

Nr. din data

1. PARTILE CONTRACTANTE

S.C. Tennet Telecom S.R.L., cu sediul social in Bucuresti, Str. Dej nr 71, sector 1, înregistrata la Oficiul Registrului Comerțului din București, sub nr. J40/21888/28.12.2004, Cod unic inregistrare 17081336, Atribut fiscal R, având cont IBAN RO91INGB0000999904810570, deschis la ING Bank, Sucursala Pta Chibrit, reprezentata de Dl. Macri Andrei, in calitate de Furnizor, denumita in continuare TENNET, pe de o parte,

si
DI/Dna, domiciliat/a in, Strada, Numarul....., Bloc., Etaj....., apartament..... B.I./C.I. seria, nr., eliberat de, cod numeric personal, Telefon, Email....., in calitate de beneficiar/utilizator, pe de alta parte, au convenit sa încheie prezentul contract de prestări servicii.

2. SERVICII FURNIZATE

a. Acces Internet

Abonament solicitat de client	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pret standard lunar inclusiv TVA	30lei*	40lei*	60lei*	90lei*
Denumire abonament	Start	Profesional	Office	Extrem
Viteza maxima tipica international	15Mbps**	30Mbps**	50Mbps**	70Mbps**
Acces Metropolitan maxim	100Mbps**	100Mbps**	100Mbps**	100Mbps**
Spațiu de adrese IP externe solicitat	<input type="checkbox"/> 1(/32) <input type="checkbox"/> 4(/30) <input type="checkbox"/> 8(/29) <input type="checkbox"/> mai multe: ____			
Atentie!!! O adresa IP este gratuita, adresele suplimentare costa 50 % din valoarea ab. ales				
Observații				

b. Internet Wireless

Echipament	Optiune	Cost lunar	Valoare echipament
Wireless N Router - 150Mbps	<input type="checkbox"/>	3lei	90lei

c. Televiziune

Abonament solicitat de client	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pret standard lunar inclusiv TVA	25lei*	35lei*
Denumire abonament	CATV Analog	CATV Digital

*Preturile din prezentul Contract sunt exprimate in RON si includ TVA.

**Toate abonamentele de internet TENNET sunt de tipul bestefort, au un minim garantat de 144 Kbps facand parte din categoria "serviciu de acces la internet in banda larga" si un maxim garantat in functie de abonamentul contractat , conform Deciziei nr 158 din 2015 ANCOM, privind obligatiile de a informare a utilizatorilor finali de catre furnizorii de servicii de comunicatii electronice destinate publicului.

3. OFERTE PROMOTIONALE

- Oferta promotionala - 8 (opt) luni de abonament cu discount 50 % astfel : luna a 2-a, 6-a, a 9-a, a 12-a, a 15-a, a 18-a, a 21-a, a 24-a pentru o perioada contractuala de minim 24 (douazecisipatru) luni .
- Oferta promotionala - 3 (trei) luni de abonament cu discount 50 % astfel : luna a 4-a, 8-a, a 12-a , pentru o perioada contractuala de minim 12 (douasprezece) luni.
- Fara nici o promotie contractul se incheie pe o perioada minima de 12 (douasprezece) luni.

Taxa de conectare este in valoare de 100 de RON si este oferita cu titlu gratuit de catre furnizor.

- a. Ofertele promotionale nu se ofera/prelungesc/reinnoiesc odata cu prelungirea contractului, ele acordandu-se doar in perioada initiala a contractului.
- b. Ofertele promotionale aflate in acest contract se aplica doar locatiilor nou instalate. Nu se pot realiza nici un fel de cumul de promotii sau/si gratuitati sau/si discount-uri asupra unui contract.
- c. Contractele care includ oferte promotionale sunt oferite exclusiv utilizatorilor care au calitatea de proprietari ai locatiilor unde se realizeaza conectarea. Pentru utilizatorii care au calitatea de chiriasi in locatiile unde se doreste furnizarea Serviciului, este disponibil doar abonamentul de baza (abonamentul de baza = abonamentul ales de client la care nu se aplica nici un fel de promotii sau gratuitati).
- d. Daca pe parcursul desfasurarii contractului, Utilizatorul opteaza pentru un serviciu nou, durata contractului se prelungeste automat cu termenul prevazut in anexa serviciului pentru care utilizatorul a optat.

4. MODALITATI DE PLATA / AMANARE PLATA

- a) Termenul de plata al serviciilor furnizate este de 15 zile calendaristice de la emiterea facturii. Furnizorul isi rezerva dreptul de a suspenda functionarea serviciului in caz de neplata fara notificare prealabila.
- b) Plata abonamentului se poate efectua astfel:
 - I. Casieria din Str Dej 71, sector 1 Bucuresti.
Program lucru : Luni, Miercuri, Vineri – 14.00 – 20.00 si Marti , Joi, Sambata – 10.00 -14.00
 - II. Casieria din Calea Grivitei 212 , sc I , parter , sector 1 , Bucuresti.
Program lucru : Marti si Joi – 15.00 – 20.00 Sambata – 10.00 – 13.00
 - III. Online cu cardul utilizand aplicatia client de la adresa <https://client.tennet.ro>
 - IV. La ghiseul oricarei banci BRD cu factura (proforma) si specificand codul de client in contul SV797765714450.
 - V. Prin transfer bancar in contul IBAN RO91INGB0000999904810570 – Banca ING , Suc Chibrit
- c) Programul de lucru al casierii poate varia sau se poate schimba, pentru a afla programul va rugam sa consultati <http://www.tennet.ro>
- d) Clientul poate beneficia de o amanare de plata per incident de plata (incident de plata = luna restanta), de maxim 7 (sapte) zile calendaristice. Amanarea de plata poate fii obtinuta telefonic sau online utilizand aplicatia client de la adresa <https://client.tennet.ro>. Amanarea de plata nu se poate obtine decat cand exista 1 (unu) incident de plata.
- e) Orice întârziere a plăților atrage suspendarea serviciilor contractate. Furnizorul avand dreptul sa emita in continuare facturi si sa perceapa la libera discretie penalitati de 0.5% pentru fiecare zi de intarziere la plata, penalitatile pot cumula o valoare mai mare decat suma initial datorata de Utilizator.
- f) Furnizorul își rezervă dreptul de a modifica tarifele stabilite printr-o notificare scrisă, anuntand cu cel puțin 30 de zile inainte de la aparitia modificarii, utilizatorul avand dreptul de a rezilia contractul unilateral , fara plata vreunei taxe sau altei implicatii financiare.

5. DURATA CONTRACULUI

- a) Prezentul contract este încheiat pentru o perioada de : vezi Art. 3 (in functie de ce este bifat) . Daca nu este bifata nici o optiune durata contractuala initiala este de 6 (sase) luni.
- b) Contractul intra in vigoare la data punerii in functiune conform anexei de punere in functiune a serviciului contractat.

6. REANOIREA CONTRACTULUI

- a) Reinoirea contractului se face automat dupa expirarea perioadei minime contractuale cu perioade succesive egale cu perioada initiala contractata.
- b) In cazul in care abonamentul s-a renoit automat , abonatul poate rezilia oricand , anuntand in prealabil cu 30 de zile in scris si dupa achitarea integrala a perioadei in care s-au prestat servicii de catre furnizor .

7. REZILIEREA CONTRACTULUI .

- a) Utilizatorul poate rezilia serviciul inainte de perioada minim contractuala, dupa ce va achita furnizorului luniile de abonament primite gratuit sau cu reducere in cadrul promotiei/ofertei si valoarea taxei de instalare, printr-un preaviz de 30 zile depus in scris la casieria furnizorului sau prin posta la adresa sediului social.
- b) Utilizatorul care nu a beneficiat de promotii / oferte poate rezilia serviciul in orice moment cu o notificare prealabila de 30 de zile depusa in scris la casieria furnizorului sau prin posta la adresa sediului social.
- c) Incetarea contractului ca urmare a denuntarii prevazute la art. 7 lit a) se va produce numai incepand cu data de 1 ale lunii urmatoare celei in care se solicita rezilierea, numai dupa plata tuturor restantelor.
- d) Furnizorul poate rezilia abonamentul inainte de perioada minim contractuala daca din punct de vedere tehnic nu se mai pot asigura serviciile, beneficiarul nefiind obligat sa plateasca luniile gratuite primite in scop promotional. Furnizorul se obliga sa despagubeasca beneficiarul, cu toata suma achitata in avans de catre beneficiar in eventualitatea aparitiei acestor probleme tehnice.
- e) Cererea de incetare a contractului va cuprinde datele de identificare ale Utilizatorului, adresa din contract si semnatura acestuia, Serviciul la care renunta si motivul incetarii contractului. Cererea de incetare a contractului se va depune in scris la Casierie si i se va aloca numar de inregistrare. Lipsa oricarei mentiuni enuntate anterior sau orice alta forma de manifestare a intentiei de renuntare la serviciile contractate va necesita acordul expres al Furnizorului pentru ca incetarea contractului sa produca efecte.
- f) Incetarea contractului va conduce automat la incetarea tuturor actelor aditionale la contract. Renuntarea la unul dintre Serviciile contractate nu va conduce automat la incetarea prezentului contract, in cazul in care Utilizatorul a optat pentru cel putin 2 (doua) Servicii, incetarea aplicandu-se doar la Serviciul inscris in cerere.
- g) Abonatul accepta si este de acord sa nu i se acorde nici un drept asupra nici unui element din instalatii, din facilitatile de functionare sau din alta infrastructura folosita sau pusa la dispozitie de Furnizor pentru furnizarea de Servicii. Utilizatorul nu va primi nici un drept sau titlu cu privire la retea sau in nici o parte din retea, instalatii sau echipamente detinute sau utilizate de Furnizor pentru a oferi Servicii.

7. SUSPENDAREA SERVICIILOR

- a. Intr-un an contractual Utilizatorul poate solicita suspendarea oricarui serviciu contractat pentru o perioada cuprinsa intre 1 (una) luna si 3 (trei) luni, printr-o cerere in scris si numai dupa achitarea unei taxe de 15 lei.
- b. Suspendarea oricarui serviciu contractat va mari perioada minim contractata cu o perioada egala cu cea solicitata pt suspendare .
- c. Suspendarea se va efectua incepand cu primul ciclu de facturare ce urmeaza lunii in care s-a inregistrat cererea. Intr-un an calendaristic nu se pot efectua mai mult de 1 (una) suspendari per serviciu furnizat.
- d. Cererea de suspendare trebuie emisa inainte de inceperea perioadei respective, ea nu exonereza de la plata abonamentului perioade de timp anterioare emiterii ei. Reconnectarea la retea urmeaza sa se faca automat la expirarea suspendarii sau inainte de termenul cerut si este gratuita.
- e. Reconnectarea la retea se realizeaza in maxim 24 de ore.
- f. Suspendarea oricarui serviciu nu se poate efectua decat dupa achitarea tuturor restantelor la zii catre Furnizor.

8. LITIGII

- a. Partile au convenit ca toate neînțelegerile privind validitatea prezentului contract sau rezultate din interpretarea, executarea ori încetarea acestuia sa fie rezolvate pe cale amiabila de reprezentanții lor.
- b. Abonatul poate sesiza ANCOM (www.ancom.org.ro) pentru solutionarea litigiului dintre acesta si furnizor, potrivit legislatiei in vigoare.
- c. Orice controversa sau disputa aparuta intre Parti, nascuta din sau in legatura cu acest Contract, sau cu aplicarea sau interpretarea acestuia, sau din cauza unei pretinse incalcarii, neindepliniri a obligatiilor sau interpretari gresite a prevederilor sale, va fi rezolvata pe cale amiabila in termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la semnalarea in scris a acesteia de catre oricare din Partile contractante. In cazul in care nu se va ajunge la un acord, sau in cazul in care termenul a expirat, litigiile vor fi solutionate de catre instantele competente de la sediul Furnizorului.

9. SERVICII DE RELATII CU CLIENTII

- a. Serviciul Suport Tehnic zilnic intre orele 09.00 – 22.00 la nr 0770.787678 (0770.SUPPORT) sau 031.0404400
- b. Prin email la adresa: support@tennet.ro
- c. Prin prezenta abonatului in casieriile TENNET conform art. 4 lit. b).
- d. In scris pe suport de hartie , transmis prin posta la adresa sediului social.

10. OBLIGATIILE FURNIZORULUI

- a. Furnizorul va respecta in tocmai obligatiile asumate prin contract.
- b. Furnizorul va instala si activa Serviciul si acolo unde este cazul va instala echipamentul propriu in locatia mentionata in anexa pentru Serviciul contract.

- c. Furnizorul va instala in interiorul locatiei elementele necesare conectarii Utilizatorului la rețeaua Furnizorului in limita a 10 metri de cablu, folosind cel mai scurt traseu disponibil. Daca este nevoie de o cantitate suplimentara de cablu sau Utilizatorul dorește urmarea unui traseu diferit, cantitatea de cablu care depășește 10 metri va fi achitata integral de Utilizator.
- d. Furnizorul va asigura serviciul de dispecerat denumit in continuare Serviciul Suport Tehnic.
- e. Defectiunea se considera remediata in momentul in care conexiunea este functionala in parametrii contractuali pe terminalul tehnicianului.
- f. Orice instintare/sesizare/reclamatie care nu este comunicata la Serviciul Suport Tehnic nu va fi luata in considerare.
- g. Furnizorul va remedia toate defectiunile tehnice ce au legatura cu furnizarea Serviciului in cel mult 48 de ore de la anuntarea lor, daca acestea s-au raportat la Serviciul Suport Tehnic si daca natura tehnica a defectiunii permite o astfel de depanare.
- h. Termenul de remediere poate fi depășit cu maxim 96 de ore in cazurile in care Serviciul este indisponibil din cauze generate de situatii neprevazute, sau care sunt independente de vointa Furnizorului.
- i. In eventualitatea in care Furnizorul nu va remedia defectiunile sesizate de catre Utilizator asa cum este prevazut la art. 10 lit. h). va scădea din valoarea abonamentului lunar zilele de nefunctionare a serviciilor, calculandu-se un quantum alocat fiecarei zile dupa formula (valoarea abonament / nr. de zile ale lunii). Reducerea va fi aplicata la factura lunii urmatoare.
- j. Despagubirile se vor acorda doar pentru plangerile intemeiate. Perioada precizata la art. 10 lit. j) va fi calculata incepand cu momentul in care abonatul ne-a informat asupra problemei sale la Serviciul Suport Tehnic. Nu vor fi socotite cu drept de despagubire reclamatii efectuate ulterior aparitiei unei probleme cu mai mult de 24 de ore si cu durata totala mai mica de 1 ora.

11. OBLIGATIILE UTILIZATORULUI

- a. Utilizatorul se obliga sa nu redistribuie semnalul către un alt terminal din afara locatiei in care a fost efectuata instalarea fara acordul Furnizorului. In cazul nerespectării acestor clauze Utilizatorul va fi deconectat, contractul se va rezilia, iar culpabilitatea Utilizatorului va fi tratata conform legislației in vigoare.
- b. Sa prezinte Furnizorului toate informatiile necesare pentru incheierea contractului conform realitatii si sa anunte Furnizorul despre orice modificare a datelor specificate in contract.
- c. Sa anunte telefonic orice deranjament constatata numai la Serviciul Suport Tehnic in cel mai scurt timp cu putinta de la aparitie, sa solicite si sa retina numarul de inregistrare al reclamatiei si sa il prezinte ori de cate ori un reprezentant al Furnizorului il solicita.
- d. Utilizatorul se obliga sa foloseasca Serviciile contractate de la Furnizor cu buna credinta, sa nu le foloseasca intr-un mod abuziv si sa le utilizeze exclusiv in interes personal si doar in locatia indicata in anexele pentru fiecare serviciu in parte, nefiind admisa comercializarea, transmiterea sub orice forma sau prin orice mediu de propagare sau obtinerea de foloase in urma Serviciilor furnizate. Utilizatorul se obliga sa nu foloseasca, sa nu copieze si sa nu dezvaluiе unei terte persoane, nicio aplicatie software sau tehnologie utilizata de Furnizor.
- e. Utilizatorul se obliga sa achite contravaloarea instalarii sistemului per Serviciu sau per pachet si la plata lunara a abonamentului per serviciu convenit prin prezentul contract si prin actele aditionale incheiate la acesta.
- f. Sa pastreze echipamentul / echipamentele predate in custodie in stare perfecta de functionare la locatia declarata, precum si asigurarea pazei, integritatii, importiva deteriorarii sau degradarii echipamentului incredintat spre folosinta.
- g. Utilizatorul se obliga sa utilizeze echipamentele in conditii corespunzatoare, fara a aduce modificari adaugiri sau imbunatatiri asupra acestora.
- h. Utilizatorul se obliga sa nu instraineze echipamentele ce fac parte din acest contract sau/si din anexele sau actele aditionale asociate contractului.
- i. Sa predea Furnizorului, echipamentele aflate in custodie sau in incredintarea sa la terminarea contractului sau la cererea acestuia.
- j. In cazul rezilierii contractului, Utilizatorul are obligatia de a permite reprezentantilor Furnizorului sa dezafaceteze rețeaua Utilizatorului acolo unde au fost furnizate Serviciile.

12. FORȚA MAJORĂ

- a. Nici una dintre partile contractante nu răspunde de neexecutarea la termen sau/si de executarea in mod necorespunzător - total sau parțial - a oricărei obligații care ii revine in baza prezentului contract, daca neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a obligației respective a fost cauzata de forța majora, așa cum este definita de lege.
- b. Anunțarea forței majore trebuie făcuta in termen de 4 zile de la producere si dovedita in termen de 15 zile cu documente de la Camera de Comerț si Industrie a României.

13. ALTE CLAUZE

- a. Modificarea prezentului contract se poate face numai prin act adițional încheiat între partile contractante.
- b. Prezentul contract, împreună cu anexele sale care fac parte integrantă din cuprinsul sau, reprezintă voința părților și înlătură orice altă înțelegere verbală dintre acestea, anterioară sau ulterioară încheierii lui.
- c. Prezentul contract a fost încheiat într-un număr de două exemplare, fiecare cu valoare de original, câte unul pentru fiecare din partile contractante.
- d. Nici o întârziere în exercitarea sau neexercitarea de către o Parte a unui drept, putere sau remediu sub acest Contract, nu va fi interpretată ca o renunțare la un astfel de drept, putere sau remediu, după cum exercitarea în tot sau în parte a unui astfel de drept, putere sau remediu nu va exclude exercitarea ulterioară a acestora sau exercitarea oricărui alt drept, putere sau remediu sub acest Contract.
- e. În temeiul prezentului Contract, răspunderea Prestatorului nu va putea în niciun caz depăși valoarea unei luni de abonament. Furnizorul nu va răspunde în niciun caz pentru vreo altă daună contractuală sau delictuală, directă, indirectă, materială, specială, incidentală, beneficiu nerealizat, inclusiv dar fără a se limita numai la: orice daună provocată de întreruperea afacerii, de pierderi de profit, venit sau dobânzi, de costul capitalului sau de pierderea proprietății sau a folosinței bunurilor, pierderi de date, etc.

14. ANEXE

- a. Anexa 1 – Punere în funcțiune serviciu

Furnizor,**Beneficiar,****SC TENNET TELECOM SRL**