

DEFINIȚII

Abonamentul - valoarea totală a serviciilor puse la dispoziție de către Furnizor, pentru care Beneficiarul a optat și pentru care plătește tarife lunare;
Casierie – serviciul pus la dispoziția Beneficiarului pentru plata serviciilor folosite și pentru semnarea contractelor.

a) Casieria RACARI - telefon : 021-569.89.79, e-mail office@xandranet.ro,
Program – Luni până Vineri în intervalul orar 19:00-20:00

Adresă – Str. Racari nr.12, BL.45, SC.1, parter, AP.1, sector 3, București.

Serviciu Suport Tehnic – serviciul pus la dispoziția Beneficiarilor pentru recepționarea eventualelor probleme cu oricare dintre serviciile oferite de Furnizor, de Luni până Vineri la numerele de telefon : 021-569.89.79 sau la adresa de e-mail office@xandranet.ro, 24 de ore pe zi, 365 zile pe an;

OBIECTUL

- Obiectul contractului îl reprezintă furnizarea serviciilor oferite de Furnizor către Beneficiar conform actelor adiționale.
- În funcție de opțiunile Beneficiarului se vor încheia acte adiționale pentru fiecare serviciu în parte precum și pentru fiecare modificare a fiecărui serviciu.
- Fiecare serviciu va fi în concordanță cu oferta comercială a Furnizorului din momentul semnării contractului sau se va negocia separat.

DURATA

- Contractul se încheie pentru o perioadă de 6, 12 sau 24 luni și intră în vigoare de la data semnării.
- Contractul se prelungește automat pentru o perioadă de timp similară cu cea pentru care s-a încheiat, dacă niciuna din părți nu notifică în scris cealaltă parte intenția de a renunța, cu cel puțin 30 zile înainte de expirarea contractului.

VALOAREA CONTRACTULUI. FACTURĂ ȘI TERMENE DE PLATĂ

- Abonamentul lunar se va stabili prin act adițional, în funcție de opțiunile Beneficiarului.
- Valoarea abonamentului lunar se va putea modifica prin acte adiționale la contract, care vor conține anexe încheiate ulterior semnării prezentului contract, în funcție de serviciile pentru care optează Beneficiarul sau înlocui anexe inițiale în cazul modificării tipului de abonament ales.
- Taxa de instalare este calculată în funcție de serviciul pentru care Beneficiarul optează în momentul încheierii prezentului contract. Pentru orice alt serviciu instalat ulterior va exista o taxă de instalare suplimentară, definită în anexa specifică serviciului.
- Furnizorul își rezervă dreptul de a modifica în orice moment tarifele și ofertele sale menționate în anexele prezentului contract în funcție de politica sa comercială. Informații actualizate privind ofertele și tarifele se pot obține zilnic între orele 11:00 și 17:00 la telefon 021-569.89.79, de la Casierie sau de pe adresa de internet www.xandranet.ro. Modificările tarifare vor fi comunicate Beneficiarului cu cel puțin 30 de zile înainte de aplicare în scris și prin afișare publică pe adresa de internet www.xandranet.ro sau la Casierie. Pentru creșterile tarifare se va încheia un act adițional prin care Beneficiarul își exprimă acordul pentru acceptarea măririi tarifelor. Dacă Beneficiarul nu este de acord cu majorarea tarifelor, poate renegocia contractul sau îl poate rezilia, Beneficiarul nefiind obligat la plata niciunei sume cu titlu de daune-interes, pe baza unei simple notificări scrise și transmise către Furnizor până la data intrării în vigoare a noilor tarife. La contractele care au beneficiat de PROMOTII se achita contravaloarea promotiei în acest caz (în cazul în care clientul a beneficiat de PROMOTIE).
- Perioada de facturare va începe în momentul în care serviciul ales a fost instalat și este deplin funcțional. Prima factura va fi emisă fractionat raportată la numărul de zile de când serviciul este instalat până la sfârșitul acelei luni. Ulterior factura va fi emisă de Furnizor pe data de 1 ale lunii curente perioadei de facturare. Perioada normală de facturare reprezintă o lună calendaristică.
- Facturile vor fi înmânate de către personalul Furnizorului direct Beneficiarului sau vor fi trimise prin orice alt mijloc de comunicații. În cazul în care Beneficiarul nu primește sau refuză să primească factura, acesta nu este exonerat de la plata facturii.
- Plata se va face în lei, până la data de 30 a fiecărei luni calendaristice (până în data de 28 în luna Februarie) pentru luna în curs, la Casierie, prin Ordin de Plată în contul RO14 RZBR 0000 0600 1581 8222, Raiffeisen BANK, data plății fiind data la care suma a intrat efectiv în contul Furnizorului. Pe ordinul de plată se va scrie în mod obligatoriu numele, adresa din contract, luna, anul și serviciul pentru care se va face plata. Beneficiarul se obligă la înștiințarea prin telefon, fax, email sau alte modalități de comunicare a Furnizorului cu privire la efectuarea plății prin Ordin de Plată.
- Furnizorul nu poate solicita plata facturii în avans, fără acordul expres al Beneficiarului.
- Pentru plata în avans a 5 luni Beneficiarul primește luna 6 GRATUIT.
- Pentru întârzieri în achitarea facturii, Beneficiarul va putea fi obligat la plata unor penalități de întârziere astfel:
 - pentru întârzieri cuprinse între 01-15 zile calendaristice - 0,50% pe zi din valoarea facturii;
 - pentru întârzieri mai mari de 15 zile calendaristice - 1 % pe zi din valoarea facturii.
- În situația în care Beneficiarul întârzie la plată pentru o perioadă cuprinsă între 1 și 15 zile calendaristice față de data scadenței, Furnizorul poate opri serviciul fără nicio notificare în prealabil, până în momentul achitării integrale a datoriei. Penalitățile pot depăși cuantumul sumei asupra căreia sunt aplicate.
- În 30 zile de la oprirea serviciului, Furnizorul poate suspenda contractul cu notificarea scrisă prealabilă a Beneficiarului trimisă cu cel puțin 10 zile înainte.
- În situația în care Beneficiarul întârzie în mod repetat cu efectuarea plăților sau depășește valoarea lunară estimată, Furnizorul are dreptul să ceară plata în avans a unei sume egale cu valoarea celei mai mari facturi din ultimele 3 luni. Plata acestui depozit va trebui efectuată în termen de maxim 15 zile de la înștiințare, în caz contrar Furnizorul având dreptul să suspende serviciile până la efectuarea tuturor plăților restante. Suma plătită de către Beneficiar în avans va fi restituită în termen de 15 zile de la terminarea contractului și achitarea integrală a tuturor sumelor datorate către Furnizor.

OBLIGAȚIILE FURNIZORULUI

- Furnizorul va respecta întocmai obligațiile rezultate din derularea prezentului contract.
- Asigură serviciul de dispecerat denumit în continuare Serviciu Suport Tehnic. Orice altă înștiințare nu va fi luată în considerare. Furnizorul va remedia doar problemele anunțate la Serviciu Suport Tehnic conform art.6 lit.f și lit.g.
- Furnizorul va instala și activa, în termen de maxim 15 zile lucrătoare conexiunea proprie la adresa Beneficiarului, care va face parte integrantă din rețeaua Furnizorului în condițiile în care Furnizorul sau Beneficiarul nu trebuie să obțină autorizații speciale sau acces pe proprietăți sau de la administratorul imobilului. Termenul de instalare se va extinde cu perioada în care Beneficiarul nu poate fi contactat, nu este disponibil, nu asigură accesul pentru instalare sau nu are obținute autorizațiile necesare. De asemenea termenul de instalare se poate prelungi cu perioada necesară Furnizorului pentru a obține autorizațiile necesare din imobil respectiv, de acord comun cu Beneficiarul, dar nu mai mult de 4 luni, conform OUG 111/2011.
- Furnizorul va remedia toate defecțiunile tehnice în cel mult 24 de ore de la anunțarea lor, dacă acestea s-au raportat conform art. 7 lit.b și dacă natura tehnică a defecțiunii permite o astfel de depanare. Problemele de natură hardware și/sau software ale Beneficiarului nu intră în sfera de

atribuții a Furnizorului. Defecțiunea se consideră remediată în momentul în care conexiunea este funcțională în parametrii contractuali pe terminalul tehnicianului Furnizorului.

e) Dacă apar situații neprevăzute, care sunt independente de voința Furnizorului, termenul de 24 de ore se poate mări până, dar fără să depășească, 72 de ore.

f) Furnizorul asigură funcționarea infrastructurii proprii 24 de ore pe zi, iar disponibilitatea minimă a acesteia acceptată de Beneficiar este de 95%, fără a include liniile de comunicație și echipamentele furnizate de terți.

Se consideră întrerupere a accesului la infrastructură orice întrerupere neanunțată de către Prestator cu o durată mai mare de 60 minute a cărei contorizare o face Furnizorul din momentul anunțării telefonice înregistrată de Furnizor la cererea Beneficiarului. Pe baza reclamației efectuate de către Beneficiar către Serviciul Suport Tehnic se deschide un ticket către Departamentul Tehnic care va proceda la remedierea defecțiunii/lor. Dacă accesul în infrastructură nu este întrerupt din vina Furnizorului ci a Beneficiarului, Beneficiarul va plăti 20 lei pe oră manoperă de remediere a defecțiunii; dacă accesul în infrastructură nu este întrerupt din vina Furnizorului ci a unei/unor terțe persoane, Furnizorul va remedia defecțiunea în maxim 24 ore. Dacă apar situații neprevăzute, care sunt independente de voința Furnizorului, termenul de 24 de ore se poate mări până, dar fără să depășească, 72 de ore. Furnizorul va acorda la cerere o reducere lunară a plății proporțională cu depășirea întreruperilor prevăzute în prezentul contract:

- 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%.

g) Aceste discounturi se vor aplica asupra facturii emisa luna viitoare catre client la cererea acestuia efectuata in scris. Nu se vor lua în calcul întreruperile pentru efectuarea lucrărilor de întreținere și întreruperile din culpa Beneficiarului; nu se vor lua în calcul întreruperile cauzate de terțe persoane în afara vointei Furnizorului sau a Beneficiarului, caz în care Furnizorul nu poate fi obligat la reducerea proporțională a plății abonamentului, decât să convină de acord comun cu Beneficiarul reconectarea acestuia sau remedierea defecțiunilor aparute. Reprezentanții Furnizorului vor efectua la locația Beneficiarului numai operațiunile strict necesare pentru repunerea în funcțiune a conexiunii, fără a fi obligați să efectueze devirusări, reinstalări de sisteme de operare, de programe etc.

h) În cazul nerespectării termenelor prevăzute în contract, Furnizorul îl va despăgubi pe Beneficiar cu o sumă convenită de ambele părți, fără ca suma să depășească valoarea lunară a abonamentului, în cazul depășirii termenului de instalare agreeat, a termenului de reconectare după suspendare sau a termenului de neprezentare la sesizare sau reclamație deranjament.

i) Furnizorul nu este responsabil pentru niciun prejudiciu prezent sau viitor, moral sau material sau de orice altă natură adus Beneficiarului ca urmare a nefuncționării serviciului sau serviciilor acordate.

OBLIGAȚIILE BENEFICIARULUI

a) Să prezinte Furnizorului toate informațiile necesare pentru încheierea contractului conform realității și să anunțe Furnizorul despre orice tip de modificare în datele specificate în contract.

b) Să anunțe telefonic orice deranjament constat la Serviciul Suport Tehnic în cel mai scurt timp cu putință de la apariție.

c) Beneficiarul înțelege în mod explicit faptul că Furnizorul 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.

d) În vederea remedierii defecțiunilor Beneficiarul va asigura accesul Furnizorului la instalația interioară individuală din locuință. În cazul reviziilor și verificărilor tehnice periodice, Furnizorul va solicita acordul Beneficiarului în vederea asigurării accesului în locuința acestuia cu 24 de ore înainte de începerea reviziilor și verificărilor. Prin prezentul contract, Beneficiarul își exprimă în mod neechivoc acordul irevocabil pentru efectuarea tuturor lucrărilor de instalare a echipamentelor și materialelor accesorii ale rețelei de telecomunicații în imobil și anexele sale.

e) Beneficiarul se obligă că va achita contravaloarea instalării sistemului per serviciu sau per pachet și la plata lunară a abonamentului per serviciu convenit prin prezentul contract și prin actele adiționale încheiate la acesta. Taxa de instalare se compune din taxa de conectare și devizul de materiale de la echipament la terminalul Beneficiarului.

SUSPENDAREA CONTRACTULUI

- a) În cazul în care Beneficiarul nu achită în maxim 15 de zile de la scadență factura emisă, Furnizorul poate suspenda furnizarea serviciului/serviciilor.

REZILIEREA CONTRACTULUI

a) În cazul în care una din părți nu-și îndeplinește obligațiile sau și le îndeplinește necorespunzător, cealaltă parte este în drept să solicite rezilierea contractului cu condiția unei notificări scrise prealabile de 5 zile lucrătoare adresată celeilalte părți. Rezilierea va opera de plin drept, fără intervenția instanței de judecată și fără nicio altă formalitate prealabilă.

b) la cererea Beneficiarului cu plata a 50% din valoarea abonamentului pentru lunile ramase până la expirarea contractului aferent duratei inițiale sau a duratei suplimentare, după caz.

c) Cererea de reziliere va cuprinde datele de identificare ale Beneficiarului, adresa din contract și semnătura acestuia, precum și serviciul/ serviciile la care renunță și motivul rezilierii. Aceasta se va depune la Casierie sau se va trimite prin e-mail la adresa office@xandranet.ro. Lipsa oricărei mențiuni enunțate anterior sau orice altă formă de manifestare a intenției de renunțare la serviciile Furnizorului poate conduce la neluarea în considerare a cererii de reziliere.

d) Rezilierea contractului va conduce automat la rezilierea tuturor actelor adiționale care fac parte integrantă din acesta.

e) Renunțarea la unul din serviciile oferite de către Furnizor nu va conduce la rezilierea prezentului contract, în cazul în care Beneficiarul a optat pentru cel puțin două servicii, rezilierea aplicându-se doar la serviciul înscris în cerere.

f) Furnizorul poate rezilia unilateral contractul dacă Beneficiarul se află într-una din următoarele situații:

- i. distrugerea echipamentelor sau rețelei de telecomunicații;
 - ii. conectări ilegale la rețeaua de telecomunicații a Furnizorului dovedite a fi în culpa Beneficiarului;
 - iii. orice acțiune a Beneficiarului care aduce deranjarea altui Beneficiar sau Furnizorului;
 - iv. Beneficiarul are un comportament necorespunzător față de angajații Furnizorului;
 - v. Beneficiarul nu a plătit către Furnizor sumele datorate pentru utilizarea serviciului/ serviciilor contractate pentru o perioadă de mai mult de 60 de zile calendaristice, cu o notificare scrisă (scrisoare, fax, email, sms sau livrare personală) prealabilă trimisă Beneficiarului cu 15 zile înainte;
 - vi. încălcarea de către Beneficiar a oricăror normelor legislative care au legătură cu serviciile Furnizorului.
- g) Rezilierea contractului operează prin denunțare unilaterală din partea Furnizorului, dacă față de Beneficiar se declanșează procedura de lichidare sau acesta este declarat în stare de incapacitate de plăți ori în faliment.

CLAUZE GENERALE

- a) Prezentul contract reprezintă înțelegerea între cele două părți, orice altă înțelegere verbală sau scrisă, încheiată înainte de semnarea prezentului contract, devine nulă.
- b) Orice act adițional încheiat la prezentul contract devine parte integrantă din acesta, iar clauzele din actul adițional se vor aplica cu întâietate. Prezentul contract are caracter general, iar actul adițional prezintă un caracter special.
- c) Furnizorul își rezervă dreptul de a nu semna un contract/de a nu prelungi contractul încheiat cu Beneficiarul din motive întemeiate, incluzând, dar fără a se limita la:
- Beneficiarul a prezentat un comportament neadecvat față de angajații Furnizorului.
 - antecedente de fraudă;
 - Beneficiarul a încercat să aducă sau a adus atingere în orice mod intereselor și imaginii Furnizorului.
- d) Furnizorul este în drept să considere contractul rezolvit de plin drept, fără nicio formalitate prealabilă și fără intervenția instanței judecătorești din momentul deconectării Beneficiarului în condițiile art.8 lit. a și b.
- e) Părțile nu pot cesiona unui terț drepturile și obligațiile stabilite prin prezentul contract fără acordul prealabil scris al celeilalte părți, sub sancțiunea nulității cesiunii.
- f) Părțile sunt de acord ca orice modificare sau completare a prevederilor acestui contract se va realiza în scris prin Act Adițional, semnat de reprezentanții autorizați ai ambelor părți. Modificările contractului constituie părți integrante ale acestuia și intră în vigoare la data semnării lor de ambele părți. Modificările vor fi notificate Beneficiarului cu minim 30 zile înainte de data intrării lor în vigoare. Dacă Beneficiarul nu este de acord cu modificările propuse are dreptul să rezilieze unilateral contractul fără a mai achita nicio sumă de bani cu excepția datorilor scadente.

DATE CU CARACTER PERSONAL

- a) Furnizorul, în baza numărului de înregistrare **26864** din registru 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 Xandranet de Furnizor și partenerii acestuia în activități și scopuri legate, dar nelimitându-se numai la marketing, reclamă, publicitate și telecomunicații. Datele vor fi dezvăluite partenerilor Furnizorului și autorităților competente. Pe viitor, aceste date/datele din contract ne permit să vă ținem la curent cu activitatea noastră.
- b) Conform Legii nr. 677/2001, Beneficiarul beneficiază de dreptul de acces, de intervenție asupra datelor, dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale. Aveți dreptul să vă opuneți prelucrării datelor personale care vă privesc și să solicitați ștergerea datelor. Pentru exercitarea acestor drepturi, vă puteți adresa cu o cerere scrisă, datată și semnată la Casierie sau se poate trimite o copie scanată la adresa de email office@x-tel.ro. De asemenea, vă este recunoscut dreptul de a vă adresa justiției.
- c) De asemenea, prin semnarea prezentului contract Beneficiarul își exprimă consimțământul în sensul primirii de apeluri în scop de marketing direct, inclusiv promovarea serviciilor/facilităților oferite de și/sau prin intermediul Furnizorului sau partenerilor săi.
- d) Datele furnizate vor fi stocate și prelucrate pe întreaga durată a contractului dintre Furnizor și Beneficiar. După încetarea raporturilor contractuale între cele două părți, datele furnizate vor fi folosite de Furnizor 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.
- e) Furnizorul nu va face publice numele, adresa și numărul de telefon ale Beneficiarului, cu excepția cazurilor prevăzute de lege sau expres acceptate de Beneficiar.
- f) Prin prelucrarea de date/informații furnizate de Beneficiar 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.
- g) 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. Părțile vor păstra confidențialitatea tuturor documentelor privind executarea contractului. Orice divulgare externă de informații se va efectua numai cu consimțământul scris acordat în prealabil de către partea de la care provine informația. În cazul în care una din părți își încalcă obligația de păstrare a confidențialității, încălcare constatată prin hotărâre judecătorească, este obligată să plătească daune interese care să acopere prejudiciul creat celeilalte părți. Încălcarea clauzei de confidențialitate poate constitui motiv de reziliere unilaterală a contractului.

FORȚĂ MAJORĂ

- a) Intervenția unui caz de forță majoră va duce la suspendarea clauzelor contractuale, cu respectarea prevederilor de mai jos.
- b) Partea afectată este obligată să notifice cealaltă parte de existența acestei situații, de durată și efectul estimat asupra îndeplinirii obligațiilor asumate, în maxim 10 zile de la data apariției cazului de forță majoră. De asemenea are obligația de a notifica momentul în care forța majoră a încetat/nu își mai produce efecte asupra obligațiilor asumate și de a lua toate măsurile posibile în vederea limitării consecințelor forței majore. Depășirea termenului de mai sus va duce la neluarea în seamă a intervenirii evenimentului de forță majoră.
- c) Dacă în termen de 60 de zile de la producere, evenimentul respectiv nu încetează, creditorul obligației scadente are dreptul de a cere încetarea contractului și restituirea prestației.
- d) Prevederile prezentului articol nu sunt aplicabile în cazul în care un eveniment de genul celor descrise mai sus, fără a crea o imposibilitate de executare, face extrem de costisitoare executarea obligațiilor de către una din părți.

LITIGII

Litigiile de orice natură decurgând din derularea, interpretarea și executarea prezentului contract sau în legătură cu acesta, care nu pot fi rezolvate pe cale amiabilă de către reprezentanții autorizați ai ambelor părți se vor rezolva în cadrul instanțelor judecătorești competente din București și sau ANCOM.

DISPOZIȚII FINALE

- a) Orice notificare se va face în scris, prin depunere la Registratura celeilalte părți sau prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, la adresele indicate în contract sau la cea comunicată ulterior, data primirii urmând a fi data înregistrării la Registratură, respectiv data oficiului poștal al destinatarului.
- b) Părțile declară că au luat cunoștință de Legea nr. 193/2000 cu modificările ulterioare cu privire la 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.
- c) Prezentul contract va fi interpretat în conformitate cu legislația română în vigoare la momentul semnării lui.