

CONTRACT PENTRU FURNIZAREA DE SERVICII NETLINK UPGRADRENR: din data/...../..... Contract nou Act aditional**1. Partile:**

S.C. BESTNET SERVICE S.R.L., cu sediul social in Ilfov, Sat Domnesti , Nr. 876B, inregistrata la Registrul Comertului nr. J23/2031/2008, CUI RO21812922, cont bancar nr. RO07BRDE410SV96042284100 deschis la BRD Sucursala DR. TABEREI, reprezentata prin in calitate de Agent / Reprezentant vanzari. (Agentul prin reprezentantii sai are dreptul de a semna prezentul Contract in numele Furnizorului, in limitele contractuale dintre Agent si Furnizor) si

S.C. , cu sediul social in str..... nr..... bl..... sc.....et..... ap..... sector/judet inregistrata la Registrul Comertului nr. J...../...../....., CUI..... atribut fiscal RO, cont bancar nr deschis la reprezentata de in calitate de denumit in continuare „**Client**”

Persoana de contact: e-mail telefon

sau

Persoana fizica Numele: Prenumele
BI/CI /Pasaport Seria nr CNP:..... denumit in continuare „**Client**”

Domiciliul: Localitate:.....
E-mail :..... telefon , str nr bl sc et ap sector/judet

2.a Adresa de corespondenta / facturare:

Adresa de domiciliu/sediu social Alta, daca difera de domiciliu/sediu social
Localitate: str nr bl sc et ap.....

2.b Adresa transmitere factura pe email:

Sunt de acord sa primesc factura pe email
E-mail:

3. Locatia solicitata pentru instalarea/furnizarea Serviciilor:

Localitate: str nr bl sc et ap..... sector/judet

Furnizorul va livra acestuia Serviciul ,solicitat si ales de Client, in conformitate cu dispozitiile cuprinse in Conditile Generale pentru furnizarea acestuia si cele cuprinse in Anexele la Contract, parte integranta din acesta.

4. Termen de instalare si activare a Servicii:

7 zile lucratoare de la data semnarii Contractului

5. Prelucrarea Informatiei:

Clientul este de acord ca Informatia (care, potrivit prevederilor art. 1 (i) si 11 din Conditiiile Generale pentru Furnizarea Serviciilor, include datele cu caracter personal) sa fie prelucrata de Furnizor in scopurile mentionate la art. 11.1 din Conditiiile Generale pentru Furnizarea Serviciilor, inclusiv in scop de marketing direct (ex. pentru primirea de materiale promotionale si orice alte informatii si comunicari de marketing), si sa fie dezvaluite categoriilor de destinatari mentionati la art. 11.1 din Conditiiile Generale pentru Furnizarea Serviciilor, iar in ceea ce priveste CNP-ul sau, acesta sa fie prelucrat/dezvaluit si in scopurile/persoanelor mentionate la art. 11.2 din Conditiiile Generale pentru Furnizarea Serviciilor.

de acord nu este de acord

BESTNET SERVICE sa fie sau nu incluse în baza de date BESTNET SERVICE în vederea furnizarii de registre ale abonatilor în forma scrisa sau electronica si a serviciului de informatii privind abonatii, precum si ca aceste informatii sa fie dezvaluite/transmise tertilor furnizori de astfel de registre si/sau servicii.

Clientul poate indica datele cu caracter personal cel puțin numele, prenumele, adresa si numarul de telefon (si fax, daca exista)

pe care BESTNET SERVICE le va include în astfel de baze de date/transmite tertilor furnizori de astfel de registre si/sau servicii. Aceste informatii vor putea fi utilizate pentru cautarea numarului de telefon al Clientului (si fax, daca exista), si oferirii, la cerere, sau publicarii în registre ale abonatilor.

Clientul are dreptul de a se opune oricând, gratuit si fara justificare, ca aceste informatii sa fie prelucrate, total/partial, pentru furnizarea registrelor abonatilor si/sau a serviciilor de informatii privind abonatii.

de acord nu este de acord

Contractul este format din prezentul Formular, Conditiiile Generale de Furnizare a Serviciilor BESTNET SERVICE (atasate) si urmatoarele anexe:

ANEXA A - SERVICII, PROMOTII, TARIFE, SI DISCOUNTURI

ANEXA B - PROCES VERBAL DE PUNERE IN FUNCTIUNE LOCATII SI PREDARE PRIMIRE ECHIPAMENTE

ANEXA B.1 - CONDITII TEHNICE SI COMERCIALE SPECIFICE SERVICIILOR DE INTERNET

Alte documente incheiate in baza Contractului (cum ar fi: Contract de inchiriere echipamente, Proces verbal predare-primire echipamente, Proces verbal de punere in functiune si acceptanta, etc)

Client
Stampila
Semnatura

Reprezentant BESTNET SERVICE/Agent
Stampila BESTNET SERVICE
Semnatura

CONDITII GENERALE DE FURNIZARE A SERVICIILOR NETLINK UPGRADE („CONDITII GENERALE”)

1. Definitii: In cazul in care legea nu prevede altfel, termenii folositi vor avea urmatoarele definitii: (a) **Client:** persoana fizica parte a acestui Contract; (b) **Contract:** intelegerea scrisa a partilor cu privire la furnizarea Serviciilor (dupa caz, Pachetului de Servicii) incheiata intre Client si Furnizor, incluzand: Formularul, Conditiiile generale, Conditiiile Specifice corespunzatoare fiecarui Serviciu (constituite ca Anexa ale Contractului), Anexa A, denumita Servicii, Promotii, Tarife si Discounturi, precum si orice alte documente incheiate in baza Contractului (de ex. Contract de inchiriere echipamente, Proces verbal predare-primire echipamente, Proces verbal de punere in functiune si acceptanta, etc); (c) **Conditii generale:** document parte a Contractului continand conditiile generale aplicabile furnizarii tuturor Serviciilor care fac obiectul Contractului; (d) **Conditii specifice:** document parte a Contractului continand conditiile particulare aplicabile furnizarii unui anumit Serviciu, denumit Anexa; (e) **Data activarii Serviciului:** data la care Serviciul este pentru prima data disponibil (poate fi utilizat de Client) sau data la care Clientul utilizeaza pentru prima data Serviciul (sau o parte din acesta), oricare ar interveni prima; pentru stabilirea Datei activarii Serviciului vor fi luate in considerare inregistrările interne ale Furnizorului, afara de cazul in care data a fost consemnata intr-un document semnat de ambele parti; de regula, data instalarii coincide cu Data activarii Serviciului; (f) **Date de trafic:** orice date prelucrate in scopul transmiterii unei comunicari prin reseaua Clientului sau in scopul facturarii contravalorii acestei operatiuni (date referitoare la rutare, reseaua in care originea sau se termina comunicarea, durata sau momentul comunicarii, momentul de inceput sau de sfarsit al comunicarii); (g) **Echipament:** echipament necesar furnizarii Serviciilor puse la dispozitia Clientului de Furnizor, conform Anexei A; (h) **Furnizor:** S.C. BESTNET SERVICE S.R.L. persoana juridica parte a Contractului care pune la dispozitia Clientului Serviciul solicitat; (i) **Informatie:** datele obtinute sau detinute de Furnizor despre Client sau despre modul in care Serviciile sunt utilizate, cum sunt datele cu caracter personal (nume, prenume, cod numeric personal, adresa, datele de identificare cuprinse in actul de identitate, etc.), datele de trafic si datele de localizare, astfel cum sunt definite de Legea nr. 506/2004 si Legea nr. 677/2001, asupra prelucrării si folosirii carora Clientul si-a exprimat vointa; (j) **Lista de Tarife** - lista tarifelor aferente Serviciilor si Echipamentelor BESTNET SERVICE disponibila astfel: accesand site-ul WWW.NETLINK.RO, apeland Serviciul Relatii cu Clientii **la numerele: 0768.471.713 si 0723.471.713;** (k) **Locatie** - adresa Clientului unde va fi instalat Echipamentul si unde Clientul este autorizat sa receptioneze Serviciul; (l) **Mediu de transmisii de date:** fibra optica, unde radio, cablu de cupru aflat in proprietatea sau folosinta Clientului necesar transmisiei Internet; (m) **Optiuni:** servicii suplimentare furnizate de catre BESTNET SERVICE asa cum sunt descrise in Anexa A; (n) **Perioada de facturare:** intervalul dintre doua date consecutive de facturare a Serviciului contractat de Client; (o) **Perioada minima:** perioada specificata in Anexa A; (p) **Punct terminal de retea:** punctul fizic la care Clientului ii este furnizat accesul la reseaua Furnizorului si care delimiteaza domeniul de responsabilitate al Furnizorului de domeniul de responsabilitate al Clientului; Punctul terminal de retea va fi determinat de la caz la caz, in functie de conditiile tehnice de furnizare a Serviciului; (q) **Retea internet:** totalitatea resurselor accesibile in reseaua IP internationala; (r) **Site-ul BESTNET SERVICE** – <http://www.netlink.ro/>, precum si alte site-uri indicate de BESTNET SERVICE, dupa caz; (s) **Serviciu:** orice serviciu furnizat de Furnizor in baza Contractului (acces internet, web hosting, mentenanta). In situatia in care Clientului ii sunt puse la dispozitie doua sau trei Servicii, se va considera ca acestuia ii este furnizat un pachet de servicii („Pachet de Servicii”); (t) **Serviciul Relatii cu Clientii** - serviciul telefonic oferit de BESTNET SERVICE, care are rolul de a prelua si solutia cererile privind furnizarea Serviciului.

2. Durata. 2.1 Contractul se incheie pe perioada specificata in Anexa A, **Perioada minima**, incepand de la data activarii Serviciului sau a primului Serviciu din cadrul Pachetului de Servicii si se prelungeste automat pe perioada nedeterminata, daca niciuna dintre parti nu notifica, cu cel putin 30 (saizeci) de zile inainte de expirarea Perioadei minime, intentia sa de a nu mai continua Contractul. Cu cel putin 30 (nouazeci) de zile inainte de expirarea Perioadei minime, Furnizorul notifica in scris Clientului posibilitatea de a-si manifesta optiunea de a impiedica prelungirea automata a Contractului.

3. Instalarea si punerea in functiune a Serviciului.

Echipament. 3.1 Instalarea si punerea in functiune a Serviciului se face in termenul stabilit la punctul 4 din Formular si are loc daca Clientul detine echipamente specifice necesare furnizarii Serviciului. Furnizorul poate refuza conectarea acestora daca apreciaza ca acestea nu pot asigura conditii tehnice optime pentru furnizarea Serviciului. Punerea in functiune se va face in baza unui Proces verbal de punere in functiune si acceptanta. 3.2 Furnizorul va asigura lucrarile de intretinere si reparatii din reseaua proprie. 3.3 Daca

BESTNET SERVICE preda in custodie Clientului Echipamente („BESTNET SERVICE”), BESTNET SERVICE este proprietarul Echipamentelor BESTNET SERVICE pe durata custodiei, iar Clientul nu va transfera catre terti dreptul de a folosi Echipamentele BESTNET SERVICE. Furnizorul va inlocui gratuit Echipamentele defecte acordate in custodie Clientului, in cazul in care defectiunea produsa Echipamentului nu este din culpa Clientului. Daca Clientul produce deteriorari Echipamentelor BESTNET SERVICE, va suporta contravaloarea acestuia/acestora la valoarea mentionata in ANEXA A - SERVICII, PROMOTII, TARIFE SI REDUCERII. Clientul se obliga sa restituie Echipamentele BESTNET SERVICE date in custodie, in stare de functionare, in termen de 2 zile lucratoare de la data incetarii furnizarii Serviciilor, in caz contrar fiind obligat la plata lor la valoarea de la data incetarii furnizarii Serviciilor (mentionata in Lista de tarife). Clientul suporta toate riscurile legate de pierirea Echipamentelor BESTNET SERVICE pe durata custodiei, inclusiv pentru cazuri fortuite. **3.4** Daca instalarea Serviciului depinde de actele sau faptele unui tert, Furnizorul o va realiza numai dupa intrunirea tuturor conditiilor necesare, cum ar fi: obtinerea autorizatiilor sau aprobarilor necesare, instalarea conexiunilor care depind de tert; obtinerea avizelor/aprobarilor/autorizatiilor necesare cad in sarcina exclusiva a Clientului

4. Tarife si modalitati de plata. **4.1** Serviciile sunt facturate lunar. Factura lunara contine contravaloarea Serviciilor furnizate in perioada anterioara facturarii si abonamentul pentru luna in curs („**Abonament**”) si chiria pentru Echipamentul aferent. Tarifele sunt cele specificate in Anexa A, lista completa a tarifelor fiind disponibila (i) pe site-ul BESTNET SERVICE disponibil la www.netlink.ro, (ii) apeland Serviciul Relatii Clienti sau (iii) la sediile BESTNET SERVICE. **4.2** Tariful Abonamentului este stabilit in lei.

4.3 Serviciul furnizat va fi facturat lunar. Factura lunar va contine contravaloarea Abonamentului pentru luna in curs („**Abonament**”). In cazul instalarii partiale (Serviciul sau Serviciile instalate din cadrul Pachetului de Servicii) Furnizorul va emite o factura reprezentand contravaloarea fiecarui Serviciu activ furnizat in perioada de facturare anterioara. Pentru prima luna calendaristica de furnizare a Serviciului, in ceea ce priveste plata Abonamentului, Furnizorul va emite o factura pentru o suma calculata proportional cu numarul de zile de furnizare a Serviciului, daca nu se specifica altfel in Anexa A. **4.4** Furnizorul va expedia la adresa de e-mail mentionata in Contract, factura, numai in cazul in care Clientul va solicita ca factura sa ii fie expediată electronic. Clientul care pretinde ca nu a primit factura nu este exonerat de la plata contravalorii Serviciului, la cererea Clientului, BESTNET SERVICE putand elibera o copie a facturii/lor. **4.5** Termenul de plata a facturii este de maxim 20 (douazecisidoua) de zile de la data emiterii acesteia („**Termenul de plata**”). **4.6** Plata se va face, in lei, in contul bancar indicat pe facturile. dupa cum urmeaza: a) prin ordin de plata (intocmit conform cerintelor bancii unde este deschis contul din care se face plata) sau Internet Banking, mentionandu-se in rubricile "Reprezentand/Detalii plata" numele titularului contractului si numarul facturii. Lista actualizata a conturilor bancare BESTNET SERVICE este disponibila pe factura BESTNET SERVICE. Pentru plata contravalorii facturii Netlink, Clientul nu datoreaza comisioane/costuri suplimentare, cu exceptia platii prin ordin de plata sau care pot fi purtatoare de costuri suplimentare/comisioane bancare. Plata va fi considerata facuta in termen daca suma datorata se regaseste in contul bancar al Furnizorului la data scadentei. **4.7** Clientul poate contesta, in scris, sumele facturate pana cel tarziu la expirarea Termenului de plata, fara a fi exonerat de la achitarea integrala a facturii in termenul mai sus mentionat, urmand ca eventualele diferente sa fie corectate in urmatoarea factura emisa de Netlink. **4.8** Pentru neplata facturii dupa expirarea Termenului de plata, Clientul este de drept in intarziere, fara indeplinirea vreunei formalitati, si datoreaza penalitati de intarziere pana la data achitarii integrale a sumelor datorate, in valoare de 0,2%/zi pentru primele 10 (zece) zile de intarziere, de 0,4%/zi pentru urmatoarele 35 (treizecicinci) de zile, calculate asupra valorii totale a facturii. Totalul penalitatilor de intarziere poate depasi cuantumul sumei asupra careia sunt calculate. **4.9** Neplata totala a facturii peste 30 (treizeci) de zile fata de Termenul de plata da dreptul Furnizorului sa rezilieze Contractul pentru toate Serviciile de plin drept, fara interventia instantei sau alte formalitati prealabile, pe baza unei notificari prealabile scrise de 15 (cincisprezece) zile.

5. Drepturile si Obligatiile Furnizorului. **5.1** Furnizorul este singurul autorizat sa execute lucrari de instalare, bransare, verificare, reparatii, intretinere, debransare, deconectare, rebransare, reconectare si orice interventii, pentru reseaua operata de acesta, pana la Punctul terminal al retelei, inclusiv. Furnizorul raspunde pentru furnizarea Serviciului numai pana la Punctul terminal al retelei. **5.2** Furnizorul se obliga sa remedieze deranjamentele aparute in reseaua sa, astfel incat furnizarea Serviciului sa fie restabilita intr-un interval de 48 ore de la inregistrarea acestora, cu exceptia situatiilor in care Conditii Specifice de furnizare a fiecaruia dintre Servicii prevad un alt termen. In cazul in care restabilirea Serviciului in termenele mentionate mai sus, nu este posibila, Furnizorul va rambursa Clientului Abonamentul aferent Serviciului afectat, in cota fractionara, corespunzator perioadei efective de nefunctionare. Restituirea sumelor pentru perioada de nefunctionare a Serviciului se face prin creditarea cu valoarea in lei facturata la data nefunctionarii, cu evidentiere in facturile

urmatoare. In acelasi mod se face restituirea sumelor si in cazul in care nefunctionarea Serviciilor nu se datoreaza Furnizorului, ci unui tert, fara ca aceasta sa constituie cauza de incetare a Contractului. **5.3** Furnizorul are obligatia de a asigura securitatea retelei si confidentialitatea comunicariilor, cu exceptia situatiei in care legea/autoritatile/instantele judecatoresti ar prevedea/solicita altfel, ori legea ar impune o alta conduita din partea Furnizorului; in aceste cazuri Furnizorul este exonerat de orice raspundere fata de Client. **5.4** Furnizorul isi rezerva dreptul sa refuze incheierea oricarui contract si sa refuze furnizarea oricarui serviciu, in cazul Clientilor ori membrilor de familie ai acestora care locuiesc la aceeasi adresa cu Clientul, daca acestia inregistreaza datorii catre BESTNET SERVICE, inclusiv daca acestea rezulta din alte contracte sau din orice alte raporturi juridice. **6. Drepturile si Obligatiile Clientului.** **6.1** Clientul nu va interveni asupra Echipamentelor sau lucrarilor realizate de Furnizor in vederea furnizarii Serviciilor. **6.2** Clientul va permite numai reprezentantilor Furnizorului accesul la locatiile unde sunt plasate sau urmeaza a fi instalate Echipamente/elemente ale retelei in vederea furnizarii/mentinerii si/sau desfiintarii Serviciului. **6.3** Clientul va suporta contravaloarea cheltuielilor determinate de refacerea sau repunerea in functiune a Serviciului datorate culpei sale, fiind instiintat, in prealabil, de catre Furnizor asupra devizului estimativ al lucrarilor pentru repunerea in functiune a Serviciului. **6.4** Clientul se obliga sa foloseasca in retea numai echipamente terminale a caror conformitate este recunoscuta potrivit HG nr. 88/2003 privind echipamentele radio si echipamentele terminale de telecomunicatii si recunoasterea mutuala a conformitatii acestora sau a altor acte normative incidente.

6.5 Clientul se obliga sa notifice de indata Furnizorul in cazul in care devine subiect al procedurilor insolventei.

6.6 Clientul intelege si este de acord ca, in scopul furnizarii Serviciului, reseaua Furnizorului si realizarea circuitului individual de cablu sa se realizeze in si pe imobil.

7. Modificarea clauzelor Contractului. **7.1** BESTNET SERVICE poate modifica unilateral Contractul (ex. tarifele, modalitatea de aplicare a acestora, penalitatile de intarziere, caracteristicile Serviciilor), cu conditia notificarii in scris a Clientului, cu cel putin 30 (treizeci) de zile inainte. Modificarile vor fi aplicabile de drept, fara act aditional. Daca Clientul nu este de acord cu o modificare, poate solicita denuntarea unilateral a Contractului pentru Serviciul supus modificarii, pe baza unei notificari scrise ce trebuie sa ajunga la Furnizor in decursul celor 30 de zile, fara despagubiri. Clientul nu va abuza de dreptul acordat potrivit acestui articol (ex. modificarea este in avantajul Clientului). **7.2** Clientul poate solicita modificarea caracteristicilor Serviciului numai daca are toate obligatiile contractuale achitate la zi. **7.3** Orice solicitare a Clientului referitoare la modificarea Abonamentului, a titularului sau a altor informati privind Clientul trebuie realizata personal sau prin mandatar imputernicit printr-o procura speciala, respectiv prin completarea unei cereri sau prin semnarea unui act aditional, dupa caz, cu cel putin 30 (treizeci) de zile inainte, urmand ca aceasta sa intre in vigoare in prima zi a lunii calendaristice urmatoare celei in care termenul de 30 (treizeci) de zile se implineste. Daca modificarea abonamentului presupune instalarea unui nou serviciu, se vor aplica prevederile punctului 4 din Contract privind termenul de instalare a serviciilor. **7.4** Daca partile agreeaza migrarea de la un tip de Abonament la altul si Clientul a beneficiat de o oferta promotionala, clientul nu va mai beneficia de oferta promotionala initiala. **7.5** In caz de migrare catre un Pachet de Servicii care are un pret de facturare mai mic decat cel anterior si Clientul a beneficiat de o oferta promotionala/reducere pentru Pachetul de Servicii respectiv, Clientul va fi obligat la plata unor despagubiri in valoare de Δ % din diferenta de pret a celor doua Pachete de Servicii pentru perioada ramasa din Contract, daca Perioada minima nu a expirat.

Valoarea Δ % va fi de:

- 25% in cazul Contractului incheiat pe o Perioada minima de 12 luni, daca migrarea se realizeaza in primele 7 luni de la incheierea Contractului;
- 20% in cazul Contractului incheiat pe o Perioada minima de 12/24 luni, daca migrarea se realizeaza in perioada cuprinsa intre lunile 8-23 de la incheierea Contractului;
- 15% in cazul Contractului incheiat pe o Perioada minima de 24 luni, daca migrarea se realizeaza in primele 7 luni de la incheierea Contractului;

7.6 Daca, pe durata Contractului, Serviciul nu mai poate fi furnizat la parametrii contractati, a) fie partile vor agreea furnizarea unui serviciu inferior calitativ la tariful aferent acestuia, fara despagubiri, b) fie Contractul inceteaza de plin drept, fara despagubiri.

8. Cesiunea Contractului. **8.1** Drepturile si obligatiile Furnizorului nascute din sau in legatura cu prezentul Contract pot fi cesionate, prevederile acestuia urmand a fi aplicabile in integralitatea sa oricarui tert care achizitioneaza in tot sau in parte reseaua Furnizorului, de la data achizitiei. **8.2** Clientului ii este interzisa redistribuirea sau revanzarea Serviciului/Echipamentelor furnizat(e), fara acordul scris al Furnizorului.

9. Suspendarea furnizarii Serviciului. **9.1** Neplata totala a facturii peste 15 (cincisprezece) zile fata de

termenul scadent da dreptul Furnizorului sa suspende furnizarea tuturor Serviciilor. Furnizarea se reia in maxim o zi lucratoare de la achitarea integrala a sumelor datorate. **9.2**, Furnizorul are dreptul de a suspenda in tot sau in parte furnizarea Serviciilor, pe o perioada de maxim 15 (cincisprezece) zile in decursul unui an calendaristic, in vederea efectuarii de lucrari de intretinere sau dezvoltare a retelei si va rambursa Clientului numai Abonamentul aferent Serviciului afectat, in cota fractionara, corespunzator perioadei efective de nefunctionare. In toate cazurile, rambursarea se face prin creditare, cu evidentiere in factura emisa in luna urmatoare. **9.3** Clientul poate solicita suspendarea Serviciului in baza unei cereri depuse la casieria Furnizorului cu cel putin 15 (cincisprezece) zile inainte de data la care se doreste suspendarea. Suspendarea Serviciului poate fi solicitata pe parcursul unui an calendaristic, in decursul Perioadei minime, pentru o durata cuprinsa intre 1 si maxim 3 luni de zile, cu incepere din prima zi a lunii urmatoare solicitarii de suspendare. Perioada minima se va prelungi cu perioada de suspendare.

10. Incetarea Contractului **10.1** BESTNET SERVICE are dreptul de a denunta unilateral Contractul, cu o notificare prealabila scrisa de 2 (doua) zile, in urmatoarele situatii: a) un eveniment de forta majora ce dureaza de mai mult de 30 (treizeci) de zile; b) in orice alta situatie expres mentionata in Contract. **10.2** Clientul are dreptul de a denunta unilateral Contractul: a) oricand si cu aplicarea prevederilor mentionate mai jos referitoare la despagubiri, cu o notificare prealabila scrisa de 30 (treizeci) de zile, Contractul incetand de plin drept in prima zi a lunii urmatoare celei in care termenul de 30 (treizeci) de zile se implineste; b) in orice alta situatie expres mentionata in Contract. **10.3** Daca Clientul doreste sa achizitioneze alte servicii ale Furnizorului dupa rezilierea Contractului, acesta va semna un nou contract, doar dupa achitarea tuturor obligatiilor ce decurg din anteriorul contract. **10.4** Daca o parte nu-si indeplineste obligatiile contractuale, cealalta parte este indreptatita sa rezilieze de plin drept Contractul, fara interventia instantei, putand solicita despagubiri. Daca nu se prevede altfel in Contract, rezilierea va opera pe baza unei notificari prealabile scrise de 30 (treizeci) de zile. Contractul va inceta de plin drept in prima zi a lunii urmatoare celei in care termenul de 30 (treizeci) de zile se implineste, daca partea in culpa nu a inlaturat, pana la implinirea termenului, situatia ce a atras notificarea de reziliere. **10.5** In situatia in care Serviciile nu pot fi activate in termenul mentionat la punctul 4 din Formular din motive de natura tehnica, atat Clientul cat si BESTNET SERVICE au dreptul sa considere Contractul incetat de drept, fara notificare prealabila, fara interventia instantei si alte formalitati si fara acordarea de daune interese. In aceasta situatie Netlink va restitui Clientului contravaloarea taxelor de instalare si activare a Serviciilor deja achitate, daca este cazul. **10.6** Daca Contractul inceteaza, pentru unul sau mai multe Servicii, inainte de expirarea Perioadei minime, urmare a rezilierii Contractului de catre Netlink sau a denuntarii unilaterale de catre Client (altfel decat potrivit art. 7.1 sau in cazul in care Furnizorul devine insolubil) si Clientul a beneficiat de o oferta promotionala/reducere pentru Serviciile respective, Clientul va fi obligat la plata unor despagubiri pentru incetarea Contractului inainte de Perioada minima, in cuantumul specificat in ANEXA A - SERVICII, PROMOTII, TARIFE SI REDUCERI. Despagubirile se factureaza peste tarifele pentru Serviciile prestate si/sau Echipamentele furnizate. **10.7** Clientul nu datoreaza despagubiri pentru incetare prematura (inainte de implinirea termenului) in cazul schimbarii locatiei la care Serviciile sunt furnizate, daca Furnizorul nu are solutie tehnica pentru furnizarea Serviciilor la noua locatie. Prin „locatie”, in sensul acestui paragraf, se intelege o noua locatie a Clientului aflata in raza teritoriala a aceleiasi localitati in care Serviciul a fost furnizat initial. **10.8** In cazul schimbarii locatiei la care Serviciile sunt furnizate, iar Furnizorul are solutie tehnica pentru furnizarea Serviciilor la noua locatie, Clientul datoreaza taxa de schimbare adresa, aceasta va fi calculata ca fiind jumătate din tarifele de instalare/activare prezente in ANEXA A - SERVICII, PROMOTII, TARIFE SI DISCOUNTURI. In cazul Pachetelor de Servicii, tarifele de instalare/activare se vor insuma conform componentelor Pachetului. **10.9** Cu exceptia (i) clauzei privind parametrii de calitate conveniti, (ii) obligatiilor asumate de Furnizor la punctul 5.2 si (iii) clauzei privind imposibilitatea activarii Serviciului din motive tehnice, prevazuta la punctul 10.5, in functie de situatie si de comun acord cu Clientul, in cazul in care Furnizorul nu isi respecta celelalte obligatii prevazute in prezentul Contract, si urmare acestui fapt Clientul nu poate beneficia de Serviciul contractat, Furnizorul va despagubi Clientul cu o suma echivalenta Abonamentului Serviciului afectat, in cota fractionara, corespunzatoare perioadei efective de nefunctionare, fara ca aceasta sa constituie cauza de incetare a Contractului. Restituirea sumelor ce se constituie conform acestui punct in despagubiri, se face prin creditarea cu valoarea in lei facturata la data nefunctionarii, cu evidentiere in factura urmatoare.

11. Prelucrarea Informatiei. **11.1** Datele obtinute de BESTNET SERVICE despre Client si Servicii („Informatia”), cum sunt datele cu caracter personal (inclusiv CNP), datele de trafic (referitoare la rutare, durata sau momentul comunicarii, reseaua in care o rigineaza sau in care se termina comunicarea, momentul de inceput si de sfarsit al comunicarii) si datele de localizare vor fi prelucrate de Furnizor in urmatoarele scopuri: a) marketingul (inclusiv marketingul direct), efectuarea de comunicari comerciale si

comercializarea serviciilor BESTNET SERVICE si ale partenerilor BESTNET SERVICE prin orice mijloc de comunicare, inclusiv prin mijloace de apelare automata care nu necesita interventia unui operator uman; b) furnizarea de servicii cu valoare adaugata; c) crearea unei baze de date cuprinzand datele personale ale clientilor rau platnici, pentru utilizarea acestora in comun cu alti furnizori de servicii de comunicatii electronice si cu alte institutii care, fie au ca obiect de activitate gestionarea unor asemenea date, fie pot intra in contact cu astfel de persoane prin natura activitatii desfasurate, si va fi dezvaluita furnizorilor de servicii de comunicatii electronice si institutiilor mentionate; d) incasarea valorii Serviciilor prin intermediul unor terti, si va fi dezvaluita acestor terti; e) indeplinirea obligatiilor asumate de Netlink prin contractele incheiate si pentru activitatile de audit desfasurate de auditorii acestor furnizori, si va fi dezvaluita acestor furnizori/auditori; f) efectuarea de loterii publicitare, concursuri, studii de piata, si va fi dezvaluita organizatiilor de cercetare a pietei si partenerilor contractuali ai Furnizorului. **11.2** Netlink, are dreptul, conform legii si prezentului Contract, ca in vederea executarii Contractului, sa prelucreze Informatia obtinuta de la Client si in urmatoarele scopuri: a) furnizarea Serviciilor (ex.: procesare cereri Client, facturare, arhivare, recuperare debite/creante inclusiv prin intermediul unor terti, solutionare cereri/reclamatii) si va fi dezvaluita (i) unor terti imputerniciti sa recupereze creantele Furnizorului, (ii) unor terti cesionari ai creantelor Netlink, (iii) unor terti imputerniciti sa comercializeze Serviciile precum si (iv) partenerilor comerciali, cu care Netlink incheie contracte referitoare la Servicii; b) prevenirea/depistarea fraudelor si va fi dezvaluita autoritatilor si institutiilor abilitate conform legii; c) in orice alte modalitati permise de lege si va fi dezvaluita altor persoane, in conditiile legii. **11.3** Datele de trafic vor fi prelucrate in scopurile mentionate mai sus pe perioada de valabilitate a Contractului, si pe o perioada de maximum 3 (trei) ani de la data incetarii acestuia, exceptand situatiile pentru care legea prevede un alt termen. **11.4** Privind datele sale personale, Clientul are urmatoarele drepturi: de acces si interventie la acestea, de opozitie la prelucrarea acestora, de a nu fi supus unei decizii individuale, de a se adresa justitiei, conform art. 13-18 din Legea nr. 677/2001 sa fie prelucrate in scop de marketing. Pentru exercitarea acestor drepturi, Clientul va inainta catre BESTNET SERVICE o cerere scrisa, datata si semnata. **11.5** Clientul se obliga sa comunice deodata, in scris, Furnizorului orice modificare a datelor furnizate la incheierea Contractului, cat si declararea procedurii reorganizarii judiciare ori a falimentului.

12. Notificari **12.1** Clientul va trimite notificariile mentionate in Contract la sediul BESTNET SERVICE, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire. **12.2** Furnizorul va trimite notificariile mentionate in Contract la adresa indicata de Client. Notificariile comunicate de parti la alte adrese nu vor fi opozabile partii notificate.

13 Lege. Litigii. **13.1** Contractul este guvernata de legea romana. **13.2** Orice neintelegere privind executarea Contractului va fi rezolvata amiabil. Daca o astfel de rezolvare nu e posibila, litigiul va fi inaintat instantelor judecatoresti. **13.3** Clientul se poate adresa ANCOM pentru solutionarea litigiilor ocazionate de aplicarea OUG 111/2011 si in legatura cu clauzele privind exercitarea drepturilor conferite de aceasta si prevazute in Contract, ori in legatura cu executarea acestor clauze si care nu au fost rezolvate pe cale amiabila cu BESTNET SERVICE. Litigiul va fi inaintat catre ANCOM, la **sediul autoritatii** din: Str. Delea Noua, nr. 2 Sector 3, Cod 030925, Bucuresti, Romania. **Telefon Registratura ANCOM:** 0372.845.454, 0372.845.472 (numerele de telefon sunt portate in reseaua Orange)

14. Fraude. **14.1** Clientul declara in mod expres ca intelege ca Serviciile ii sunt destinate si furnizate numai in calitatea sa de utilizator final si numai pentru scopurile mentionate in Contract. **14.2** Serviciile/Echipamentele sunt furnizate Clientului numai in calitatea acestuia de utilizator final si numai pentru uzul sau privat. Sunt considerate activitati frauduloase ale Clientului: a) furnizarea de informatii/documente eronate/falsificate care au stat la baza incheierii Contractului; b) mutarea Echipamentelor in alta locatie, fara acordul BESTNET SERVICE; c) furnizarea Serviciilor catre terti (contra cost sau in mod gratuit); d) utilizarea Serviciilor in vederea furnizarii de servicii de comunicatii electronice catre terti sau in vederea transferului de trafic in reseaua Furnizorului si/sau alte retele; e) utilizarea Serviciilor cu incalcare a legii. **14.3** Daca identifica o activitate frauduloasa, BESTNET SERVICE are dreptul: a) sa suspende, pana la clarificarea situatiei, furnizarea tuturor Serviciilor pe care le furnizeaza Clientului, sau sa rezilieze Contractul de plin drept, fara interventia instantei sau alte formalitati prealabile; b) sa refuze furnizarea unui nou serviciu c) sa retraga Clientului orice forma de beneficii; si/sau d) sa ia masurile prevazute in politica de securitate a BESTNET SERVICE. De asemenea, Clientul este responsabil pentru daunele rezultate din neindeplinirea obligatiilor asumate prin prezentul articol.

15. Forta Majora. **15.1** Daca nu se prevede altfel in Contract, forta majora exonereaza de raspundere partea care o invoca, dar numai in masura si pentru perioada in care indeplinirea clauzelor contractuale este impiedicata sau intarziata de situatia de forta majora. **15.2** Prin caz de forta majora se inteleg toate evenimentele si/sau imprejurarile imprevizibile si inevitabile, independente de vointa partii care o invoca (ex.: razboaie, revolutii, inundatii, cutremure, epidemii, embargouri, restrictii de carantina, temperaturi foarte rid

icate sau foarte scazute) si care, aparand dupa incheierea Contractului, impiedica sau intarzie, total sau partial, executarea acestuia. **15.3** Partea care invoca forta majora este obligata sa notifice cealalta parte, prin scrisoare recomandata, in termen de 5(cinci) zile de la inceperea evenimentelor sau imprejurarilor considerate drept forta majora, comunicand, totodata, si documente eliberate de o autoritate competenta care sa certifice cazul de forta majora. **15.4** Daca evenimentul de forta majora dureaza mai mult de 30 (treizeci) zile, oricare dintre parti va avea dreptul de a denunta unilateral Contractul.

16. Limitarea raspunderii. 16.1 Furnizorul raspunde de functionarea Serviciilor pana la Punctul terminal de retea. **16.2** Furnizorul nu este raspunzator daca transmiterea si receptionarea Serviciului este alterata datorita unor factori de natura: a) fenomene naturale care afecteaza receptionarea serviciilor; b) intreruperi sau variatii mari de curent in locatie sau in imobilul unde este instalata reseaua de distributie a semnalului; c) instalarea sau utilizarea de catre Client de echipamente neautorizate; d) interferentele cu alte sisteme electronice de comunicatie; e) utilizarea necorespunzatoare sau frauduloasa a Serviciilor. **16.3** Exceptand cazurile in care se prevede altfel in Contract, niciuna din parti nu este raspunzatoare fata de cealalta parte pentru niciun fel de daune indirecte sau daune de orice natura cum ar fi, dar fara a se limita la acestea, beneficiul nerealizat, pierderi de clienti, pierderi de profit, afectare a reputatiei sau pierderea de oportunitati de afaceri, etc.

17. Informatii si Relatii Clienti. 17.1 Orice informatii suplimentare privind Serviciul, precum si tarifele actualizate de furnizare a Serviciului, tarifele serviciului de intretinere si reparatii pot fi obtinute de la sediul Furnizorului, apeland Serviciul Vanzari si Relatii Clienti, sau accesand domeniul www.netlink.ro **17.2** BESTNET SERVICE asigura serviciul de dispecerat Suport Tehnic, orice nefunctionare a Serviciului va fi adusa de catre Client la cunostinta BESTNET SERVICE in cel mai scurt timp posibil. **17.3** Clientul este de acord ca reclamatii formulate sa fie inregistrate. Fiecare reclamatie va fi preluata, fie direct de la Client, fie prin fax, impreuna cu datele de identificare si de contact ale acestuia sau ale reprezentantului acestuia. Reclamatia va fi inregistrata in baza de date pentru deranjamente, va primi un numar unic si va fi imediat transmisa spre verificare si solutionare serviciului responsabil sa rezolve tipul reclamatiei respective. Imediat ce problema a fost identificata si diagnosticata, Clientul va fi informat cu privire la perioada maxima in care se va solutiona problema reclamatia. Odata cu solutionarea reclamatiei, reprezentantul BESTNET SERVICE care a primit si inregistrat reclamatia, va inregistra in baza de date modul de solutionare a reclamatiei/data solutionarii sau stadiul acesteia.

18. Niveluri de calitate privind furnizarea Serviciilor. 18.1 In cazul in care Contractul (inclusiv Conditiiile specific identificate ca si Anexe ale Contractului) nu prevede altfel, Serviciile Netlink sunt de tip "best effort", caracteristicile tehnice si parametrii de calitate comunicati in descrierile acestor Servicii din Contract fiind masurati in conditii ideale. Valorile parametrilor aferenti indicatorilor de calitate administrativi pentru furnizarea Serviciilor BESTNET SERVICE de acces la internet, precum si procedura privind masurarea acestor parametri se gasesc pe pagina de internet http://www.netlink.ro/indicatori_calitate_internet.html. Niciuna dintre obligatiile privind accesul, viteza si calitatea Serviciilor nu reprezinta o obligatie de rezultat a BESTNET SERVICE. Cu exceptia cazurilor expres mentionate in Contract, neindeplinirea parametrilor de calitate sau a caracteristicilor comunicate pentru Servicii nu atrage aplicarea niciunei penalitati de catre BESTNET SERVICE sau acordarea niciunei reduceri la Abonamentul lunar. Prin semnarea Contractului, Clientul accepta furnizarea Serviciilor in aceste conditii.

18.2 In cazul Serviciului BESTNET SERVICE de acces la Internet prin tehnologia FTTB, FTTH, FTTC, FTTN, Cablu UTP/FTP, pentru gestionarea si prevenirea aparitiei congestiilor in retea, sistemele interne Netlink de management al traficului utilizeaza masuri corective care pot presupune reducerea sau chiar intreruperea temporara a traficului de date pana la eliminarea congestiei.

Intocmit in doua exemplare, impreuna cu Anexele, cate unul pentru fiecare parte care declara ca se afla in posesia unui exemplar complet, inclusiv Anexe si orice alte documente in legatura cu Contractul.

Client
Stampila
Semnatur

Reprezentant BESTNET SERVICE/Agent
Stampila BESTNET SERVICE
Semnatura

ANEXA B.2 - CONDITII TEHNICE SI COMERCIALE SPECIFICE SERVICIILOR DE INTERNET LA CONTRACTUL NR: din data/...../.....

1. Definitii: In cazul in care legea nu prevede altfel, termenii folositi in prezenta Anexa vor avea urmatoarele intelesuri, daca nu se prevede altfel in Contract: (a) **Adresa IP:** identificator unic pentru un calculator personal sau pentru un echipament intr-o retea TCP/IP; (b) **TCP/IP:** pachet de protocoale de comunicatie folosit pentru interconectarea resurselor din reseaua Internet; (c) **Adresa MAC:** o adresa fizica ce identifica in mod unic un echipament de comunicatie intr-o retea, interfetele de comunicare dintre calculatoarele personale; (d) **Flood:** atac informatic care consta in transmiterea intentionata de pachete IP catre o anumita destinatie din reseaua Internet care are ca scop blocarea accesului respectivei destinatii la Internet; (e) **Retea metropolitana:** totalitatea resurselor electronice accesibile in reseaua Furnizorului din localitatea in care acest serviciu este furnizat;

2. Descrierea Serviciului. 2.1 Serviciul de acces la Internet, se refera la accesul la Internet prin asigurarea transmiterii pachetelor de date ale Clientului din si catre reseaua Internet precum si asigurarea vizibilitatii spre Internet a adreselor atribuite Client ului. Furnizorul va aloca un IP pe baza adresei MAC a interfetei de conectare a echipamentului personal al Clientului.

3. Functionarea Serviciului. Disfunctionalitati. 3.1 Furnizorul asigura disponibilitatea Serviciului 24 (douazeci si patru) de ore din 24 (douazeci si patru), 7 (sapte) zile din 7 (sapte) pe saptamana, 365 (treisutesaizecicinci) de zile pe an, asigurand o disponibilitate minima a Serviciului de 95%. Furnizorul va asigura o rata de transfer mai mare sau cel putin egala cu 32 kb/s, in situatia in care rata de transfer este mai mica de 32 kb/s Serviciul va fi considerat indisponibil, tratandu-se ca atare. **3.2** Disponibilitatea Serviciului nu include liniile de comunicatie si echipamentele furnizate de terti Clientului pentru accesul la Serviciu. **3.3** Disponibilitatea lunara efectiva a Serviciului se calculeaza procentual, si reprezinta suma timpului de disponibilitate a Serviciului raportata la timpul total lunar (720 ore). **3.4** Tarifele lunare aferente Serviciului se diminueaza procentual din valoarea facturii, in functie de disponibilitatea lunara a Serviciului, daca defectiunile anuntate nu sunt imputabile Clientului. Daca intreruperea sau scaderea ratei de transfer a Serviciului se datoreaza culpei Furnizorului si aceasta intrerupere sau scadere a ratei de transfer depaseste termenul prevazut la art. 3.5, tarifele lunare aferente Serviciului se diminueaza proportional, conform celor de mai jos in acest art. 3.4. Suma dedusa va fi scazuta din valoarea facturii pentru luna urmatoare. Reducerea se va aplica procentual din valoarea Abonamentului, astfel: disponibilitate lunara

95% sau mai mult – procent discount 0%; disponibilitate lunara 94,99% -90% – procent discount 5%; disponibilitate lunara 89,99% - 85% – procent discount 10%; disponibilitate lunara 84,99% -80% – procent discount 15%; disponibilitate lunara 79,99% -75% – procent discount 20%. **3.5** Nu se considera intrerupere neanuntata sau rata de transfer mai mica de 32 kb/p: a) intreruperea furnizarii in totalitate sau in parte a Serviciului in vederea efectuarii de lucrari de intretinere sau dezvoltare a retelei, Clientul fiind instiintat cu privire la o astfel de intrerupere cu minim 24 (douazecisipatru) ore inainte, cu precizare perioadei de intrerupere, care nu poate depasi 30 (treizeci) ore/saptamana. Furnizorul va urmari ca aceste interventii sa aiba loc in intervalul orar 0⁰⁰ – 07⁰⁰; b) intreruperea datorata culpei Clientului sau a unor terti pentru care Furnizorul nu este raspunzator ori datorita fortei majore. **3.6** In cazul in care Clientul solicita deplasarea unei echipe tehnice, reprezentantii Furnizorului se vor deplasa la Locatia Clientului in maxim o zi lucratoare.

3.7 Furnizorul ofera urmatoarele lucrari de reparatii:

- manopera pentru instalarea sau inlocuirea unui traseu de cablu ce depaseste 15m lungime: 1 leu/m ;
- contravaloarea cantitatii de cablu ce depaseste 15m lungime: 1leu/m;
- manopera pentru instalarea sau inlocuirea unei mufe ce depaseste 6 buc: 2.5 lei / bucata.
- contravaloarea unui echipament de tip swich Ethernet: 50 lei / bucata.

Furnizorul nu ofera lucrari de reparatii sau configurari pentru echipamentele Clientului. Furnizorul ofera gratuit 15 metri de cablu, 6 mufa si manopera aferenta instalarii Serviciului.

4. Limitarea raspunderii. 4.1 Clientul declara ca a fost informat ca dupa transmiterea pachetelor de date si mesajelor de posta electronica in reseaua Internet, Furnizorul numai detine controlul asupra traseului urmat de acestea, existand posibilitatea ca acestea sa nu soseasca la destinatie sau sa soseasca cu intarziere sau ca un anumit site nu este accesibil la un moment dat. **4.2** Avand in vedere ca Furnizorul nu poate sa exercite controlul asupra informatiilor care circula in reseaua Internet, acesta nu isi asuma responsabilitatea privind: a) receptionarea de catre Client a informatiilor cu caracter ilegal sau prejudiciabil in orice alt mod pentru acesta sau pentru terti; b) prejudiciile cauzate, incluzand, dar fara a se limita la, pierderile de date sau la cele aparute ca urmare a utilizarii datelor si informatiilor receptionate; c) prejudiciile suferite de Client ca urmare a accesului neautorizat al unor terte persoane, in retaua sa de comunicatii.

5. Drepturile si obligatiile Clientului. 5.1 In plus, fata de drepturile si obligatiile mentionate in Conditile Generale de Furnizare a Serviciilor BESTNET SERVICE, Clientul se obliga:

- sa stabileasca si sa pregateasca spatiul interior si/sau exterior pentru instalarea Echipamentelor Furnizorului, intr-o zona care sa asigure integritatea si siguranta acestora, in urma recomandarilor acestuia, asigurand astfel securitatea accesului la Serviciile Furnizorului. Clientul va informa deodata Furnizorul despre orice actiune de care are cunostinta care ar putea reprezenta un atentat la acestea;

- sa asigure procurarea, instalarea, configurarea si intretinerea propriilor sale echipamente de interconectare cu Echipamentele Furnizorului. Pentru asigurarea integritatii Echipamentelor proprietatea Furnizorului, Clientul este singurul si direct raspunzator pentru eventuala distrugere totala sau partiala a acestor Echipamente, daca aceasta s-a intamplat din culpa sa, a prepusilor sai sau a persoanelor aflate in subordinea sa sau actionand la comanda/instructiunile/cererea acestuia. In nici o situatie, Clientul nu are drept de retentie asupra Echipamentelor Furnizorului.

- sa nu utilizeze si sa ia toate masurile necesare pentru a nu permite utilizarea Serviciului furnizat in scopuri ilegale, conform legislatiei romane in vigoare sau in scopul prejudicierii, in orice mod, a unor terte persoane, fizice sau juridice, din tara sau din strainate, prin diferite modalitati si in special prin expedierea de mesaje cu intentia de a hartui, ameninta, insulta, calomnia sau de a deranja in orice alt mod destinatarul, inclusiv prin atac la morala, prin distribuirea de materiale ce incalca drepturile de proprietate intelectuala sau dreptul la intimitate ori alte drepturi ale unor terte persoane, prin orice actiuni care aduc prejudicii altor utilizatori. Raspunderea Furnizorului nu va fi angajata in cazul infiltrarii unui tert in sistemul informatic al Clientului, acesta ramanand singurul responsabil de protectia propriului sau sistem informatic.

6. Transmiterea si accesul informatiilor si serviciilor protejate. 6.1 Clientului ii este interzis:

a) sa incerce sa acceseze servicii, informatii, site-uri, sisteme sau relee informatice pe care nu are dreptul sa le acceseze, precum si sa incerce sa identifice vulnerabilitatile unui astfel de sistem, retea sau Serviciu;

b) sa transmita IP Flood in scopul incarcarii retelei destinatie si/sau a calculatoarelor destinatie, determinand astfel o functionare necorespunzatoare a acestora;

c) sa utilizeze orice metoda de supraincarcare a sistemului informatic de tipul „denial of service” (atac informatic ce vizeaza blocarea anumitor servicii oferite de calculatorul destinatie);

d) sa utilizeze pe propria retea a unor alte adrese de IP decat cele alocate de Furnizor si transmiterea de pachete TCP/Ip sau de mesaje avand headerul (antetul) contrafacut, indiferent ca sunt anonime sau sub identitate de utilizator.

e) sa utilizeze si sa permita utilizarea abuziva a retelei Furnizorului prin transmiterea in retea de spam posta electronica nesolicitata, cu continut comercial sau nu ori a mesajelor despre care cunoaste ca are virusi atasati.

6.2 Clientul nu are permisiunea sa utilizeze Reteaua si Serviciul pentru transmiterea, distribuirea sau stocarea de materiale ce incalca legi sau regulamente aplicabile.

7. Indicatori de calitate pentru furnizarea Serviciului de Internet. 7.1 Termenul necesar pentru furnizarea accesului la internet este de 25 zile lucratoare. **7.2** Termenul de remediere a deranjamentelor este de 48 ore de la inregistrarea acestora. **7.3** Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la Client este de 48 ore de la inregistrarea acestora.

8 Alte clauze. 8.1 In scopul protejarii retelei Furnizorului, dar si a sistemului informatic al Clientului, Furnizorul are dreptul sa deconecteze temporar adresele IP ale Clientului, cu notificarea prealabila a acestuia, in cazul in care constata ca Clientul este tinta unor atacuri de tip flood ori „denial of service”, pana la solutionarea acestor probleme. **8.2** Furnizorul are dreptul sa stearga orice informatie pe care Clientul a introdus -o in retea, care poate determina functionarea necorespunzatoare a retelei Netlink. **8.3** Furnizorul are dreptul sa modifice adresa IP alocata acestuia in orice moment, atunci cand suspecteaza probleme de securitate a sistemului Clientului, instiintandu-l deodata pe acesta despre modificare. **8.4** Furnizorul va putea investiga orice incalcare a obligatiilor de mai sus, putand sesiza autoritatile competente in cazul savarsirii oricerei fapte ce angajeaza raspunderea juridica a Clientului.

Client
Functia/stampila
Semnatura

Reprezentant BESTNET SERVICE/Agent
Stampila BESTNET SERVICE
Semnatura

POLITICA DE UTILIZARE A SERVICIILOR DE INTERNET

1. In continuare sunt prezentate conditiile in care S.C. BESTNET SERVICE S.R.L. (denumita in continuare NETLINK) furnizeaza serviciul de acces la reseaua Internet si serviciile asociate acestuia, denumite in continuare generic „Serviciul”. Furnizarea Serviciului este conditionata de acceptarea in intregime a prevederilor acestei Politici.

2. Conduita generala. 2.1. Clientul nu are permisiunea de a utiliza Serviciul pentru a transmite, a copia, a posta, a distribui, a reproduce, a utiliza, a incarca sau a prelucra in orice alt mod materiale: (a) ilegale, obscene, vulgare, calomniatoare, amenintatoare, abuzive, materiale care indeamna la ura rasiala, etnica sau sunt in orice alt mod defaimatoare; (b) pentru care nu are dreptul legal de transmitere, reproducere sau difuzare, sub orice sistem juridic, romanesc sau strain; (c) care aduc atingere unui drept de proprietate intelectuala al unui tert, incluzand, dar fara a se limita la, dreptul de autor, dreptul asupra unei marci sau inventii; (d) care contin virusi sau orice alt tip de cod, fisiere, sau programe care sunt create sa distruga, intrerupa sau sa limiteze functionarea oricarui alt software, componente hardware sau echipament de telecomunicatii; (e) care contin oferte frauduloase de bunuri sau servicii sau de orice alte materiale promotionale care contin afirmatii, pretentii sau reprezentari false de natura sa insele sau sa induca in eroare. (f) care contin informatii despre modul de derulare a unor activitati ilegale.

2.2. Totodata, Clientul nu are dreptul: (a) de a expedia mesaje prin e-mail care au ca intentie sa hartuiasca sau sa deranjeze alti utilizatori ai retelei Internet; (b) de a continua sa expedieze mesaje prin e-mail catre un adresant care a indicat ca nu doreste sa mai primeasca asemenea mesaje; (c) de a expedia sau primi mesaje prin e-mail intr-o maniera care incalca politicile de utilizare ale altui furnizor de servicii pe Internet; (d) de a utiliza serviciul in scopul instigarii la, lansarii sau coordonarii de atacuri informatice de orice tip impotriva oricarui sistem sau utilizator de Internet sau de pe alte retele conectate sau nu la Internet, prin metode wired, wireless sau in alte tehnologii existente sau viitoare, incluzand, dar fara a se limita la atacuri Denial of Services Dos sau Distributed Dos; trimiterea de mesaje spam; furt de identitate electronica sau obtinerea de foloase necuvenite prin exploatarea vulnerabilitatilor sistemelor electronice de plata si e-banking; phishing; pharming; click fraud; spyware; keylogging; sniffing; partajare ilegala de carduri televiziune DVB-C, etc.; (e) de a utiliza adresa de IP (dinamica sau statica), primita ca urmare a utilizarii Serviciului, in programe rulate pe un calculator de orice tip cu scopul de a obtine informatii / rapoarte de la alte calculatoare utilizate pentru scopuri ilegale, cum ar fi de exemplu calculatoarele care fac parte dintr-un botnet utilizat pentru atac DDoS, spamming sau alte actiuni ilegale.

3. Responsabilitatea pentru continutul documentelor. 3.1 Pentru toate informatiile, datele, software-ul, precum si orice alte materiale incluzand, dar fara a se limita la muzica, sunet, fotografii, grafice, materiale video, mesaje, indiferent daca au fost afisate in mod public sau transmise / accesate individual, prin intermediul Serviciului persoana care a fost sursa unor astfel de materiale este responsabila. Ca urmare, Clientul este in intregime responsabil pentru toate materialele pe care le incarca, reproduce, pune la dispozitie in mod public prin intermediul Serviciului pus la dispozitia sa de catre NETLINK nu isi asuma nicio

responsabilitate pentru continutul vreunui material creat sau disponibil prin intermediul Serviciului, incluzand receptionarea de catre Beneficiar a unor informatii cu caracter ilegal sau prejudiciabil in orice alt mod pentru Client sau alte persoane.

4. Conexiunea la alte Retele. **4.1** Serviciul poate fi folosit de catre Client pentru a afla diferite informatii afisate de catre NETLINK pe web, pentru a face legatura cu alte retele sau site-uri web din lume, pentru a avea acces la motoare de cautare, servicii de abonament pe web, spatii de conversatie ("chat areas"), buletine informative Usenet sau alte servicii a caror utilizare este guvernata de reguli sau acorduri, iar Clientul se angajeaza sa respecte politicile de utilizare aplicabile in acele retele sau pentru acele site-uri. Clientul accepta starea de fapt ca NETLINK nu controleaza aceste site-uri, nu este responsabil si nu isi asuma nicio obligatie cu privire la continutul acestora sau cu privire la orice link din acestea. **4.2** Orice includere de link-uri in site-urile administrate de catre NETLINK este facuta numai pentru ajutorul Clientului si nu implica sprijinirea de catre NETLINK a materialului disponibil pe sau prin aceste site-uri sau retele si nici vreo asociere cu operatorii lor. Abonatul acceseaza acele site-uri si le foloseste produsele si serviciile exclusiv pe propriul risc. **4.3** NETLINK nu garanteaza ca serviciile sau materialele furnizate de terte surse sunt acceptabile si disponibile in orice zona a Romaniei. Daca Clientul acceseaza alt continut sau servicii de pe site-urile unor terti, NETLINK nu este responsabil pentru respectarea de catre Abonat a legilor locale sau a altor acte normative in vigoare in acele tari. NETLINK nu va fi responsabil pentru situatia in care Abonatul nu are acces la diverse domenii de Internet sau pentru includerea IP-ului Clientului in diverse liste negre. **4.4** Clientul care expediază mesaje către grupurile Usenet sau prin mesageria instant este raspunzator pentru faptul ca a luat cunostinta de orice tip de mesaj scris sau FAQs care reglementeaza utilizarea unor asemenea grupuri si se supune acestor reglementari. Indiferent de existenta unor asemenea politici, Clientul nu are permisiunea: (a) de a expedia un acelasi mesaj sau o serie de mesaje similare catre unul sau mai multe grupuri (expediind in mod excesiv inapoi mesajele sau expediind mesaje multiple catre unul sau mai multe grupuri, lucru cunoscut si sub denumirea de "Usenet Spam"), (b) de a intrerupe expedierea unor mesaje sau de a le inlocui cu mesaje care nu au fost trimise initial de Client, daca un asemenea Client nu a facut acest lucru in cursul indeplinirii atributiilor sale ca moderator oficial al grupului, (c) de a expedia mesaje care contin in titlul de listing ("packet header") informatii contrafacute sau (d) de a expedia mesaje excesive si/sau care au ca intentie sa deranjeze sau sa hartuiasca pe ceilalti utilizatori. **4.5** NETLINK nu este responsabil pentru situatiile in care accesul Clientului la anumite anumite domenii de Internet nu este permis (urmare a includerii IP-ului Clientului in anumite liste negre („black lists”) sau pentru orice alte motive.

5. Securitatea sistemului si a retelei. **5.1** Clientul nu are voie sa incalce sau sa incerce sa incalce securitatea retelei si a Serviciilor NETLINK prin: (a) accesarea de date care nu sunt destinate Clientului sau patrunderea intr-un server sau cont la care Clientul nu are permisiunea de acces; (b) incercarea de a proba, scana sau testa vulnerabilitatea unui sistem sau a unei retele sau de a incalca securitatea acestuia / acesteia sau masurile de autentificare fara a fi autorizat in mod corespunzator; (c) incercarea de a interfera cu scopul de a intrerupe sau de a face inutilizabil Serviciul de catre un alt Client, gazda sau retea inclusiv, dar fara a se limita la, mijloace de supraincarcare, "flooding", "mailbombing" sau "crashing"; (d) contrafacerea oricarui "header" TCP/IP sau a oricarei parti din informatia cuprinsa in acesta odata cu expedierea prin e-mail sau catre un grup Usenet. Pentru protejarea retelei, a resurselor furnizorului Internet, precum si a celorlalti clienti, in cazul unor atacuri de tip "Denial-of-Service" avand ca tinta adrese Internet alocate Clientului, NETLINK isi rezerva dreptul de a lua masurile ce se impun pentru minimizarea efectelor unor astfel de incidente. Masurile pot include, dar nu se limiteaza la, blocarea temporara a adreselor sau a claselor de adrese supuse atacului. **5.2** NETLINK va depune toate eforturile pentru a pastra confidentialitatea informatiilor privind Clientul dezvaluite pe perioada utilizarii Serviciului. Avand in sa in vedere ca orice informatie pe care o dezvaluie pe perioada utilizarii Serviciului poate sa nu fie in siguranta pe durata transmiterii ei prin Internet precum si faptul ca terte parti au posibilitatea de a intercepta transmisiunile pe care le face Clientul cand foloseste Serviciul, NETLINK nu garanteaza confidentialitatea acestor informatii si nu este responsabil pentru nicio paguba pe care o sufera Clientul sau o alta persoana ca urmare a divulgarii in orice asemenea modalitate a informatiilor privind Clientul. NETLINK nu raspunde pentru informatiile pe care Clientul le dezvaluie tertilor. **5.3** NETLINK nu monitorizeaza comunicatiile Clientului in scopul verificarii conformitatii cu prezenta Politica.. Totusi, atunci cand NETLINK detine informatii cu privire la activitati ale Clientului contrare celor de mai sus, poate lua orice masuri pe care le considera necesare in vederea incetarii acestor activitati, incluzand, dar fara a se limita la, eliminarea informatiei, inchiderea site-ului web, blocarea accesului la Internet, rezilierea Contractului de furnizare servicii si refuzul ulterior de a incheia contracte cu Clientul.

Clientul este obligat sa permita reprezentantilor NETLINK accesul la calculatorul / serverul sau pentru a verifica respectarea de catre Client a dispozitiilor acestei Politici. In cazul in care Abonatul nu permite accesul la calculatorul / serverul sau se considera ca acesta recunoaste ca este in culpa, NETLINK avand dreptul de a se adresa autoritatilor competente pentru a sesiza orice activitati neconforme Politicii si legislatiei in vigoare.

6. Facilitati si echipamente. **6.1** Clientul va raspunde de asigurarea tuturor facilitatilor necesare in vederea utilizarii Serviciului. Echipamentele care apartin Clientului, necesare pentru folosirea si conectarea la Serviciu, trebuie sa fie conforme standardelor in vigoare din domeniu, specificatiilor echipamentelor si specificatiilor continute in descrierea serviciilor.

7. Limitarea raspunderii. 7.1 Clientul declara in mod expres ca intelege si este de acord cu urmatoarele: (a) Utilizarea Serviciului se face pe propria sa raspundere. Serviciul este furnizat pe principiul "asa cum este" sau "asa cum este disponibil" (best efforts). NETLINK nu va fi responsabil pentru nicio pierdere suferita de catre Client, directa sau indirecta, rezultata din sau legata in orice fel de folosirea sau gradul de performanta al Serviciului. (b) NETLINK nu ofera nicio garantie ca: Serviciul va implini toate cerintele Clientului; Serviciul va fi furnizat neintrerupt, la timp, sigur sau fara erori; orice eroare de program va fi corectata; Serviciul sau serverul care il pune la dispozitia Clientului este lipsit de virusi sau alte componente care ar putea dauna Clientului. (c) Exceptand dispozitiile contrare din Contract, NETLINK nu isi asuma nicio responsabilitate privind orice fel de paguba de orice natura provocata de Client prin intermediul sau cu ajutorul IP-ului obtinut in momentul conectarii. NETLINK nu este responsabil de niciun fel de daune directe, indirecte, accidentale sau pentru comunicatii intrerupte, pierderi de date sau profituri cauzate de utilizarea Serviciului. NETLINK nu va fi raspunzator pentru niciun fel de pagube de orice natura suferite de Client sau orice terta parte, care rezulta in totalitate sau in parte din exercitarea de catre NETLINK a drepturilor sale in baza acestei Politici. NETLINK nu va fi raspunzator, fara ca enumerarea sa fie limitativa, pentru alterarea si/sau securitatea informatiilor care tranziteaza Internetul. (d) Clientul este de acord sa exonereze de raspundere si sa despagubeasca NETLINK atat cu privire la orice pretentie ridicata de catre un tert, rezultata din Utilizarea Serviciului sau a retelei de comunicatii a NETLINK si a Internetului de catre Client, cat si cu privire la orice pierdere (directa, indirecta, pe cale de consecinta sau de alta natura), costuri, actiuni, procese, pretentii, cheltuieli (inclusiv cheltuieli de judecata) sau alte raspunderi, suferite in vreun fel sau provocate ca urmare a incalcarii sau ignorarii de catre Client a acestei Politici. (e) Orice material descarcat sau obtinut in alt fel prin utilizarea Serviciului se afla astfel la discretia si poate fi folosit doar pe riscul propriu al Clientului. Clientul va fi singura persoana responsabila de eventualele distrugerii cauzate calculatorului prin intermediul caruia este accesat Serviciul sau de alte pierderi de date ce pot rezulta din descarcarea oricaror materiale. (f) Nicio informatie, orala sau scrisa, obtinuta de catre Client de la NETLINK prin intermediul Serviciului, nu va crea o garantie care nu este stipulata expres in prezenta Politica. **7.2** Pentru serviciile oferite de NETLINK in parteneriat cu terte companii NETLINK nu isi asuma nicio responsabilitate privind orice fel de paguba de orice natura provocata de actiunile, inactiunile sau masurile intreprinse sau luate de respectivele terte companii. De exemplu, NETLINK nu isi asuma nicio raspundere pentru situatiile in care Google restrictioneaza accesul la contul de e-mail al Clientului sau inchide acest cont de e-mail.

8. Date cu caracter personal / date de trafic si de localizare sau alte date conexe necesare pentru identificarea unui client sau utilizator.

8.1 Date cu caracter personal. 8.1.1. Odata cu semnarea Contractului / in urma furnizarii catre Client a Serviciului, NETLINK obtine / poate obtine diverse informatii despre Client cum ar fi, dar fara a se limita la, numele si prenumele, adresa, alte date cu caracter personal cuprinse in preambulul Contractului, numere de telefon, informatii privind modul in care sunt folosite Serviciile. Toate aceste informatii vor fi denumite in cele ce urmeaza „Informatia”.

8.1.2. Prelucrarea informatiei: 8.1.2.1. Informatia va fi prelucrata de catre NETLINK cu respectarea dispozitiilor Legilor nr. 506/2004 si 677/2001 in urmatoarele scopuri: (a) in scopul furnizarii serviciilor de comunicatii electronice, incluzand procesarea comenzilor sau cererilor Clientului, facturare, solutionarea cererilor, intrebarilor sau a reclamatilor precum si incasarea contravalorii aferente furnizarii serviciului prin intermediul unor terti; (b) in scopul crearii unei baze de date cuprinzand datele cu caracter personal ale persoanelor rau platnice in vederea utilizarii acesteia in comun cu alti furnizori de servicii de comunicatii electronice, precum si cu alte institutii care, fie au ca obiect de activitate gestionarea unor asemenea informatii, fie pot intra in contact cu astfel de persoane prin natura activitatii desfasurate (precum bancile); (c) in scopul rezervarii / inregistrarii de nume de domenii pe seama Beneficiarului (daca este cazul); (d) in orice alte cazuri prevazute de lege. 8.1.2.2. Clientul declara ca este de acord cu prelucrarea Informatiei in urmatoarele scopuri: (a) marketingul si comercializarea produselor si serviciilor NETLINK, prin orice mijloc de comunicare, mai putin apelarea automata care nu necesita interventia unui operator uman (scrisori, brosure, telefon, alte materiale tiparite, etc.); (b) marketingul si comercializarea produselor si serviciilor partenerilor NETLINK, prin orice mijloc de comunicare, mai putin apelarea automata care nu necesita interventia unui operator uman (scrisori, brosure, alte materiale tiparite, etc.); (c) marketingul si comercializarea produselor si serviciilor NETLINK, prin mijloace de apelare automata care nu necesita interventia unui operator uman (e-mail, fax, apeluri preinregistrate)*; (d) marketingul si comercializarea produselor si serviciilor partenerilor NETLINK, prin mijloace de apelare automata care nu necesita interventia unui operator uman (e-mail, fax, apeluri preinregistrate)*. Clientul declara ca este de acord cu inregistrarea convorbirilor purtate cu personalul NETLINK din Call Center, inregistrare menita a imbunatati calitatea serviciilor furnizate de catre NETLINK si a furniza proba unui act comercial sau a unei comunicari realizate in scopuri comerciale*.

8.1.3 Dezvaluirea Informatiei: 8.1.3.1. NETLINK are dreptul de a dezvalui Informatia: (a) persoanelor mentionate la art. 8.1.2 lit.b) precum si unor societati imputernicite pentru recuperarea creantelor NETLINK. Aceste societati vor putea dezvalui Informatia

persoanelor mentionate la art. 8.1.2 lit. b) pentru a preveni prejudicierea acestora din urma; (b) Institutului National pentru Cercetare - Dezvoltare in Informatica (ICI) - in scopul mentionat la art. 8.1.2 lit. c);

8.1.4 Drepturile Clientului cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal **8.1.4.1 Drepturile Clientului;** (a) Clientul are urmatoarele drepturi: de acces si interventie la Informatie, de opozitie cu privire la prelucrarea Informatiei, de a nu fi supus unei decizii individuale precum si de a se adresa justitiei, asa dupa cum sunt reglementate de dispozitiile art. 13-18 din Legea nr. 677/2001. (b) Acest drepturi includ: (b.1.) dreptul de a obtine, la cerere si in mod gratuit pentru o solicitare pe an, confirmarea faptului ca datele care il privesc sunt prelucrate de catre NETLINK; (b.2.) dreptul de a se opune in orice moment, din motive intemeiate si legitime legate de situatia sa particulara, ca date cu caracter personal ce il vizeaza sa faca obiectul unei prelucrari, cu exceptia cazurilor in care exista dispozitii legale contrare. In caz de opozitie justificata, prelucrarea nu va mai viza datele in cauza. (b.3.) dreptul de a se opune, in orice moment, in mod gratuit si fara nici o justificare, ca datele care il vizeaza sa fie prelucrate in scop de marketing; (b.4.) dreptul de a se adresa justitiei in situatia in care a suferit un prejudiciu in urma prelucrarii datelor sale; (b.5.) dreptul de a inainta plangere catre autoritatea de supraveghere in situatia in care considera ca datele sale nu au fost prelucrate conform legii; **8.1.4.2.** Pentru situatiile prevazute la art. 8.1.4.1. lit.a), lit.b) si lit.c) Clientul trebuie sa inainteze o cerere scrisa, datata si semnata. In cerere se va preciza daca se doreste ca informatiile sa fie comunicate la o anumita adresa (chiar si e-mail) sau printr-un serviciu de corespondenta care sa asigure predarea numai personal. NETLINK va comunica masurile adoptate / informatiile solicitate in termen de 15 zile de la data primirii cererii.

8.2. Date de trafic/ date de localizare/alte date conexe **8.2.1.** Ca urmare a furnizarii catre Client a Serviciului, NETLINK obtine / poate obtine despre Client, in conditiile legii, si alte informatii incluzand, dar fara a se limita la, datele de trafic, datele necesare pentru urmarirea / identificarea sursei si/sau destinatiei unei comunicari; datele necesare identificarii tipului de comunicare; datele necesare pentru identificarea echipamanetului de comunicatie al Clientului; datele de localizare si alte date conexe necesare pentru identificarea unui client sau a unui tert. **8.2.2.** NETLINK va prelucra si retine aceste date in conditiile legislatiei in vigoare.

Datele de trafic vor fi prelucrate in scopul mentionat la acest articol pentru o perioada de maxim 3 ani de la data la care acestea au fost colectate.

* In cazul in care Clientul nu este de acord cu prelucrarea Informatiei in unul sau mai multe dintre scopurile marcate va specifica acest lucru in Contractul incheiat cu NETLINK

