

CONTRACT FURNIZARE SERVICII DEDICATE INTERNET

Prezentul Contract se încheie astăzi între:

MEDIA SAT SRL, societate romaneasca, avand C.I.F. RO 9942028 , inregistrata la Registrul Comertului cu numarul J40/8723/1997, cu sediul in Bd.Ferdinand, Nr.99, sect. 2, Bucuresti, cont nr. RO27INGB0001000129738911, deschis la ING BANK – Suc. Kiseleff, reprezentata prin Liviu GHEORGHE, in calitate de Director General, si pe care o vom numi in continuare "Furnizor de Servicii" sau "Media Sat"

si

..... societate Romaneasca, avand C.I.F. , inregistrata la Registrul Comertului cu nr. cu sediul, sect., Bucuresti, cont nr., deschis la, reprezentata prin in calitate de si pe care o vom numi in continuare "Clientul".

Adresa de facturare este Bucuresti

In conformitate cu acest Contract, Clientul solicita accesul la rețeaua de transmisii de date prin intermediul serviciilor oferite de catre MEDIA SAT.

Părțile încheie acest Contract de Servicii (referit in continuare si "Contract") în următorii termeni si conditii:

1. Obiectul Contractului

1.1 MEDIA SAT este de acord să furnizeze continuu serviciile specificate în Anexa I pe perioada Contractului.

1.2. Beneficiarul este de acord să utilizeze continuu serviciile furnizate de MEDIA SAT si să plătească tarifele stabilite în Sectiunea 3 de mai jos.

1.3. MEDIA SAT furnizează serviciile stabilite in Anexa I în acord cu termenii prezentati in Sectiunea 5.

2. Durata Contractului

2.1. Durata Contractului este de 1 an, de la data semnării sale.

3. Tarife si Plati

3.1. Tarifele pentru serviciile stabilite în Sectiunea 1.1., sunt ferme si irevocabile si nu pot fi renegotiate in perioada de valabilitate a contractului, fiind cuprinse in Anexa I pentru fiecare element component.

3.2. MEDIA SAT va emite facturile in LEI .

3.3. MEDIA SAT va factura tarifele pentru Beneficiar lunar, in prima saptamana a fiecarei luni, pentru luna in curs; Beneficiarul va plăti aceste facturi în perioada de 10 (zece) zile lucrătoare de la data emiterii facturii, prin transfer bancar în contul specificat de MEDIA SAT, sau la caseria societatii.

3.4. In situatia in care, Beneficiarul are obiectiuni in ceea ce priveste cunțul sumelor cuprinse in factura fiscala, in raport cu calitatea sau cantitatea serviciului prestat, poate face opozitie la plata, printr-o notificare trimisa MEDIA SAT, in termen de cinci zile lucratoare de la primirea facturii. Notificarile trimise dupa acest termen, nu vor fi luate in considerare.

3.5. Ca urmare a specificului serviciului prestat de MEDIA SAT, ce nu permite acceptarea la plata in sensul material, prin aplicarea stampilei si a semnaturii Beneficiarului, conform art.46 cod comercial, ale facturilor fiscale primite de catre Beneficiar prin posta, cu confirmare de primire, partile, de comun acord, stabilesc ceea ce urmeaza a fi denumit *obiceicul partilor*, ca orice factura fiscala emisa de MEDIA

SAT si pentru care Beneficiarul nu face nici un fel de opozitie sau obiectie la plata, conform art. 3.4., sa fie considerata ca fiind acceptata la plata fara echivoc, de catre acesta.

3.6. În cazul întârzierii la plata a facturii, MEDIA SAT este îndreptătită să ceară, iar Beneficiarul va plăti cu titlu de penalitati, 0,5 % pe zi din valoarea facturii curente pentru fiecare zi de întârziere a plății, de la data scadenta inscrisa pe factura, până la recuperarea sumei restante și a diferențelor de curs valutar înregistrate până în ziua achitării complete a obligației de plată. Penalitatile pot depasi valoarea initiala a debitului.

3.7. MEDIA SAT va suspenda furnizarea serviciului de internet catre Beneficiar, dupa 15(cincisprezece) zile de la data scadenta pentru efectuarea platii.

3.8. In perioada in care furnizarea de internet este suspendata, ca urmare a neplatii serviciului prestat, Beneficiarul se obliga sa plateasca abonamentul lunar, in cuantumul prevazut in contract.

3.9. Evidenta serviciilor consumate. Serviciile consumate de catre Client sunt inregistrate ca atare de echipamentele tehnice specifice ale Furnizorului de Servicii (Mediasat).

Prin incheierea Contractului, Clientul isi exprima acordul cu privire la faptul ca evidentele generate de echipamentul tehnic specific al Furnizorului si pastrate in forma electronica de catre Furnizor, reprezinta proba deplina si concludenta a Serviciilor consumate de catre Client in baza Contractului.

4. Instalarea Sistemului

4.1. Obligatiile MEDIA SAT

a) MEDIA SAT se obligă să realizeze lucrările de instalare a sistemului necesar pentru furnizarea serviciilor ("Sistemul MEDIA SAT"). Sistemul MEDIA SAT va include componentele hardware si/sau software necesare pentru asigurarea serviciilor, neincluzând echipamentele din rețelele locale conectate la Sistemul MEDIA SAT care sunt proprietatea Beneficiarului.

b) Instalarea sistemului se va face in termen de 14 zile calendaristice de la data semnarii contractului.

- c) Sistemul Media Sat va fi predat in custodie beneficiarului printru proces verbal de predare /primire ce va fi anexat la contract.
- d) La instalare se asigura :
 - instalarea si configurarea echipamentului de conectare.
- e) La locatiile unde instalarea implică demolări, modificări arhitecturale, sau alte operatiuni de constructii, timpul necesar pentru finalizarea acestor activități va fi adăugat la timpul de instalare a sistemului propriu-zis.
- f) Pentru lucrările de instalare MEDIA SAT poate să angajeze subcontractorii.

4.2. Obligatiile Beneficiarului

a) Beneficiarul este responsabil

- să asigneze si să pregătească locatiile necesare pentru instalarea echipamentelor,
- să faciliteze instalarea si sa suporte toate eventualele costuri fixe sau lunare solicitate de proprietarii cladirii in care se instaleaza sistemul MEDIA SAT.
- sa asigure accesul pentru angajatii si subcontractorii MEDIA SAT.
- să nu opereze modificari de amplasament sau de configurare asupra echipamentelor de conectivitate aflate in custodie de la MEDIA SAT,

b) La cererea Beneficiarului, orice lucrări de instalare in plus față de instalarea Sistemului MEDIA SAT vor putea face obiectul unui act aditional la Contract.

4.3. Lucrările de instalare sunt încheiate când Beneficiarul a acceptat printr-un protocol semnat sistemul instalat si pus în functiune.

4.4. Lucrările efectuate asupra echipamentului de cap de comunicatie (computer, router etc.) care este detinut de Beneficiar, cad în sarcina Beneficiarului, exceptand cazul in care Beneficiarul a contractat de la MEDIASAT, un pachet de servicii de intretinere.

5. Servicii Dedicat Internet

5.1. MEDIA SAT va opera continuu sistemul prin utilizarea unei capacități suficiente; MEDIA SAT garantează Beneficiarului îndeplinirea necesitatilor sale de trafic 365 de zile pe an, 24 de ore pe zi.

5.2. Interconectabilitatea beneficiarului in tara si in strainatate va fi asigurata prin infrastructura MEDIA SAT, conform caracteristicilor tehnice din Anexa II.

5.3. MEDIA SAT garantează că 99% din timpul operational lunar va fi fără eroare si că serviciile dedicate - Transmisiile de date nu vor fi perturbate. MEDIA SAT ofera clasa de calitate 3, conform deciziei ANRC 138/2002.

MEDIA SAT nu va fi responsabil pentru nici o întrerupere rezultată din cauze în afara controlului său si nici pentru pagubele suferite de Beneficiar din aceste cauze.

5.4. La cererea Beneficiarului MEDIA SAT poate furniza si alte servicii noi sau complementare prin incheierea unui act aditional la Contract.

5.5. MEDIA SAT se obligă să asigure supervizarea continuă a serviciului si supervizarea periodică (verificări, inspectii etc.) a sistemului.

Pentru a facilita realizarea acestei obligatii si în baza unei notificări prealabile trimise de MEDIA SAT, Beneficiarul va permite accesul tehnicienilor MEDIA SAT la sistemul de transmisii de date astfel încât acestia să realizeze supervizarea tehnică si să verifice că echipamentul lucrează în mod corespunzător.

5.6. Beneficiarul nu va închiria sau vinde nici partial si nici total Sistemul MEDIA SAT pentru a fi utilizat de un tert si înțelege că Sistemul MEDIA SAT instalat este o parte a serviciului, astfel că sistemul constituie proprietatea exclusivă a MEDIA SAT.

- a. Beneficiarul nu va sechestra, demonta sau scoate din functiune echipamentul aparținând MEDIA SAT. Sistemul MEDIA SAT poate fi reamplasat doar de MEDIA SAT.
- b. In cazul rezilierii contractului, clientul va inapoia echipamentele ce alcatuiesc sitemul Media SAT conform cu procesul verbal semnat la instalare, in maxim 5 zile, in caz contrar clientul va achita contravaloarea integrala a echipamentelor – la

valoarea de achizitie Media SAT, iar din a 6(sase)-a zi de la rezilierea contractului si o penalitate de 1% pe zi pentru fiecare de intarziere la plata.

5.7. Beneficiarul este obligat să se consulte tehnic cu MEDIA SAT în toate aspectele legate de oricare modificare a sistemului.

5.8. POLITICA DE UTILIZARE A SERVICIILOR OFERITE. Mediasat isi rezerva dreptul de a suspenda accesul la transmisii de date unui client, pentru urmatoarele :

- a. Trimiterea de catre client a mesajelor nesolicitate (SPAM).
- b. Trimiterea de catre client a mesajelor de tip "Trojan", "bomb",etc. si a mesajelor care au ca scop provocarea de daune destinatarului.
- c. Incalcarea sistemului de securitate a Mediasat sau a unei tertei parti, actiune efectuata de pe sistemele unui client. Mediasat.
- d. Patrunderea in : baze de date calculatoare, sisteme informatice, care nu apartin clientului.
- e. Incercarea de a testa sistemul de vulnerabilitate a unei retele care nu ii apartine sau nu are un acord prealabil cu proprietarul.
- f. Trimiterea de informatii contrafacute (trucare adresei expeditorului, trucare continutului initial al unui mesaj, etc.)
- g. Interceptarea neautorizata a mesajelor care nu ii sunt adresate, cat si a traficului de date care nu ii este destinat.

La prima incalcare a prezentului articol clientul va primi o notificare scrisa, pentru care va lua la cunostinta de consecintele unei abateri urmatoare, dar in functie de gravitate se poate lua decizia suspendarii serviciului pe o perioada de 24ore.

La urmatoarea abatere se va suspenda temporar, pe o perioada hotarata de personalul autorizat Media Sat. Beneficiarul va fi responsabil pentru toate daunele si reclamatii rezultate din încălcarea acestei prevederi.

5.9 Responsabilitatea pentru Materialul Conținut

MEDIA SAT nu este răspunzător pentru conținutul nici unui web site, altul decat cele care apartin MEDIA SAT.

MEDIA SAT nu își asumă nici o responsabilitate pentru vreun material creat sau accesibil pe sau prin Rețelele și Serviciile MEDIA SAT, care nu este expedit de sau la cererea MEDIA SAT.

Beneficiarul are responsabilitatea integrala asupra continutului mesajelor trimise de acesta cat si a materialelor publicate pe internet pe rețeaua sau infrastructura de comunicatie MEDIA SAT.

Utilizatorii nu au permisiunea să utilizeze Rețeaua și Serviciile Media SAT pentru a transmite, a distribui sau stoca urmatoarele tipuri de continut :

- a. care încalcă vreo lege sau vreun regulament aplicabil,
- b. care încâlca legea copy-right-ului, a mărcii, a secretului comercial sau a altor drepturi de proprietate intelectuala sau a dreptului la intimitate, la publicitate sau alte drepturi personale ale altor părți,
- c. este necinstit, obscen, defăimator, calomniator, amenintător, abuziv
- d. conține oferte frauduloase de bunuri sau servicii sau de orice alte materiale promoționale care conțin afirmații, pretenții sau reprezentări false, de natură să înșele sau să inducă în eroare clientii finali

6. Intretinerea serviciului

6.1. MEDIA SAT are responsabilitatea să realizeze întretinerea si depanarea Sistemului MEDIA SAT sau, dacă acestea nu sunt posibile, să-l înlocuiască.

Beneficiarul are responsabilitatea să asigure acces la aceste locatii pentru personalul MEDIA SAT sau subcontractorii angajati de MEDIA SAT.

6.2. În cazul întreruperii serviciilor furnizate, MEDIA SAT se obligă să le repună în funcțiune în maximum 24 ore de la notificarea întreruperii.

6.3. Pentru îndeplinirea obligațiilor de întreținere și de depanare MEDIA SAT este în măsură să angajeze subcontractori.

6.4. Termenul de soluționare al reclamațiilor, altele decât cele privind defecțiuni ale serviciului de internet, este de 30 de zile lucrătoare. Acest termen este prevăzut în Procedura de tratare a reclamațiilor, conform Anexa III.

7. Răspunderea MEDIA SAT în cazul nerespectării Contractului

7.1.

a) Pentru nerealizarea obligațiilor de instalare stipulate în Secțiunea 4.1, din motive aflate sub controlul sau, MEDIA SAT va fi obligat să plătească penalizări pentru perioada de întârziere.

Totalul penalizării va fi de 5% din tariful de instalare per locație, pentru fiecare săptămână de întârziere, dar nu va depăși tariful de instalare, așa cum este stabilit în Anexa I.

b) MEDIA SAT va fi absolvit de la plata penalizărilor dacă acestea sunt rezultatul inabilității Beneficiarului de a-și îndeplini oricare din obligațiile sale specificate în Secțiunea 4.2. sau dacă sunt datorate oricăror motive în afara controlului MEDIA SAT.

7.2. În cazul în care garanția stabilită în Secțiunea 5.3. nu este îndeplinită, respectiv timpul de întrerupere este mai mare de 1% din timpul lunar de operare, MEDIA SAT va rambursa o sumă proporțională cu diferența timpului de întrerupere sub forma unui credit în favoarea Beneficiarului dedus din tarifele următoarei (următoarelor) luni de operare. Creditul va fi de 2 ori mai mare decât excesul peste 1% din timpul de întrerupere. Când se calculează timpul de întrerupere, timpul de întrerupere cauzat din motivele specificate în Secțiunea 7.1.b) nu va fi luat în considerare.

7.3 Totalul compensațiilor de nerealizare a parametrilor calitativi garantati, nu vor putea depăși 25% din valoarea abonamentului lunar.

7.4. Nu se considera întreruperi ale serviciului :

- perioadele de timp necesare desfășurării activității de întreținere a rețelei efectuate de Media SAT sau subcontractori, care sunt notificate Clientului cu 24 de ore înainte de întrerupere.
- suspendarea serviciului în caz de neplata la timp a sumelor datorate de către Client.
- Suspendarea serviciului în caz de încălcare a politicii de utilizare a serviciilor oferite definită la punctul 5.8, sau legilor românești privind utilizarea serviciilor de transmisii de date

8. Răspunderea Beneficiarului în cazul nerespectării Contractului

8.1. Beneficiarul este responsabil de respectarea în totalitate a recomandărilor primite în scris înaintea punerii în funcțiune a serviciului și de asigurarea că Sistemul MEDIA SAT este utilizat numai în scopul pentru care a fost destinat.

Beneficiarul va fi obligat să plătească toate daunele cauzate MEDIA SAT, generate de neîndeplinirea acestei obligații.

8.2. Beneficiarul va fi responsabil pentru toate daunele produse echipamentelor aparținând MEDIA SAT instalate la sediile Beneficiarului și care nu au fost cauzate de alte motive ce nu s-au aflat sub controlul său.

8.3. Beneficiarul va fi responsabil pentru toate întârzierile de instalare cauzate exclusiv de el.

Toate costurile suplimentare rezultând ca o consecință a unor astfel de întârzieri vor fi suportate de Beneficiar.

8.4. Toate costurile de repunere în funcțiune și reparatii vor fi suportate de Beneficiar dacă acestea rezultă din neglijența Beneficiarului sau din întreruperea unui echipament conectat de Beneficiar.

9. Terminarea Contractului

9.1. Acest Contract poate fi terminat fără plata vreunor daune, cu consimțământul părților, în termenul de valabilitate prin notificare scrisă cu 60 de zile anterior datei de întrerupere. În cazul în care o astfel de notificare nu va fi

adusă la cunoștința MEDIA SAT, durata Contractului se prelungește automat cu perioade succesive de un (unu) an, în condițiile stipulate în acest contract...

9.2. Fără a contraveni Secțiunii 9.1 de mai sus, Beneficiarul poate termina acest Contract, cu un efect imediat dacă:

a) În trei cazuri consecutive MEDIA SAT nu-și duce la bun sfârșit obligațiile stipulate în Secțiunea 6.2. în intervalul a 48 de ore de la primirea înștiințării scrise din partea Beneficiarului;

b) MEDIA SAT nu plătește daunele stabilite conform Secțiunilor 7.1 - 7.2 în perioada a 15 (cincisprezece) zile de la primirea celei de a doua notificări trimisă la 9 (nouă) zile după primirea primei notificări;

c) Impotriva MEDIA SAT sunt inițiate proceduri de faliment sau lichidare;

d) MEDIA SAT nu asigură în mod repetat rata de întrerupere specificată în Secțiunea 5.3. datorită oricărei greșeli sau neglijențe aflate sub controlul său.

Părțile contractuale sunt de acord să poarte o discuție de conciliere privind motivele care au dus la nerespectarea ratei de întrerupere în intervalul a 5 (cinci) zile de la detectarea acestora.

- În caz că întreruperea apare și a fost sub controlul Beneficiarului sau a fost cauzată din neglijența Beneficiarului sau din motive de forță majoră, Beneficiarul nu poate să-și exercite dreptul său și să termine acest Contract cu efect imediat iar întreruperea nu se va lua în calcul ca repetitivă.

- În cazul în care părțile nu ajung la nici o înțelegere referitoare la cauza întreruperii, în termen de 5 (cinci) zile de la purtarea discuției de conciliere, părțile vor nominaliza un expert pentru stabilirea cauzei.

Declaratia expertului este obligatorie ambelor părți.

Expertul va fi obligat să-și ducă la bun sfârșit activitatea sa și să formuleze declaratia sa scrisă către părți în intervalul a 15 (cincisprezece) zile de la nominalizarea sa.

9.3. MEDIA SAT este abilitat să termine acest Contract cu efect imediat dacă:

a) Beneficiarul nu achită contravaloarea serviciilor în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la notificarea scrisă trimisă de MEDIA SAT după data la care aceste tarife devin debite;

b) Beneficiarul alterează, modifică sau repară sistemul instalat aparținând Furnizorului de Servicii și nu-l readuce la starea originală în intervalul a 2 (două) zile lucrătoare de la primirea notificării scrise din partea Furnizorului de Servicii;

c) Beneficiarul conectează la sistemul MEDIA SAT oricare alt echipament de transmisii de date despre care Furnizorul de Servicii nu a fost informat sau care nu este aprobat de Autoritățile Române și nu-l deconectează în intervalul a 5 (cinci) zile de la primirea notificării scrise din partea Furnizorului de Servicii;

d) Beneficiarul încalcă obligațiile stipulate în Secțiunea 5.6 - 5.8. și nu încearcă să revină la respectarea acestora în termen de 5 (cinci) zile de la primirea notificării scrise din partea MEDIA SAT;

e) Impotriva Beneficiarului sunt inițiate proceduri de faliment sau lichidare;

9.4. Dacă derularea acestui Contract devine imposibilă datorită oricărui motiv care se află în afara unui control rezonabil al MEDIA SAT pentru o perioadă de timp mai lungă de 1 (una) lună, Beneficiarul poate termina acest Contract prin trimiterea unei notificări scrise.

Într-un astfel de caz Beneficiarul nu poate depune plângere, și prin aceasta nu-și retine dreptul de plângere ulterioară, pentru orice prejudiciu din partea Furnizorului de Servicii.

Beneficiarul nu va plăti nici un fel de tarif într-o astfel de perioadă de 1 (una) lună.

9.5 Rezilierea nu va avea nici un efect asupra obligațiilor scadente.

9.6. Prezentul contract poate fi reziliat unilateral numai prin notificare prealabila, transmisa de catre partea solicitanta cu minim 2 luni inaintea datei solicitate de reziliere a contractului. Exceptie de la aceasta prevedere face situatia in care Beneficiarul cere rezilierea unilateral a contractului in perioada primului an contractual, caz in care acesta va achita catre MEDIA SAT o despagubire in cuantumul contravalorii integrale a abonamentelor lunare pana la terminarea primei perioade de 1 an.

10. Confidentialitatea

10.1. Toate informatiile privind tranzactiile sau secretul tranzactiei dezvăluite de o parte sau de alta ca rezultat al derulării acestui Contract sau dezvăluite de sau în numele unei părți in legătură cu acest Contract sau continutul sau, trebuie tratate confidential.

Nici o parte nu poate dezvălui vreo informatie continută de acest Contract fără consimțământul prealabil al celeilalte.

Se prevede ca nici o parte nu o poate opri pe cealaltă să furnizeze informatii cerute in baza unor solicitări din partea autorităților oficiale sau prin proceduri legale.

10.2. Orice pierdere demonstrabilă a oricărei părți apărută ca rezultatul nerespectării obligatiilor de mai sus va trebui plătită de partea care, împotriva legii, dezvăluie informatia în cauză.

10.3. Nici o informatie referitoare la acest Contract nu poate fi dezvăluită unei terte părți chiar după terminarea contractului.

10.4. Media Sat nu este raspunzator de datele si informatiile vehiculate (transmise sau primite) de catre client, prin sistemul Media Sat, raspunderea revenind in totalitate beneficiarului.

11. Notificări

Exceptând cazurile specificate altfel, toate notificările si comunicările vor fi făcute în scris si trimise prin postă cu

confirmare de primire, fax sau curier la adresele destinatarului.

Notificările si memorandumurile scrise continând orice mesaje devin efective după ce acestea au fost livrate destinatarului.

Mesajele fax devin efective când mesajul de confirmare a primirii acestora este receptionat de la adresele de mai jos.

Pentru MEDIA SAT: 031.82.52.696

Pentru

12. Acte Aditionale la Contract

Orice act aditional la acest Contract va intra in vigoare numai cu consimțământul expres al Părților, în scris, si va fi semnat de ambele Părți.

13. Succesiunea legală

Succesorii legali, atât ai MEDIA SAT cât si ai Beneficiarului, vor fi îndreptătiți la drepturile si supusi obligatiilor stabilite in acest Contract.

14. Legea aplicabilă

Toate aspectele care nu sunt reglementate în acest Contract vor fi guvernate de legile române.

15. Solutionarea litigiilor

Părțile sunt de acord să solutioneze disputele generate de acest Contract pe cale amiabilă luând în considerare interesele justificate ale celeilalte Părți.

Dacă disputele nu pot fi rezolvate pe această cale, toate încălcările Contractului, terminarea, aspectele privind validitatea sau interpretarea izvorâte din sau în legătură cu acest Contract, vor fi în mod exclusiv si final rezolvate de instanta judecatoreasca.

Anexele I, II fac parte integranta din prezentul contract

Prezentul Contract a fost citit si continutul său acceptat de părțile contractante care l-au semnat ca reflectând în întregime intentiile lor.

Bucuresti, Data

Pentru si în numele:

MEDIA SAT SRL

Pentru si in numele:

.....

Contacte :

MEDIASAT		
Telefon : 031.825 27 00; Fax: 031.825 26 96; e-mail : vanzari@mediasat.ro		
<i>Departament</i>	<i>Telefon</i>	<i>E-mail</i>
FINANCIAR		
Facturare/Compensare		
Director Financiar		
TEHNIC		
Support Tehnic	031.825 26 88	support@mediasat.ro
Network Manager		
VANZARI		
Director Vanzari		
Manager de cont		

CLIENT :		
Telefon Fax		
e-mail :		
<i>Departament</i>	<i>Telefon</i>	<i>E-mail</i>
FINANCIAR		
Plati		
Director Financiar		
TEHNIC		
Support Tehnic		
IT Manager		
MANAGEMENT		
Director Executiv		
Director General		

Nr. Crt.	Locatie	Tip serviciu	Nr. adrese IP	Latime de banda CIR/MIR	Acces Metropolitan	Abonament lunar (EUR fara TVA)	Echipament de capat
1		Internet		Mbps	Mbps		
TOTAL							

Taxe de Instalare

Nr. Crt.	Locatie	Taxa de Instalare (EUR fara TVA)	Discount aplicat la Taxa de Instalare per Locatie (EUR fara TVA)	Taxa de Instalare Neta (EUR fara TVA)	Termen de instalare
1					14 zile calendaristice de la semnarea contractului

Adrese Locatii

Nr. Crt.	Locatie	Adresa de instalare
1		

MEDIA SAT SRL

.....

- Protocol: - TCP/IP

- Suport tehnic: **031.82.52.688** **support@mediasat.ro**

- Conectare:
Protocol utilizat: Ethernet

Pentru si în numele:

MEDIA SAT SRL

Pentru si in numele:

.....

Reclamatii privind serviciile furnizate de catre S.C. MEDIA SAT S.R.L. pot fi inaintate de catre utilizatorii finali astfel:

- Telefonic: 031.82.52.688*(numar cu taxare normala)
- Fax: 031.82.52.696**
- E-mail: support@mediasat.ro*

Clientii pot raporta deranjamentele serviciului, de indata ce acestea apar, prin telefon pentru deschiderea unui tichet de deranjament si/sau prin e-mail la adresele si numerele de telefon sus-mentionate.

Informatiile telefonice sunt considerate primite daca Clientul cunoaste numarul tichet comunicat de angajatul S.C. MEDIA SAT S.R.L.. In cazul sesizarilor trimise prin e-mail, Clientul va primi un e-mail de raspuns ce va contine numarul tichetului de deranjament.

Reclamatii scrise trebuie sa contina numele si datele de contact ale Clientului, precum si descrierea aspectelor reclamate. Orice reclamatie scrisa legata de serviciile prestate de catre S.C. MEDIASAT S.R.L. va fi preluata in maxim 2 ore si va primi raspuns in termen de 30 de zile lucratoare de la data primirii acesteia de catre S.C. MEDIA SAT S.R.L., prin e-mail sau telefonic.

Orice refuz al Clientului la plata facturilor va fi formulat de acesta in termen de 5 zile de la primirea facturii si va fi insotit de o documentatie justificativa din partea sa, in caz contrar sumele facturate fiind considerate certe si lichide(recunoscute ca datoare). Contestarea contravalorii facturii de catre Client nu suspenda obligatia acestuia la plata integral a facturii, urmand ca acest aspect sa fie conciliat de catre parti. In cazul in care reclamatia se dovedeste intemeiata si in cazul in care S.C. MEDIA SAT S.R.L. trebuie sa restituie Clientului anumite sume incluse intr-o factura contestata, aceste sume se vor deduce din contravaloarea facturilor ulterioare solutionarii reclamatiei.

In anumite cazuri, in functie de natura si complexitatea aspectelor sesizate, termenul de solutionare a reclamatiiilor se poate prelungi, in mod exceptional, cu o noua perioada de 30 de zile lucratoare, cu informarea prealabila a Clientului asupra acestei situatii.

In cazul in care reclamatia nu este solutionata pe cale amiabila, Clientul are posibilitatea de a se adresa in vederea solutionarii litigiului catre autoritatea de reglementare, respectiv catre instant competent, dupa caz.

* Suport Tehnic – non-stop

**Secretariat – de luni pana vineri in intervalul orar 10:00-18:00