nevoie de o cantitate suplimentară de cablu sau Clientul dorește urmarea unui alt traseu, cantitatea de cablu care depășește 20 metrii împreună cu manopera va fi achitată integral de Client conform tarifelor din prezentul Contract.
- c) Lucrările de întreținere asupra rețelei de comunicații electronice vor fi asigurate gratuit de MITnet, cu excepția cazurilor în care lucrările sunt imputabile Clientului sau unor terți, sau intervenția are loc asupra rețelei interioare din locația Clientului.
- d) Dacă Clientul are instalat un circuit propriu și dorește utilizarea acestuia pentru furnizarea Serviciilor sau dorește folosirea unor echipamente proprii, MITnet poate refuza folosirea acestui circuit sau a echipamentelor dacă consideră că prin acestora, nu se pot respecta parametrii de calitate ai Serviciilor furnizate. În cazul în care se utilizează circuitul Clientului, MITnet este exonerat de orice răspundere privind calitatea Serviciului furnizat, iar Clientul nu va putea denunța Contractul pe motive privind calitatea Serviciului, fără plata taxei de denunțare unilaterală a Contractului.
- e) Dacă instalarea sau furnizarea Serviciilor depind de actele sau faptele unui terț, instalarea sau furnizarea Serviciilor se va realiza după întrunirea acestor condiții. Toate aprobările de orice fel, care nu cad în sarcina exclusivă a MITnet, rămân în totalitate în sarcina Clientului. Furnizarea accesului la serviciile contractate se va realiza la finalizarea instalării acestora.
- f) MITnet nu va fi obligat la furnizarea sau la continuarea furnizării unui Serviciu dacă nu este posibil sau convenabil din punct de vedere tehnic, comercial sau s-ar încălca dispozițiile legale în vigoare, indiferent de momentul în care a intervenit imposibilitatea de furnizare a Serviciului. MITnet nu poate fi obligat la încheierea sau prelungirea unui contract cu un Client care a avut antecedente de plată sau locuiește în aceeași locație cu cineva care a avut antecedente de plată. MITnet va notifica Clientul cu cinci zile calendaristice înainte de întreruperea furnizării serviciului, dacă acest lucru este posibil.
- g) MITnet asigură serviciului de dispecerat telefonic prin Departament Relații cu Clienții - Serviciul Suport Tehnic. Serviciul este oferit gratuit, cu excepția contravalorii apelului telefonic sau sms-ului pe care Clientul acceptă să îl plătească conform grilei de tarife a furnizorului propriu de telefonie fixă sau mobilă. Serviciul poate fi accesat la numărul de telefon 0372.168.638 în fiecare zi în intervalul orar 09:00 – 21:00, 24/24 ore prin email la adresa support@mitnet.ro sau prin SMS la numerele 0728.648.638 (Vodafone), 0753.648.638 (Orange) sau 0766.648.638 (Telekom). MITnet poate schimba fără notificarea Clientului numerele de telefon, fax sau sms. Datele de contact actualizate vor fi disponibile pe adresa www.mitnet.ro, secțiunea „Asistență”.
- h) Deranjamentele de natură hardware și/sau software ale echipamentelor Clientului nu intră în sfera de atribuții MITnet. Defecțiunea la Serviciul contractat se consideră remediată în momentul în care Serviciul este funcțional în parametrii contractuali pe terminalul tehnicianului MITnet.
- i) MITnet va remedia toate defecțiunile tehnice care au legătură cu furnizarea Serviciului în mod gratuit, în cel mult 48 de ore de la anunțarea lor, dacă acestea s-au raportat la Serviciul Suport Tehnic și dacă natura tehnică a defecțiunii permite o astfel de intervenție. Dacă se constată că Serviciul nu a fost funcțional din culpa Clientului, sau din cauza echipamentelor folosite de acesta, MITnet va remedia defecțiunea, cu acordul Clientului exprimat în scris, iar Clientul va fi obligat să suporte și să achite contravaloarea defecțiunii, conform devizului de remediere.
- j) Termenul de remediere poate fi depășit cu maxim 96 de ore în cazurile în care Serviciul este indisponibil din cauze generate de situații neprevăzute, care sunt independente de voința MITnet, sau de: i) întreruperi accidentale, programate sau de orice altă natură a furnizării cu energie electrică; ii) variațiilor mari de tensiune electrică; iii) interferențe cu alte sisteme de comunicații electronice; iv) condiții atmosferice; v) neasigurarea accesului reprezentanților MITnet în locația



Clientului, la rețeaua internă a Clientului sau la rețeaua situată în părțile comune ale imobilelor (acolo unde este cazul); vi) dacă echipamentele Clientului nu sunt funcționale sau sunt incompatibile cu serviciile MITnet; vii) intervenții neautorizate asupra echipamentelor MITnet (inclusiv furt, distrugere, degradare et.).

k) Termenul de soluționare al reclamațiilor și sesizărilor scrise, cu excepția celor privind disfuncționalități ale Serviciului, este de maxim 720 ore (30 zile calendaristice).

l) MITnet nu va fi responsabil pentru nicio întrerupere a Serviciului rezultată din cauze care exced posibilitățile de intervenție ale sale și/sau pentru orice tip de pagube pe care Clientul le-ar putea suferi din aceste cauze.

m) În cazul în care reprezentanții MITnet constată o defecțiune la echipamentele de comunicații terminale ale Clientului care perturbă funcționarea serviciilor pentru cel puțin un Client, MITnet are dreptul să deconecteze Clientul de la rețeaua de comunicații până la remedierea defecțiunii. Clientul nu va poate renunța la Serviciile contractate dacă este deconectat de la rețeaua de comunicații MITnet din cauza imputabile Clientului. Clientul va răspunde integral pentru daunele suferite de MITnet ca urmare a defecțiunii la echipamentele de comunicații terminale ale Clientului care perturbă funcționarea serviciilor pentru cel puțin un Client.

n) MITnet nu va oferi asistență tehnică pentru utilizarea echipamentele proprii ale Clientului sau în cazul în care acestea prezintă disfuncționalități de natură fizică.

o) MITnet va înlocui în mod gratuit orice echipament de comunicații pus la dispoziția Clientului sub formă de custodie în maxim cinci zile calendaristice din momentul reclamării de către Client a disfuncționalității, excepție făcând cazurile în care disfuncționalitatea echipamentului de comunicații s-a produs ca urmare a utilizării necorespunzătoare din partea Clientului, în acest caz Clientul urmând să suporte integral costurile reparației.

p) În cazul nerespectării termenelor prevăzute în contract sau ale altor clauze contractuale, în baza cererii scrise a Clientului, MITnet îl va despăgubi pe acesta cu o sumă convenită de ambele părți, fără ca suma totală să depășească valoarea lunară a tarifului plătit de către Client. Suma stabilită va fi scăzută din prima factură emisă după stabilirea valorii despăgubirii, sau va fi înmănată/transferată în contul bancar al Clientului.

q) MITnet este exonerat de orice răspundere pentru prejudiciile de orice natură suferite de Client ca urmare a unor fenomene naturale care au avut drept consecință nefuncționarea în parametrii contractuali a Serviciului contractat, și/sau distrugerea unor aparate sau bunuri care aparțin Clientului sau unor terțe persoane. În cazul producerii unor distrugereri de acest gen, pierderile sunt suportate de partea care le-a suferit.

r) MITnet monitorizează constant și gestionează traficul de rețea pentru evitarea congestionării rețelei de date.

s) MITnet nu este responsabil pentru niciun prejudiciu prezent sau viitor, moral sau material sau de orice altă natură adus Clientului ca urmare a contractării sau utilizării Serviciului pus la dispoziție.

t) În conformitate cu dispozițiile ANCOM din Decizia nr.1201/2011 pe adresa [www.mitnet.ro](http://www.mitnet.ro) sunt prezentați parametrii de calitate privind serviciul de acces la Internet, precum și procedura de măsurare a acestora.

## **6. Drepturile și obligațiile Clientului**

a) Clientul va respecta întocmai obligațiile rezultate din derularea prezentului Contract. Îndeplinirea în mod necorespunzător a obligațiilor va fi considerată culpa Clientului, MITnet fiind exonerat de orice obligație.

b) Clientul se obligă să achite contravaloarea instalării Serviciului, la plata lunară a abonamentului per Serviciu, a extraopțiunilor și/sau a tarifelor adiacente Serviciilor de bază la termenele menționate în prezentul Contract și în actele adiționale încheiate la acesta.

c) Clientul care a încheiat un contract pentru o perioadă determinată de timp se obligă să nu renunțe la Serviciul contractat înainte de expirarea perioadei de 12 sau 24 luni, după caz. În această perioadă nu sunt incluse duratele de timp în care contractul a fost suspendat. Având în vedere că MITnet a oferit Clientului promoții sub condiția menținerii în vigoare a Contractului pe întreaga perioadă de 12 (douăsprezece) sau 24 (douăzecișipatru) de luni, după caz, în cazul denunțării unilaterale a Contractului, Clientul își asumă obligația să achite MITnet contravaloarea tuturor promoțiilor care i-au fost acordate în baza prezentului Contract.

d) Prin semnarea prezentului Contract, Clientul își asumă întreaga responsabilitate pentru orice utilizare necorespunzătoare a oricărui Serviciu și/sau pentru orice încălcare a dispozițiilor legale în materie.

e) Clientului îi revine obligația de a se informa înainte de semnarea Contractului despre echipamentele de comunicații compatibile cu serviciul MITnet. Sarcina de a procura, de a utiliza și/sau de a pune la dispoziție echipamente compatibile cu Serviciul MITnet revine în totalitate Clientului.

f) Clientul se obligă să prezinte corect toate informațiile necesare pentru încheierea Contractului conform realității și să anunțe despre orice modificare a datelor specificate în contract. Orice modificare a datelor specificate în contract se va notifica la adresa de email [support@mitnet.ro](mailto:support@mitnet.ro) (sau la adresa menționată pe site-ul [www.mitnet.ro](http://www.mitnet.ro)). Informarea prin orice altă modalitate nu va fi luată în calcul. În situația în care numărul de telefon de contact sau adresa de email, anunțate la încheierea Contractului se modifică, iar Clientul nu notifică MITnet acest lucru, MITnet nu va fi răspunzător în niciun fel pentru orice fel de informație trimisă prin intermediul numărului de telefon sau email inițial și care nu ajunge la Client. Neprimirea informațiilor ca urmare a culpei Clientului, nu poate constitui motiv pentru denunțarea prezentului Contract.

g) Clientul se obligă să anunțe orice deranjament constatată la Departamentul Relații cu Clienții - Serviciul Suport Tehnic la numărul de telefon 0372.168.638 în fiecare zi în intervalul orar 09:00 – 21:00, prin email la adresa [support@mitnet.ro](mailto:support@mitnet.ro) sau prin SMS la numerele 0728.648.638 (Vodafone), 0753.648.638 (Orange) sau 0766.648.638 (Telekom), disponibile non-stop, în cel mai scurt timp cu putință de la apariție, să solicite și să rețină numărul de înregistrare al reclamației și să îl prezinte ori de câte ori un reprezentant MITnet îl solicită. Clientul înțelege și este de acord ca sesizările telefonice să fie înregistrate și stocate. Orice înștiințare sau reclamație care nu este comunicată telefonic la Serviciul Suport Tehnic, sau nu este depusă în scris în centrele de Relații cu Clienții nu va fi luată în considerare.

h) Clientul înțelege în mod explicit faptul că MITnet este singurul îndreptățit, prin acest Contract, să execute lucrări tehnice de instalare, întreținere, reparații și orice alte intervenții asupra rețelei de comunicații și să o mențină în



parametrii de funcționare optimi. Clientul are obligația de a nu permite sau de a nu facilita accesul niciunei terțe persoane la rețeaua de comunicații, cu excepția reprezentanților MITnet, identificați prin legitimație.

i) În vederea remedierii defecțiunilor Clientul va asigura accesul reprezentanților MITnet la rețeaua de comunicații din locuința sau imobilul său. Acolo unde este cazul, în cazul reviziilor și verificărilor tehnice periodice, MITnet va solicita telefonic acordul Clientului în vederea asigurării accesului în sau pe imobilul acestuia cu 4 ore înainte de începerea reviziilor și verificărilor, într-un interval orar convenit în prealabil cu Clientul.

j) Clientul își exprimă în mod inechivoc acordul irevocabil pentru efectuarea tuturor lucrărilor de instalare a echipamentelor și materialelor accesorii ale rețelei în/pe imobil și anexele sale. Clientul va efectua toate reparațiile necesare, datorate modificărilor aduse în locația proprie ca urmare a instalării serviciului contractat.

k) Clientul se obligă să folosească Serviciul contractat cu bună credință, ca un „bun proprietar”, să nu îl folosească într-un mod abuziv sau ilegal, să nu îl folosească într-un mod care să perturbe funcționarea serviciilor altor Clienți și să îl utilizeze exclusiv în interes propriu și doar în locația indicată, nefiind admisă comercializarea, transmiterea sub orice formă sau prin orice mediu de propagare în mod gratuit sau contra cost sau pentru obținerea de foloase de orice fel în urma Serviciului furnizat. De asemenea Clientul se obligă să nu folosească, să nu copieze și să nu dezvăluie unei terțe persoane, nicio aplicație software sau tehnologie utilizată de MITnet.

l) Clientul nu are dreptul să se conecteze/branșeze singur la echipamentele MITnet sau să faciliteze acest lucru unui terț, acest drept aparținând exclusiv MITnet. Accesul neautorizat la rețeaua MITnet, va atrage după sine deconectarea de la rețeaua de comunicații, Clientul urmând a răspunde contravențional, penal și/sau material după caz.

m) Clientul este obligat să permită reprezentanților MITnet accesul la echipamentele proprii pentru a verifica respectarea de către Client a obligațiilor contractuale. În cazul în care Clientul nu permite accesul la spațiul unde sunt furnizate Serviciile, se consideră că acesta recunoaște încălcarea condițiilor contractuale și MITnet va întrerupe furnizarea Serviciului, fără notificarea în prealabil și fără a putea fi tras la răspundere pentru eventualele daune suferite de Client. MITnet își rezervă dreptul de a notifica părțile prejudiciate, la cererea autorităților care au competențe legale în domeniu.

n) Dacă plata se face direct în contul MITnet, Clientul se obligă să trimită o copie după mijlocul de plată pe email la adresa support@mitnet.ro

o) La încetarea Contractului, Clientul are obligația de a permite reprezentanților MITnet să dezafecteze rețeaua Clientului, într-un termen de maxim cinci zile calendaristice de la încetarea Contractului.

p) Clientul care vinde, părăsește sau schimbă imobilul/locuința unde este furnizat Serviciul are obligația de a anunța în scris MITnet acest lucru în termen de trei zile calendaristice din momentul în care a aflat despre vânzare, părăsirea sau schimbarea imobilului/locuinței. Ca urmare a vânzării sau înstrăinării imobilului/locuinței Clientul are 3 posibilități: i) transferul Contractului la o nouă adresă, dacă aceasta se află în aria de acoperire MITnet (transfer pentru care va plăti o taxă de conectare conform devizului de instalare); ii) denunțarea unilaterală a contractului înainte de termen cu respectarea clauzelor contractuale; iii) transferul Contractului către noul proprietar sau posesor al imobilului/locuinței, care va prelua toate drepturile și obligațiile prevăzute în prezentul Contract.

q) În situația în care Clientul refuză instalarea Serviciului, acesta va fi obligat la plata tarifelor aferente Serviciului în cauză.

r) Clientul ce a beneficiat de promoții are obligația de a restitui cablul utilizat pentru furnizarea Serviciilor la încetarea Contractului, cel mai târziu în două zile calendaristice de la data încetării. Dacă Clientul nu returnează, sau cablul este tăiat, adus în stare de nefolosință sau nu este adus integral conform devizului de instalare, Clientul va fi obligat la plata cablului sau a diferenței acestuia conform valorilor din tabelul de tarife din prezentul Contract.

s) Clientul este obligat să asigure securitatea Serviciului în cadrul imobilului/locuinței unde a fost instalat. MITnet nu va putea fi tras la răspundere în cazul în care o terță persoană a accesat echipamentele Clientului din imobilul sau locuința sa, fără acordul acestuia.

t) Clientul nu poate utiliza Serviciul în interes comercial (ex. să revândă Serviciul) și nu poate utiliza Serviciul într-un asemenea mod care să aibă ca efect disfuncționalități ale rețelei MITnet și/ sau terților.

## **7. Încetarea contractului**

a) În cazul Contractelor încheiate pentru o perioadă nedeterminată, oricare parte poate denunța unilateral Contractul cu un preaviz de 30 de zile calendaristice. Clientul poate solicita acest lucru, dacă are achitate la zi toate datoriile pentru utilizarea Serviciilor și a predat toate echipamentele puse la dispoziție de MITnet. În cazul în care Clientul prezintă debite restante față de MITnet, cererea de reziliere va fi considerată nulă și nu va produce efecte juridice. Termenul de 30 zile calendaristice începe să curgă de când o parte a fost informată în scris de cealaltă parte despre intenția de denunțare unilaterală a Contractului. După îndeplinirea termenului de 30 zile calendaristice, Contractul încetează de drept fără intervenția instanței de judecată și fără efectuarea unei alte formalități.

b) În cazul Contractului încheiat pentru o perioadă determinată de 12 (douăsprezece) sau 24 (douăzecișipatru) de luni, Clientul poate denunța unilateral Contractul, sau poate denunța unilateral un Serviciu printr-o cerere scrisă de încetare a Contractului depusă în centrele de Relații cu Clienții, numai după plata tuturor restanțelor și a taxei de denunțare unilaterală a Contractului, care va cuprinde contravaloarea totală a promoțiilor oferite (cu titlu de exemplu: fracții de luni gratuite sau pentru care s-au oferit reduceri de tarif, taxa de instalare, cablu utilizat conform deviz, manoperă de instalare, licențe, echipamente etc.) și a lunilor rămase de executat din contract până la expirarea duratei minime contractuale. Valoarea totală a promoțiilor oferite se va calcula în momentul depunerii cererii de încetare a contractului.

c) Încetarea Contractului ca urmare a denunțării unilaterale se va produce după plata tuturor restanțelor și returnarea tuturor echipamentelor care au fost predate sub formă de custodie.

d) În orice situație, dacă Clientul nu a predat echipamentele puse la dispoziție de MITnet până la data în care se solicită încetarea contractului, începând cu ziua ulterioară celei în care s-a produs încetarea contractului, Clientul va datora MITnet sumele de bani pentru echipamentele oferite în custodie și a serviciilor prestate și neonorate conform tarifelor din prezentul Contract. MITnet este îndreptățit să folosească orice mijloc legal pentru recuperarea prejudiciului.



- e) Cererea de încetare a Contractului se va redacta în scris și va cuprinde datele de identificare ale Clientului, adresa din Contract și semnătura, Serviciul la care renunță și motivul încetării Contractului. Cererea de încetare a Contractului se va depune în centrele de Relații cu Clienții. Lipsa oricărei mențiuni enunțate anterior sau orice altă formă de manifestare a intenției de renunțare la serviciile contractate va necesita acordul expres al MITnet exprimat în scris pentru ca încetarea Contractului să producă efecte.
- f) Recepționarea și/sau înregistrarea cererii de reziliere a Clientului de către MITnet nu poate fi considerat drept acordul exprimat în scris de încetare a contractului din partea MITnet.
- g) Dacă în momentul depunerii cererii nu s-a emis factura aferentă apelurilor telefonice efectuate, Clientul are obligația de a achita factura, înainte de termenul la care se solicită denunțarea. Dacă Clientul nu achită factura, cererea de încetare a contractului se va anula automat, Clientul fiind obligat la respectarea condițiilor contractuale asumate.
- h) În cazul unui Pachet de Servicii, în cazul unei cereri de denunțare a contractului, se va denunța tot Pachetul, nefiind permis să fie denunțat doar un Serviciu din cadrul Pachetului.
- i) Dacă pentru o perioadă constantă de două luni consecutive, se dovedește că Serviciul MITnet nu îndeplinește condițiile minime stabilite de prezentul contract din cauze imputabile MITnet, Clientul poate denunța unilateral serviciul respectiv, fără plata niciunei sume de bani cu titlu de daună. Încetarea contractului nu va afecta în niciun fel obligațiile scadente până la data rezilierii. Pentru denunțarea contractului, Clientul are obligația de a prezenta înregistrări tehnice de date (log-uri), care să ateste neîndeplinirea condițiilor minime contractuale. Apeluri efectuate sau sms/emailurile trimise de Client la Serviciul Suport Tehnic nu pot fi considerate drept înregistrări tehnice de date.
- j) Dacă Clientul nu achită în termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la scadență tariful lunar aferent Serviciului contractat, MITnet are dreptul, fără notificarea în prealabil a Clientului, fără punerea în întârziere a acestuia și fără intervenția instanței, să rezilieze Contractul, iar Clientul va fi obligat la plata tuturor promoțiilor de care a beneficiat.
- k) MITnet poate denunța unilateral Contractul, fără plata niciunei sume de bani cu titlu de despăgubiri, dacă un Serviciu nu mai poate fi furnizat din cauza lipsei infrastructurii necesare în locația Clientului sau dacă MITnet se află într-o imposibilitate obiectivă, comercială sau juridică de a mai furniza Serviciul.
- l) MITnet poate denunța unilateral Contractul fără termen de grație, fără intervenția instanțelor de judecată și fără plata niciunei sume de bani cu titlu de despăgubiri, dacă din culpa Clientului apar oricare dintre următoarele situații: i. distrugerea echipamentelor sau rețelei de comunicații aparținând MITnet; ii. conectări ilegale sau neautorizate la rețeaua de comunicații MITnet; iii. orice acțiune a Clientului care conduce la perturbarea unui alt Client sau terțe persoane; iv. Clientul are un comportament necorespunzător față de angajații MITnet; v. Clientul a încercat să aducă sau a adus atingere în orice mod intereselor și imaginii MITnet; vi. Clientul încalcă securitatea sistemului sau încearcă obținerea de date cu caracter personal, indiferent dacă este vorba despre rețeaua de comunicații MITnet sau orice altă rețea; vii. dacă Clientul nu folosește serviciul strict în interes personal; viii. încălcarea de către Client a oricăror norme legislative sau contractuale care au legătură cu Serviciul. În cazul ivirii oricărei situații descrise anterior, Clientul va fi individual și integral răspunzător financiar pentru denunțarea unilaterală a Contractului înainte de termen, conform clauzelor contractuale. În toate aceste cazuri, Clientul va fi obligat la plata tuturor promoțiilor de care a beneficiat.
- m) Clientul poate denunța unilateral Contractul, dacă MITnet se află în caz de dizolvare, lichidare sau faliment.
- n) Încetarea Contractului operează prin denunțare unilaterală din partea MITnet, dacă față de Client se declanșează procedura de lichidare sau acesta este declarat în stare de incapacitate de plăți ori în faliment.
- o) Încetarea Contractului va conduce automat la încetarea tuturor actelor adiționale la Contract. Renunțarea la unul dintre Serviciile contractate nu va conduce la încetarea prezentului Contract, în cazul în care Clientul a optat pentru cel puțin două servicii, încetarea aplicându-se doar la Serviciul înscris în cerere. Încetarea Contractului nu va afecta în niciun fel prestațiile efectuate și neachitate de Client, acesta având obligația de a plăti serviciile de care a beneficiat.

## **8. Suspendarea contractului**

- a) Într-un an calendaristic Clientul poate solicita suspendarea oricărui serviciu contractat pentru o perioadă cuprinsă între o luna și trei luni, printr-o cerere scrisă care se va depune în centrele de Relații cu Clienții sau se va transmite prin e-mail la adresa support@mitnet.ro, dacă Clientul are achitate la zi toate datoriile.
- b) Suspendarea serviciului se va produce numai cu data de 1 ale lunii următoare celei în care se solicită suspendarea.
- c) Reactivarea furnizării serviciilor se va face: i. în termen de maxim două zile calendaristice de la solicitarea de reactivare a serviciului, în cazul suspendării la cererea Clientului; ii. în termen de maxim două zile calendaristice de la plata sumelor restante, în cazul suspendării Serviciului pentru neplată; iii. în termen de maxim două zile calendaristice de la dispariția cazului de încălcare a politicilor de securitate ale MITnet;
- d) Reactivarea serviciilor se realizează în mod gratuit, sau contra cost, în situația în care Clientul dorește reconectarea de urgență (în termen de patru ore de la solicitare).
- e) Suspendarea furnizării unui Serviciu nu presupune suspendarea furnizării tuturor Serviciilor, acolo unde cazul.
- f) Suspendarea furnizării Serviciului presupune prelungirea Contractului pentru o perioadă egală cu cea a suspendării.

## **9. Prevederi generale privind serviciul de internet. Politica de utilizare acceptabilă a Serviciului de Internet**

- a) MITnet va instala în locuința Clientului o soluție de comunicații de date și acces la Internet, iar Clientul va pune la dispoziție echipamentul personal de acces la Internet cu interfața de conectare de tip Ethernet fără limită de trafic.
- b) În baza adresei MAC a echipamentului personal al Clientului, MITnet va pune la dispoziție serviciul de acces la internet și va alocă o singură adresă IP fixă. În situații excepționale MITnet poate modifica adresa IP fără a solicita acordul Clientului și fără informarea Clientului în prealabil.
- c) Serviciul de acces la Internet se consideră a fi furnizat în momentul în care este funcțional în locuința Clientului pe terminalul tehnicianului MITnet. Dacă echipamentul pus la dispoziție de Client nu este compatibil sau nu este configurat corect, Clientul nu este exonerat de plata abonamentului lunar.
- d) MITnet asigură serviciul de comunicații de date de clasa 0 (conform clasificării ANCOM prin Decizia nr.138 din 2002) între locația Clientului și rețeaua MITnet.





- e) MITnet va asigura transmiterea pachetelor de date ale Clientului din și către rețeaua Internet și va asigura vizibilitatea spre Internet a adresei atribuite Clientului. Prin semnarea Contractului, Clientul confirmă că a fost informat asupra faptului că, după ieșirea pachetelor de date ale Clientului din rețeaua MITnet către rețeaua Internet, MITnet nu mai deține controlul asupra rutei urmate de către acestea. Prin urmare, există posibilitatea ca acestea să nu sosească la destinație sau să sosească cu întârziere, precum și posibilitatea ca un anumit site să nu fie accesibil Clientului în orice moment.
- f) Clientul are obligația de a se asigura că resursele alocate serviciului nu vor fi folosite decât pentru scopul pentru care au fost furnizate. Aceste resurse nu vor fi folosite ca proxy server sau ca router sau pentru a acorda acces în sistemul de comunicații MITnet altor echipamente decât cele agreate în scris de MITnet.
- g) Clientului îi este stric interzisă utilizarea echipamentelor de telecomunicații de tip router, router wireless, switch sau orice alte echipamente active de rețea sau care îndeplinesc funcții similare și care nu aparțin MITnet pentru a furniza servicii în afara perimetrului locuinței Clientului.
- h) Dacă Clientul, din motive întemeiate, dorește schimbarea adresei IP, poate solicita în scris acest lucru, urmând ca MITnet să răspundă cererii într-un termen de maxim 30 de zile calendaristice. Depunerea cererii, nu va conduce automat la schimbarea adresei IP. Dacă MITnet va răspunde afirmativ la solicitarea Clientului, schimbarea adresei IP se va produce după achitarea taxei de schimbare a adresei IP, conform prevederilor prezentului Contract.
- i) MITnet nu prioritizează și nici nu blochează un anumit tip de trafic. Excepție de la aceasta regulă fac porturile 25 și 532 care sunt blocate pentru protejarea echipamentelor Clientului, a rețelei MITnet și a calității Serviciului furnizat.
- j) MITnet și afiliații acestuia (denumiți în mod colectiv MITnet) au formulat prezenta politică de utilizare acceptabilă în vederea încurajării utilizării responsabile a rețelelor, sistemelor, serviciilor, web site-urilor și produselor MITnet (denumite în mod colectiv rețeaua și serviciile MITnet) de către Client și de către alți utilizatori (denumiți în continuare Utilizatorii), și pentru a permite furnizarea de servicii sigure, de încredere și productive.
- k) Rețeaua și serviciile MITnet vor fi utilizate într-o manieră conformă cu scopurile vizate de acesta și pot fi utilizate numai în scopuri legale. Utilizatorii nu au permisiunea să utilizeze rețeaua și serviciile MITnet pentru a transmite, a distribui sau stoca material: i) care încalcă legea, normele, dispozițiile sau regulamentele în materie; ii) într-un mod care să ducă la încălcarea copyright-ului, a mărcii, a secretului comercial sau a altor drepturi de proprietate intelectuală sau a dreptului la intimitate, la publicitate sau alte drepturi personale ale unor terți; iii) dacă acesta este necinstit, obscen, defăimător, calomniator, amenințător, abuziv sau conține un virus, worm, cal Troian sau orice altă componentă de natură să producă defectuni; iv) conține oferte frauduloase de bunuri sau servicii sau de orice alte materiale promoționale care conțin afirmații, pretenții sau reprezentări false, de natură să înșele sau să inducă în eroare; v) care poate angaja răspunderea penală sau civilă a MITnet sau a oricărui membru al personalului acestuia.
- l) MITnet nu își asumă nicio responsabilitate pentru vreun material creat sau accesibil pe/sau prin rețelele și serviciile MITnet care nu este expedit de/sau la cererea sa. MITnet nu monitorizează sau exercită niciun control editorial asupra vreunui asemenea material, dar își rezervă dreptul de a face acest lucru în măsura în care îi este permis sau solicitat de legislația în vigoare. MITnet nu este responsabil de modalitatea de accesare a unor asemenea materiale pe/sau prin intermediul rețelelor și/sau serviciilor oferite de acesta. MITnet nu este răspunzător pentru conținutul niciunui web site, altul decât cele care aparțin MITnet, inclusiv pentru conținutul acelor website-uri legate de website-urile care aparțin MITnet. Legăturile stabilite se pot accesa numai pe Internet.
- m) MITnet aduce la cunoștință Utilizatorului, că accesarea oricărui material disponibil în Internet, direct sau indirect, dar fără a se limita la, prin autentificarea cu parolă, furnizarea datelor personale ale Utilizatorului, inclusiv a numerelor de cont de bancă, număr de cont de card bancar de orice tip, acceptul încărcării unor aplicații ce se auto-instalează, acceptul unor conexiuni automate spre terțe destinații, pot aduce prejudicii morale și/sau materiale Utilizatorului, fără ca MITnet să fie răspunzător în orice fel pentru un astfel de prejudiciu moral și/sau material.
- n) Utilizatorii nu pot expedia mesaje care nu au fost solicitate pe e-mail, inclusiv dar fără a se limita la pachete de reclame comerciale sau anunțuri de informații (denumite în continuare Spam) într-o manieră la care MITnet se poate aștepta în mod rezonabil ca să aibă un impact negativ asupra rețelei și serviciilor acestuia, inclusiv, dar fără a se limita la folosirea unui cont de e-mail din rețeaua MITnet pentru a expedia mesaje de tip Spam, sau folosirea serviciului unui alt furnizor pentru a expedia mesaje de tip spam sau pentru a promova un site care se află în sau care este conectat la rețeaua MITnet. Prejudiciul de orice fel creat MITnet va fi suportat integral de Utilizator.
- o) Utilizatorii pot avea acces prin rețeaua și serviciile MITnet la motoare de căutare, servicii de abonament pe web, spații de conversație (chat areas), buletine informative, pagini pe web, Usenet sau alte servicii care promulgă reguli, ghiduri sau acorduri care guvernează utilizarea acestora.
- p) Utilizatorii care expediază mesaje către grupurile Usenet sunt răspunzători pentru faptul că au luat cunoștință de orice mesaj scris de tip charter sau FAQ care reglementează folosirea unor asemenea grupuri și se supun acestor reglementări. Indiferent de existența unor asemenea politici, Utilizatorii nu au permisiunea: i) să expedieze același mesaj sau o serie de mesaje similare către unul sau mai multe grupuri (expediind în mod excesiv înapoi mesajele sau expediind mesaje multiple către unul sau mai multe grupuri, lucru care mai este cunoscut și sub denumirea de Usenet Spam); ii) să întrerupă expedierea unor mesaje sau să le înlocuiască cu mesaje care nu au fost trimise inițial de Utilizator, dacă un asemenea Utilizator nu a făcut acest lucru în cursul îndeplinirii atribuțiilor sale ca moderator oficial al grupului; iii) să expedieze mesaje care conțin în titlul de listing ( packet header) informații contrafăcute; iv) să expedieze mesaje care sunt excesive și/sau au ca intenție să deranjeze sau să hărțuiască pe ceilalți Utilizatori, inclusiv, dar fără a se limita la scrisori în lanț (chain letters).
- q) În plus, Utilizatorii nu au permisiunea să folosească rețeaua și serviciile MITnet pentru ca: i) să expedieze mesaje prin e-mail care sunt excesive și/sau au ca intenție să hărțuiască sau să deranjeze; ii) să continue să expedieze mesaje prin e-mail către un adresant care a indicat că el/ea nu dorește să mai primească asemenea mesaje; iii) să expedieze mesaje prin e-mail care conțin informații contra-făcute în titlul listing (packet header) TCP/IP; iv) să expedieze e-mail-uri



răuvoitoare, inclusiv, dar fără a se limita la mesaje de tip mailbombing; v) să expedieze sau să primească mesaje prin e-mail într-o manieră care încalcă politicile de utilizare ale altui furnizor de servicii pe Internet.

r) Utilizatorii nu au voie să încalce sau să încerce să încalce securitatea rețelei și a serviciilor MITnet, inclusiv, dar fără a se limita la : i) accesarea de date care nu sunt destinate unui asemenea Utilizator sau pătrunderea într-un server sau cont pe care respectivul Utilizator nu are permisiunea să îl acceseze; ii) încercarea de a proba, scana sau încerca vulnerabilitatea unui sistem sau a unei rețele sau de a încălca securitatea acestuia/acesteia sau măsurile de autentificare fără a fi autorizat în mod corespunzător; iii) încercarea de a interfera, de a întrerupe sau de a face inutilizabil serviciul de către un alt Utilizator, gazda sau rețea, inclusiv, dar fără a se limita la mijloace de supraîncărcare, flooding, mailbombing sau crashing; iv) contrafacerea oricărui header TCP/IP sau a oricărei părți din informația cuprinsă în acesta odată cu expedierea prin e-mail sau către un grup Usenet, v) declanșarea oricărei acțiuni în vederea obținerii de servicii la care un asemenea Utilizator nu are dreptul.

s) Orice Utilizator despre care MITnet hotărăște, după cum va socoti de cuviință, că a încălcat vreo prevedere a acestei politici de utilizare acceptabile, va primi un avertisment scris și va fi supus, după cum MITnet va socoti de cuviință, unei suspendări temporare a serviciilor furnizate până ce un asemenea Utilizator acceptă în scris să se abțină de la orice alte încălcări viitoare ale acestor prevederi. Totuși, acolo unde MITnet va socoti necesar, acesta poate, după cum va socoti de cuviință, să suspende sau să întrerupă imediat serviciile furnizate către un asemenea Utilizator, fără a-i mai expedia un asemenea avertisment. Utilizatorii care au comis o a doua încălcare a oricărei prevederi din prezenta politică de utilizare acceptabilă vor fi supuși unei suspendări sau întreruperi imediate a serviciilor furnizate, fără vreo notificare prealabilă până când MITnet consideră că motivul suspendării a fost înlăturat. MITnet poate întreprinde orice acțiuni pe care le socotește potrivite în împrejurările date în vederea eliminării sau preîntâmpinării unei asemenea încălcări.

t) MITnet nu va fi răspunzător pentru niciun fel de pagube de orice natură suferite de Utilizator sau orice terță parte care rezultă în totalitate sau în parte din exercitarea de către MITnet a drepturilor sale în baza acestor politici.

u) MITnet nu răspunde pentru nerealizarea profitului Utilizatorului în cazul indisponibilității Serviciului.

#### **10. Prevederi generale privind serviciul de telefonie fixă**

a) Serviciul de telefonie fixă presupune plata suplimentară pentru convorbirile efectuate conform tarifelor din contract.

b) Modalitatea de tarifare a serviciilor de telefonie fixă este: primul minut integral, urmat de taxarea la secundă conform tarifelor din contract. Pentru abonamentul Voce Dedicat se vor consuma întâi minutele gratuite, urmând ca după terminarea acestora, minutele să fie taxate conform tarifelor din contract.

c) Serviciul de telefonie fixă nu permite apelarea numerelor scurte, numerelor cu suprataxă, sau numerelor de tip Telveverde. Apelurile cu o valoare mai mare de 0,99 eurocenți per minut sunt restricționate.

d) În situația în care se realizează portarea numerelor de telefon alocate Clientului prin Contract către rețeaua altui operator de telefonie fixă, obligația MITnet de a furniza serviciul și obligația Clientului de a achiziționa Serviciul încetează la data finalizării portării, în ceea ce privește Serviciul de telefonie furnizat prin intermediul numerelor portate.

e) În situația în care Clientul solicită portarea numerelor de telefon din rețeaua unui alt operator de telefonie fixă în rețeaua MITnet, prezentul Contract va intra în vigoare, în ceea ce privește Serviciul de telefonie furnizat prin intermediul numerelor portate, cu condiția finalizării cu succes a cererii de portare. Data intrării în vigoare, în ceea ce privește Serviciul de telefonie furnizat prin intermediul numerelor portate, este data finalizării cu succes a portării.

f) MITnet pune la dispoziție gratuit facilitatea ca numerele de telefon/ fax ale Clienților să fie publice.

g) Clientul poate solicita, în scris, ca numerele sale de telefon/ fax să nu mai fie publice sau ca datele sale de identificare să fie eliminate, în tot sau în parte, din baza de date. Procesarea solicitării se va face într-un termen de maxim două zile calendaristice.

h) Dacă Clientul, din motive întemeiate, dorește schimbarea numărului de telefon, poate solicita MITnet în scris acest lucru, urmând ca MITnet să răspundă cererii într-un termen de maxim 30 de zile calendaristice. Depunerea cererii, nu va conduce automat la schimbarea numărului de telefon. Dacă MITnet va răspunde afirmativ la solicitarea Clientului, schimbarea numărului de telefon se va produce după achitarea taxei de schimbare a numărului de telefon, conform prevederilor prezentului Contract.

i) Clientul, prin serviciul de telefonie fixă, are acces necondiționat la numărul de urgență 112 și informația de localizare a apelantului este trimisă.

j) Extras tarife telefonie fixă

Tarife apeluri	Rețeaua MITnet	Rețele fixe naționale	Rețele mobile naționale	Rețele fixe UE, USA, Canada	Rețele mobile UE, SUA, Canada
Voce Start	0 €/min	0,004 €/min	0,015 €/min	0,037 €/min	0,21 €/min
Voce Dedicat	0 €/min	0,004 €/min	0,015 €/min	0,037 €/min	0,21 €/min

#### **11. Prevederi generale privind serviciul de televiziune CATV și digitală**

a) MITnet va instala un circuit de televiziune digitală și/sau analogică conform opțiunii Clientului care asigură recepția și retransmiterea în condiții de calitate a programelor de televiziune, conform specificațiilor legale în vigoare, nefiind însă responsabil pentru discontinuități ale serviciului cauzate de calitatea semnalului preluat, pentru recepția și implicit retransmisia de semnal slab, urmare a propagării defectuoase a semnalului recepționat de la satelit sau recepția prin cablu, din cauza condițiilor atmosferice nefavorabile sau din cauza unor defecțiuni pe lanțul de transmisie.

b) Clientul va pune la dispoziție un terminal TV compatibil cu serviciul MITnet.

c) Verificarea funcționării serviciului se va realiza pe terminalul TV al Clientului, dacă acesta se află într-o stare bună de funcționare și dacă este compatibil cu serviciului MITnet, sau pe terminalul TV MITnet.

d) Pachetele de programe pentru care poate opta Clientul, la data semnării Contractului sunt conforme ofertei comerciale și structurii serviciilor de programe retransmise de MITnet. Informații actualizate despre pachetele de programe se pot obține în centrele de Relații cu Clienți, de la Serviciul Relații cu Clienții și de pe site-ul [www.mitnet.ro](http://www.mitnet.ro), Clientul luând cunoștință de acestea la semnarea contractului. MITnet își rezervă dreptul de a modifica și de a afișa în



centrele de Relații cu Clienții și pe site-ul [www.mitnet.ro](http://www.mitnet.ro), pe parcursul desfășurării Contractului, structura pachetelor de programe retransmise, în funcție de oferta comercială a furnizorilor de programe audiovizuale, de negocierile cu furnizorii de astfel de programe, de audiența programelor retransmise prin cablu, de necesitatea eliberării anumitor frecvențe, potrivit dispozițiilor legale, precum și în funcție de alți factori care pot influența conținutul pachetelor de programe retransmise. Clientul înțelege și este de acord că structura grilei de programe nu constituie parte în contract, MITnet având dreptul să o schimbe fără notificarea în prealabil a Clientului.

e) MITnet are obligația de a retransmite integral, simultan și nealterat programele de televiziune, precum și de a întreține rețeaua, prin revizii periodice și remedieri ale defecțiunilor, astfel încât serviciul de televiziune să funcționeze în parametrii standard, în conformitate cu dispozițiile legale în vigoare.

f) MITnet nu poate fi obligat să asigure transmiterea unor programe audio-video, dacă prin acest lucru s-ar crea un inconvenient din punct de vedere tehnic, comercial, juridic sau dacă ar contraveni legislației în vigoare.

g) Programele de televiziune vor fi difuzate în modul în care au fost recepționate. Subtitrările de tip text sau voce, informațiile de tip teletext sau EPG vor fi transmise în măsură în care furnizorul de programe le-a pus la dispoziție și există posibilitatea tehnică de a le furniza. Subtitrările de tip text sau voce, informațiile de tip teletext sau EPG nu vor fi transmise în mod obligatoriu, iar lipsa sau neconcordanța acestora nu poate fi considerată culpa MITnet.

h) MITnet este responsabil pentru furnizarea serviciilor de televiziune, cu excepția următoarelor situații, dar nelimitându-se doar la ele : i) în cazul întreruperilor, independente de voința MITnet, ale alimentării cu energie electrică sau în cazul variațiilor de tensiune peste limitele admisibile, precum și în cazul disfuncționalităților ori întreruperilor independente de voința MITnet sau ale partenerilor săi; ii) datorită reducerii calității transmisiei din cauza unor condiții atmosferice neprielnice, unor defecțiuni pe lanțul de transmisie terestră sau prin satelit, precum și în situațiile în care calitatea semnalului recepționat este sub limita parametrilor tehnici potrivit standardelor în vigoare; iii) modificări în acorduri internaționale sau naționale cu implicații în structura de program sau de plată; iv) imposibilitatea Clientului de a recepționa serviciul de programe TV ales la parametrii de calitate uzuali, din cauza terminalului TV folosit; v) distrugerilor, degradărilor sau intervențiilor neautorizate ale Clientului sau ale altor persoane asupra rețelei de comunicații a MITnet și recordării de către Client a unui număr mai mare de terminale TV decât cel declarat și pentru care instalația interioară nu este realizată de către MITnet sau folosirii unor receptoare digitale diferite decât cele puse la dispoziție de MITnet; vi) în cazul apariției unor perturbații datorate interferențelor cu alte rețele de comunicații electronice, bruiajelor sau comunicațiilor electronice de orice natură indiferent dacă acestea sunt autorizate sau neautorizate.

i) Clientul este obligat să declare numărul de terminale TV conectate la serviciul de televiziune și nu are dreptul să adauge nici un terminal suplimentar fără acordul scris al MITnet.

j) MITnet va asigura calitatea serviciului doar pentru numărul de terminale menționate în Contract.

k) Pentru furnizarea serviciilor de televiziune care presupun acces condiționat, MITnet va pune la dispoziția Clientului, în schimbul achitării unei chirii lunare, un singur receptor digital și o singură cartelă CI aferente unui singur terminal TV. Orice receptor digital și cartelă CI suplimentară se acordă la solicitarea Clientului, contra unei chirii lunare conformcu tarifele contractuale. La o singură adresă, Clientul poate instala un număr de maxim 4 receptoare în baza unui singur contract. Pentru primul receptor digital și cartelă CI, MITnet va instala și configura echipamentele în mod gratuit.

l) Clientul utilizează un echipament propriu de recepție a semnalului TV sau care a optat pentru un modul CAM, preluat în custodie sau achiziționat, înțelege și este de acord prin semnarea prezentului contract că poartă întreaga răspundere pentru incompatibilitatea echipamentului propriu sau a modului CAM cu televizorul Clientului, MITnet fiind exonerat de orice răspundere în cazul în care serviciul nu poate fi recepționat la parametrii contractuali din cauza echipamentului propriu sau a modului CAM sau a incompatibilității cu televizorul Clientului.

m) Clientul nu are dreptul să retransmită, multiplice, comercializeze, comunice, să prezinte public programele recepționate sau alte activități care ar fi în contradicție cu dispozițiile Legii 8/ 1996 cu modificările ulterioare sau a oricăror altor dispoziții normative în materie. Serviciul va fi folosit strict în interes personal, doar în locuința sau imobilul în care a fost instalat. De asemenea Clientul nu are dreptul de a folosi echipamente pentru a recepționa alte servicii decât cele contractate. Folosirea unor astfel de echipamente va fi sancționată conform dispozițiilor legale în vigoare.

n) Programele de televiziune recepționate prin intermediul receptorului digital și/sau a cartelei CI pot conține unul sau mai multe programe TV nerecomandate minorilor, distribuite conform legislației în vigoare, Clientul asumându-și întreaga responsabilitate în cazul vizionării acestora de către minori. Clientului îi revine obligația de a implementa serviciul de Control Parental, care nu permite accesul minorilor la programele destinate adulților.

o) Clientul are obligația de a permite accesul reprezentanților MITnet la adresa unde se furnizează serviciul de televiziune pentru a se putea constata dacă Clientul încalcă prevederile prezentului Contract. Dacă Clientul nu permite accesul, MITnet este îndreptățit să deconecteze Clientul de la rețea și de a se adresa instituțiilor abilitate.

## **12. Forță majoră**

a) Părțile nu vor răspunde pentru neexecutarea la termen sau executarea în mod necorespunzător, total sau parțial, a oricăreia dintre obligațiile care le incumbă, dacă executarea obligației a fost imposibilă din cauza forței majore.

b) Prin forță majoră se înțelege orice eveniment extern, imprevizibil, absolut invincibil și inevitabil.

c) Partea care invocă apariția unui caz de forță majoră este obligat să îl aducă la cunoștința celeilalte părți în cel mult cinci zile calendaristice de la data producerii sale și în termen de 10 zile calendaristice să probeze apariția acestuia cu documente justificative emise de către orice autoritate competentă pentru constatarea evenimentului.

d) Partea care a fost împiedicată să își îndeplinească obligațiile prin apariția unui caz de forță majoră, după încetarea acestuia, este obligată să își reia îndeplinirea obligațiilor.

e) Dacă evenimentul se prelungește pentru o perioadă mai mare de 60 de zile calendaristice, oricare dintre părți poate denunța unilateral Contractul, fără a mai fi necesară îndeplinirea vreunei alte formalități sau intervenția vreunei instanțe cu condiția notificării prealabile și în condițiile dovedirii evenimentului.

## **13. Date cu caracter personal**



- a) MITnet, în baza numărului de înregistrare 15276 din registrul de evidență a prelucrărilor de date cu caracter personal al ANSPDCP, prelucrează datele cu caracter personal furnizate prin acest Contract în scopul prelucrării și utilizării exclusiv de MITnet și partenerii acestuia în activități și scopuri legate, dar nelimitându-se numai la marketing, reclamă, publicitate, recuperări creanțe sau telecomunicații. Datele vor fi dezvăluite partenerilor MITnet și autorităților competente. Pe viitor, aceste date/datele din contract permit MITnet să informeze Clientul cu privire la activitatea și promoțiile companiei.
- b) Conform Legii nr. 677/2001, Clientul beneficiază de dreptul de acces, de intervenție asupra datelor și dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale. Clientul are dreptul de a se opune prelucrării datelor personale și să solicite ștergerea acestora. Pentru exercitarea acestor drepturi, Clientul va adresa o cerere scrisă, datată și semnată în centrele de Relații cu Clienții sau va trimite o copie scanată la adresa de email support@mitnet.ro.
- c) Datele furnizate vor fi stocate și prelucrate pe întreaga durată a Contractului. După încetarea raporturilor contractuale, datele furnizate pot fi folosite de MITnet doar în scopuri statistice, această operațiune urmând a se va face cu respectarea garanțiilor privind prelucrarea datelor cu caracter personal, prevăzute în normele care reglementează aceste domenii, și numai pentru perioada necesară realizării acestor scopuri.
- d) MITnet nu va face publice numele, adresa și numărul de telefon ale Clientului, cu excepția cazurilor prevăzute de lege sau expres acceptate de Client.
- e) Prin prelucrarea de date/informații furnizate de Client se înțelege orice operațiune/set de operațiuni care se efectuează asupra datelor/informațiilor prin mijloace automate sau neautomate, precum colectarea, înregistrarea, organizarea, stocarea, adaptarea și/sau modificarea, extragerea, consultarea, utilizarea, alăturarea ori combinarea, blocarea, ștergerea sau distrugerea acestora.
- f) Părțile vor păstra datele confidențiale și nu vor divulga către terțe persoane informațiile confidențiale provenite de la oricare din ele în cursul derulării prezentului contract. Cu excepția cazurilor prevăzute de lege și cele privind recuperarea eventualelor creanțe, orice divulgare externă de informații se va efectua numai cu consimțământul scris acordat în prealabil de către partea de la care provine informația. Încălcarea clauzei de confidențialitate poate constitui motiv pentru denunțarea unilaterală a contractului.

#### **14. Echipamente aflate în custodie**

- a) Prin semnarea prezentului Contract, Clientul înțelege și este de acord că în cazul echipamentelor preluate în custodie, MITnet este și va rămâne pe întreaga durata de desfășurare a contractului, proprietarul de drept al echipamentului de comunicații, Clientul având doar un drept de folosință asupra acestuia. Echipamentul de comunicații este proprietatea exclusivă MITnet care are dreptul să schimbe, să îmbunătățească, să mute sau să configureze acest echipament.
- b) Clientului îi este strict interzis să înstrăineze echipamentul aflat în custodie sub orice formă, sau să permită conectarea unei terțe persoane la echipamentul de comunicații.
- c) Clientul care beneficiază de extraopțiunea „Router wireless” are obligația de a nu pune la dispoziția niciunei persoane cu care nu locuiește parola de acces la echipamentul de comunicații oferit în custodie de MITnet. MITnet are dreptul de a monitoriza în orice moment numărul de aparate conectate la echipamentul de comunicații, fără a accesa sau intercepta sub niciun fel traficul de date. În cazul în care există un număr mai mare de patru echipamente conectate simultan, MITnet poate restricționa accesul la Internet la maxim trei echipamente.
- d) MITnet este singurul îndreptățit să acceseze echipamentul de comunicații în vederea configurării acestuia, Clientului neavând dreptul să încerce sau să acceseze interfața de configurare a echipamentului de comunicații. MITnet nu va pune la dispoziția Clientului numele de utilizator și parola de acces pe interfața de configurare a echipamentului.
- e) Clientul este obligat să returneze echipamentul de comunicații care i-a fost predate în custodie, cel târziu în ziua în care Contractul încetează. Clientul înțelege și este de acord că dacă nu returnează echipamentul la termenul menționat în Contract, va fi obligat la plata taxei de nereturnare a echipamentului conform clauzelor contractuale.

#### **15. Clauze generale**

- a) Prezentul Contract s-a întocmit în urma negocierii termenilor și clauzelor prevăzute în cadrul lui și reprezintă înțelegerea între cele două părți, înlocuind orice altă înțelegere verbală sau scrisă, încheiată înainte de semnarea prezentului Contract, care devine nulă.
- b) Orice anexă sau act adițional încheiat la prezentul Contract devine parte integrantă din acesta, iar clauzele din anexele sau actele adiționale se vor aplica cu întâietate.
- c) Pentru o buna interpretare a contractului, varianta de singular a cuvintelor se poate interpreta și ca plural, iar varianta la genul masculin se poate interpreta și la genul feminin. Cuvântul „Serviciu” se referă atât la un serviciu individual, cât și la mai multe servicii, inclusiv pachete de servicii. Cuvântul „Contract” se referă atât la contractul încheiat între MITnet și Client, cât și la Comanda de servicii semnată și acceptată de Client.
- d) Pe întreaga durată a Contractului, din motive tehnice sau comerciale MITnet poate schimba anumiți parametri tehnici de funcționare a Serviciului (de ex. adresă IP, număr de telefon, echipamente de distribuție, frecvențe de restansmisie, tipuri de codări etc.), fără a afecta tipul și particularitățile fiecărui Serviciu (de ex. preț, lățime de bandă, tip de conexiune etc.). Schimbările vor fi anunțate public, cu 30 zile calendaristice înainte de modificare, pe adresa de internet www.mitnet.ro, fără a fi nevoie de acordul Clientului pentru ca modificarea să aibă loc. Modificările care nu afectează tipul și particularitățile Serviciului nu pot constitui motiv de denunțare a Contractului.
- e) Clientul nu poate cesiona unui terț drepturile și obligațiile stabilite prin prezentul contract fără acordul prealabil scris al MITnet, sub sancțiunea nulității cesiunii. MITnet poate cesiona drepturile sau contractul către orice terț, fără acordul Clientului, urmând ca cesiunea să fie opozabilă Clientului după notificarea acestuia.
- f) Succesori legali ai părților se subrogă în drepturile și obligațiile stabilite în prezentul contract.
- g) Părțile sunt de acord că orice modificare sau completare a prevederilor acestui Contract se va realiza în scris prin Act Adițional, semnat de ambele părți. Modificările contractuale constituie părți integrante ale acestuia.
- h) În cazul apariției unor incidente, amenințări și/sau vulnerabilități privind securitatea sau integritatea rețelei sau a serviciilor, MITnet își rezervă dreptul de a filtra traficul, de a suspenda serviciului și/sau de a deconecta fizic Clientul de la



rețea. În cazul în care acțiunea sau inacțiunea Clientului a produs daune MITnet, acestea vor fi imputabile direct Clientului și vor fi recuperate conform legislației în vigoare.

- i) Conform legislației în vigoare, Clientul poate sesiza ANCOM pentru soluționarea litigiilor dintre acesta și MITnet.
- j) Litigiile de orice natură decurgând din derularea, interpretarea și executarea prezentului Contract sau în legătură cu acesta care exced competențelor ANCOM și nu pot fi rezolvate pe cale amiabilă de către reprezentanții autorizați ai ambelor părți se vor rezolva în cadrul instanțelor de judecată din România.
- k) Orice notificare se va face în scris, prin depunere la Registratura celeilalte părți, prin scrisoare recomandată sau orice alt mijloc care permite opțiunea de confirmare de primire, la adresele indicate în Contract sau la cea comunicată ulterior, pe adresa de email support@mitnet.ro, data primirii urmând a fi data înregistrării la Registratură, data înscrisă pe confirmarea de primire, data recepționării email-ului. Pentru opozabilitate se vor în considerație doar notificările scrise depuse la Registratura celeilalte părți sau trimise prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire.
- l) Prin excepție de la articolul precedent, MITnet poate trimite prin intermediul email-ului sau prin telefon ori sms informații cu privire la Serviciul furnizat, inclusiv date despre factură și plăți.
- m) Părțile declară că au luat cunoștință de Legea nr. 193/2000 privind clauzele abuzive în contractele încheiate între comercianți și consumatori și că prevederile acestui contract, în forma și substanța lor reprezintă rezultatul manifestării acordului lor de voință, urmare a unor negocieri libere și nu le consideră a fi abuzive din niciun punct de vedere
- n) Contractul cadru de furnizare servicii versiunea 23032017 va fi disponibil și pe site-ul pe [www.mitnet.ro](http://www.mitnet.ro).
- o) Prezentul Contract va fi interpretat în conformitate cu legislația română în vigoare la momentul semnării.
- p) Contractul s-a încheiat astăzi \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ în câte două exemplare egale din punct de vedere juridic, unul pentru fiecare parte, având un număr total de 13 pagini.



\_\_\_\_\_  
**MITnet** (semnătură și ștampilă)

\_\_\_\_\_  
**Client** (semnătura)



**COMANDĂ DE SERVICII** din data \_\_\_\_/\_\_\_\_/2017 la contractul cadru de furnizare servicii de comunicații electronice MITnet® nr. \_\_\_\_\_ din \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**Opțiunile Clientului și tarifele pentru serviciile de comunicații electronice MITnet®**

Clientul înțelege și este de acord că prezenta Comandă de servicii înlocuiește și anulează, orice altă comandă, anexă sau act adițional anterior, care devine nul, fără a fi necesară îndeplinirea oricărei alte formalități.

#	SERVICII DE BAZĂ	Taxa instalare	Tarife	Opțiune
1	Internet Rapid (100 Mbps) (contract 2 ani)	Reducere 100%	34 lei/ lună	<input type="checkbox"/>
2	Internet Rapid (100 Mbps) (perioadă nedeterminată)	50 lei	40 lei/ lună	<input type="checkbox"/>
3	Internet Extrem (1000 Mbps) (contract 2 ani)	3 luni avans	54 lei/ lună	<input type="checkbox"/>
4	Internet Extrem (1000 Mbps) (perioadă nedeterminată)	100 lei	60 lei/ lună	<input type="checkbox"/>
5	Internet Radio (30 Mbps) (contract 2 ani)	180 lei + 3 luni avans	40 lei/ lună	<input type="checkbox"/>
6	Televiziune analogică (contract 2 ani)	Reducere 100%	20 lei/ lună	<input type="checkbox"/>
7	Televiziune analogică (perioadă nedeterminată)	50 lei	25 lei/ lună	<input type="checkbox"/>
8	Televiziune digitală (contract 2 ani)	Reducere 100%	27 lei/ lună	<input type="checkbox"/>
9	Televiziune digitală (perioadă nedeterminată)	50 lei	30 lei/ lună	<input type="checkbox"/>
10	Telefonie fixă Voce Dedicat (contract 2 ani)	Reducere 100%	10 lei/lună	<input type="checkbox"/>
11	Telefonie fixă Voce Dedicat (perioadă nedeterminată)	50 lei	15 lei/luna	<input type="checkbox"/>
<b>PACHETE DE SERVICII</b>			<b>Tarife</b>	<b>Opțiune</b>
12	Internet Rapid (100 Mbps) + HBO GO (contract 1 an)	Reducere 100%	50 lei/lună	<input type="checkbox"/>
13	Internet Extrem (1000 Mbps) + HBO GO (contract 1 an)	Reducere 100%	70 lei/lună	<input type="checkbox"/>
14	Internet Rapid + Televiziune Digitală (contract 2 ani)	Reducere 100%	<b>55 lei/lună</b>	<input checked="" type="checkbox"/>
15	Internet Rapid + Televiziune Digitală (perioadă nedeterminată)	100 lei	<b>60 lei/lună</b>	<input checked="" type="checkbox"/>
16	Internet Extrem + Televiziune Digitală (contract 2 ani)	3 luni avans	70 lei/lună	<input type="checkbox"/>
17	Internet Extrem + Televiziune Digitală (perioadă nedeterminată)	150 lei	75 lei/lună	<input type="checkbox"/>
18	Abonamentul „All services” (contract 1 an)	Reducere 100%	199 lei/luna	<input type="checkbox"/>
<b>EXTRAOPȚIUNI</b>			<b>Tarife</b>	<b>Opțiune</b>
19	Internet: Router wireless 100 Mbps chirie (per bucată)	-	+ 10 lei/ lună	<input type="checkbox"/>
20	Internet: Router wireless 100 Mbps achiziție (per bucată)	-	140 lei	<input type="checkbox"/>
21	Internet: Internet back-up	-	+ 20 lei/ lună	<input type="checkbox"/>
22	Internet: IP Suplimentar (număr de IP-uri: ____ ) (20 lei/lună/IP)	-	+ ____ lei / lună	<input type="checkbox"/>
23	HBO GO	-	+ 20 lei/lună	<input type="checkbox"/>
24	Televiziune: Pachet HBO MAX PACK + HBO GO	-	+ 25 lei/lună	<input type="checkbox"/>
25	Televiziune: Pachet adult	-	+ 3 lei/lună	<input type="checkbox"/>
26	Televiziune: Receptor digital HD / CAM (chirie) (per buc.)	-	+ 10 lei/ lună	<input type="checkbox"/>
27	Televiziune: Receptor digital HD / CAM (achiziție) (per buc.)	-	200 lei	<input type="checkbox"/>

\* Prețurile includ TVA \*\* Prețurile pentru Internet Rapid, Internet Extrem, Televiziune Analogică, Televiziune Digitală și toate pachetele de servicii includ reducerea promoțională de 30%

Durată contractuală pentru serviciul contractat:  nedeterminată  12 luni  24 luni

**Reducere specială din taxa de instalare** oferită Clientului  NU  DA. Valoare reducere \_\_\_\_\_ (TVA inclus)

**Reducere specială lunară** oferită Clientului  NU  DA. Valoare reducere \_\_\_\_\_ (TVA inclus)

Termen de instalare:  la semnarea comenzii,  dată ulterioară \_\_\_\_/\_\_\_\_/2017

Perioada de facturare va începe la data de \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_



## DEVIZ DE INSTALARE / PROCES VERBAL DE PREDARE PRIMIRE ECHIPAMENTE

1	Tehnician MITnet*	
2	Data realizării instalării*	
3	Reducere 100% din taxa de instalare, inclusiv manopera, sub formă de promoție	<input type="checkbox"/> DA <input type="checkbox"/> NU
4	Tip de cablu utilizat / Metrii de cablu folosiți	<input type="checkbox"/> UTP <input type="checkbox"/> FTP <input type="checkbox"/> Fibră Optică / _____ <input type="checkbox"/> Coaxial / _____
5	Serviciul este funcțional	<input type="checkbox"/> DA <input type="checkbox"/> NU
6	Număr de terminale TV	
7	Număr de telefon	

\* Se completează dacă diferă de mențiunile din Contractul cadru de furnizare servicii de comunicații electronice MITnet

**Proces verbal de predare – primire**, MITnet a predat, iar Clientul a primit, următoarele echipamente:

Echipamente	Cantitate	Predat către client (serie)	Returnat de către client (serie)
Receptor digital HD		-----	-----
Cartela CI		-----	-----
Modul CAM		-----	-----
Router wireless		-----	-----
Cartela Internet backup		-----	-----
Modem Internet backup		-----	-----
Nod Optic			
GPON			
Echipament telefonie			

Verificarea echipamentelor la predare	Opțiune
Elementele predate sunt în stare de bună funcționare și a fost explicat Clientului modul de funcționare	DA <input type="checkbox"/> NU <input type="checkbox"/>
A fost explicată funcția Control Parental aferentă serviciului de Televiziune Digitală și configurată conform cerințelor Clientului	DA <input type="checkbox"/> NU <input type="checkbox"/>

În situația în care echipamentul de comunicații se predă în chirie, nu se transferă și dreptul de proprietate. Echipamentele vor rămâne exclusiv în proprietatea MITnet, Clientul urmând a avea doar un drept de folosință asupra echipamentului de comunicații pe durata desfășurării Contractului. Clientul va fi responsabil pentru orice prejudiciu cauzat echipamentelor, cu excepția celor privind uzura normală. Aducerea în stare de nefolosință, distrugerea, pierderea sau nereturnarea echipamentului va atrage răspunderea Clientului, conform clauzelor Contractuale.

MITnet (semnătură și ștampilă)



Client (semnătură)