

## **CONTRACT DE SERVICII**

Prezentul Contract se încheie astăzi între:

**MEDIA SAT S.R.L.**, societate romaneasca, avand CIF RO9942028, 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 RO..... inregistrata la Registrul Comertului cu numarul ....., cu sediul in ....., cont nr. ...., deschis la ....., reprezentata prin ....., in calitate de ....., si pe care o vom numi in continuare “Beneficiar” sau “Client”.

Partile incheie acest Contract de Servicii (referit in continuare si “Contract”) in urmatoorii termeni si conditii:

### **1. OBIECTUL CONTRACTULUI**

1.1 Obiectul Contractului il constituie furnizarea de catre MEDIA SAT in favoarea Beneficiarului a unor servicii de telefonie fixa (serviciile), care sa permita Beneficiarului efectuarea de apeluri telefonice locale, nationale si internationale in conditiile stipulate in Anexa Tehnica si la tarifele stabilite in Anexa Tarife.

1.2. MEDIA SAT furnizeaza serviciile stabilite in Sectiunea 1.1. in acord cu prevederile prezentului Contract.

### **2. DURATA**

2.1. Durata Contractului este de 1(un) an de la data semnarii sale.

2.2. Partile pot termina acest Contract prin notificare scrisa in termen de 30 de zile anterior datei de expirare conform Sectiunii 2.1.

2.3. In cazul in care o astfel de notificare nu va fi adusa la cunostinta celeilalte parti, durata Contractului se prelungeste automat cu perioade succesive de 1 (unu) an, in conditiile stipulate in acest Contract.

### **3. CONDITIILE DE FURNIZARE A SERVICIILOR**

3.1. Serviciile se vor furniza conform conditiilor tehnice descrise in Anexa Tehnica la prezentul Contract.

3.2. MEDIA SAT va opera continuu reseaua de comunicatii pentru a asigura Beneficiarului accesul la servicii. MEDIA SAT ofera garantia, in baza licentelor de operare, ca poate furniza serviciile.

3.3. In momentul activarii serviciilor Clientului i se atribuie o numerotatie telefonica conform Anexei Tehnice. Daca exista o cerere din partea Beneficiarului pentru numere de telefon suplimentare sau speciale, aceasta va fi supusa validarii. Un raspuns favorabil la o asemenea cerere depinde de disponibilitatea tehnica. La cererea Clientului, numarul de telefon poate fi schimbat. Costurile vor fi suportate de catre Client.

3.4. MEDIA SAT isi rezerva dreptul sa schimbe numarul de telefon atribuit Beneficiarului din ratiuni impuse de functionarea serviciilor de telefonie, cu o notificare de cel putin doua luni cu respectarea reglementarilor in vigoare.

3.5. MEDIA SAT nu este in nici un fel raspunzator pentru folosirea incorecta a serviciilor, pentru folosirea serviciilor in alte scopuri decat cele prevazute in prezentul contract, pentru perturbarile transmisiei sau continutul apelurilor si al mesajelor.

3.6. In cazul in care Beneficiarul detine echipamentele specifice necesare realizarii conexiunii, MEDIA SAT poate refuza conectarea acestora, in cazul in care tehnicienii MEDIA SAT apreciaza ca

echipamentele necesare conectarii detinute de catre Beneficiar nu pot asigura conditiile tehnice pentru o functionare optima a serviciilor.

3.7. In cazul in care conectarea Beneficiarului depinde de actele sau faptele unei terte persoane, MEDIA SAT va asigura conectarea numai dupa intrunirea tuturor conditiilor necesare (cum ar fi obtinerea autorizatiilor sau aprobarilor necesare, instalarea conexiunilor care depind de terte persoane, buna functionare a acestora, etc.).

3.8. Beneficiarul are dreptul sa isi configureze propria retea telefonica dupa cum va considera necesar, fara insa ca prin aceasta sa afecteze conditiile specificate explicit in acest contract.

#### **4. TARIFE SI PLATI**

4.1. Valoarea serviciilor prestate lunar va fi calculata in baza listei de tarife stabilite in Anexa Tarife. Tarifele specificate nu contin TVA.

4.2. MEDIA SAT va emite la inceputul fiecarei luni facturi in lei reprezentand contravaloarea in EURO a serviciilor de tip convorbiri furnizate in luna precedenta precum si contravaloarea abonamentelor la serviciile pentru luna curenta. Calculatia se va face la cursul BNR al EURO din ziua emiterii facturii. Facturile vor fi insotite de un detaliu de tip cost al convorbirilor telefonice per linie telefonica.

4.3. Beneficiarul va plati aceste facturi in termen de 10 (zece) zile de la data emiterii fiecareia dintre ele, prin transfer bancar in contul specificat de MEDIA SAT sau la casieria societatii.

In cazul intarzierii platii MEDIA SAT este indreptatita sa ceara, iar Beneficiarul va plati cu titlu de penalitati, 0,2% pe zi din valoarea facturilor pentru fiecare zi de intarziere a platii, de la data scadenta a facturii pana la recuperarea sumei restante. Penalitatile pot depasi valoarea initiala a debitului.

De asemenea, in cazul intarzierii platii MEDIA SAT poate sa suspende furnizarea serviciilor fara notificare prealabila sau drept de compensatie pana la efectuarea integrala a platii. In perioada in care furnizarea serviciului este suspendata ca urmare a neplatii serviciului prestat, Beneficiarul se obliga sa plateasca abonamentul lunar in cuantumul prevazut in contract.

In caz de intarziere prelungita a platii, vor fi aplicate prevederile din Sectiunea 6.3.

4.4. In situatia in care Beneficiarul are obiectiuni in ceea ce priveste cuantumul sumelor cuprinse in factura fiscala, in raport cu calitatea sau cantitatea serviciului prestat, acesta poate face opozitie la plata printr-o notificare trimisa MEDIA SAT in termen de 5 (cinci) zile de la primirea facturii. Notificarile trimise dupa acest termen nu vor fi luate in considerare.

4.5. 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, a facturilor fiscale primite de catre Beneficiar prin posta, cu confirmare de primire, partile, de comun acord, stabilesc ceea ce urmeaza a fi denumit obiceiul 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. 4.4., sa fie considerata ca fiind acceptata la plata fara echivoc de catre acesta.

4.6. MEDIA SAT poate sa modifice unilateral tarifele stabilite in Anexa Tarife printr-o notificare scrisa trimisa Beneficiarului cu 30 de zile inaintea introducerii tarifelor modificate. In cazul in care Beneficiarul nu este de acord cu modificarile, acesta are dreptul sa denunte unilateral contractul pana la momentul intrarii in vigoare a noilor tarife, fara plata nici unei despagubiri.

Netransmiterea de catre Beneficiar a unei notificari de incetare a contractului implica acceptarea de catre acesta a noilor tarife.

In cazul in care Beneficiarul apeleaza prin intermediul serviciilor furnizate destinatii nespicate in Anexa Tarife, MEDIA SAT isi rezerva dreptul de a factura aceste servicii la tariful de lista programat in acel moment in sistemul propriu de facturare.

4.7. Beneficiarul va constitui la semnarea contractului un Fond de Garantie de ..... prin plata in contul MEDIA SAT. Acest fond de garantie reprezinta suma platita de client pentru garantarea platii Serviciilor si nu reprezinta contravaloarea serviciilor prestate. Fondul de Garantie nu este purtator de dobanda.

Pe parcursul derularii prezentului Contract Clientului i se poate solicita cresterea Fondului de Garantie in cazul in care platile datorate nu au fost efectuate la timp sau capacitatea de plata este incerta.

MEDIA SAT are dreptul sa deduca din valoarea acestui Fond de Garantie datoriile scadente ale Clientului, returnand eventuala

diferenta la cerere dupa incetarea Contractului.

In cazul in care Clientul nu constituie sau nu creste Fondul de Garantie conform solicitarilor MEDIA SAT accesul la serviciu poate fi suspendat, clientul nefiind indreptatit la nici o despagubire.

4.8. Evidenta serviciilor consumate. Serviciile consumate de catre Client sunt inregistrate ca atare de echipamentele tehnice specifice ale MEDIA SAT.

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.

## **5. OBLIGATIILE PARTILOR CONTRACTANTE**

5.1. MEDIA SAT va furniza serviciile de telefonie fixa conform prevederilor prezentului Contract, va lua toate masurile necesare pentru a asigura buna functionare a serviciilor si va intretine intreaga infrastructura de care dispune si care este necesara furnizarii serviciilor. Clasa de servicii de telefonie furnizate conform Deciziei Autoritatii Nationale de Reglementare in Comunicatii Nr. 138/2002 este Clasa 0.

5.2. In cazul intreruperii serviciilor furnizate, MEDIA SAT se obligă să le repună în funcțiune în maximum 24 ore de la notificarea intreruperii.

5.3. Pentru îndeplinirea obligatiilor de intretinere si depanare MEDIA SAT este în măsură să angajeze subcontractori

5.4. Termenul de solutionare al reclamatiiilor, altele decat cele privind defectiuni ale serviciului este de 30 de zile lucratoare. Acest termen este prevazut in Procedura de tratare a reclamatiiilor, conform Anexa I.

5.5. MEDIA SAT nu este responsabil pentru nici o intrerupere rezultata din cauze ce exced controlului sau si nici pentru pagubele pe care Beneficiarul le-ar putea suferi din aceste cauze.

5.6. Raspunderea MEDIA SAT nu va fi angajata in cazul infiltrarii unui tert in sistemul de comunicatii al Beneficiarului; Beneficiarul ramane singurul responsabil de protectia sistemului sau de comunicatii contra unor astfel de infiltrari si este obligat sa plateasca

MEDIA SAT integral contravaloarea serviciilor furnizate in contul sau.

5.7. Lucrările efectuate asupra echipamentului de conectare la retea care este detinut de Beneficiar, cad în sarcina acestuia, exceptand cazul in care Beneficiarul a contractat de la MEDIASAT, un pachet de servicii de intretinere a sistemului telefonic al acestuia.

5.8. Beneficiarul se obliga sa achite contravaloarea serviciilor furnizate in cuantumul si la termenele stabilite in Sectiunea 4.

5.9. Beneficiarul se obliga sa asigure accesul Furnizorului de Servicii in locatiile sale pentru interventiile tehnice ce tin de buna functionare a serviciilor.

5.10. Beneficiarul se obliga sa nu foloseasca echipamentele terminale care nu sunt autorizate de catre Furnizorul de Servicii si nici sa nu modifice echipamentele sau orice alte instalatii realizate de catre Prestator pentru functionarea serviciilor.

5.11. In cazul amplasarii de catre MEDIA SAT in locatiile Beneficiarului a unor echipamente necesare furnizarii serviciului, Beneficiarul are obligatia sa suporte integral contravaloarea echipamentelor in cazul furtului, instrainarii, pierderii sau distrugerii parțiale sau totale a acestora.

In cazul rezilierii contractului clientul va inapoia echipamentele in maxim 5 zile, in caz contrar fiind obligat sa achite in termen de 10 zile contravaloarea echipamentelor.

5.12. Beneficiarul va anunta de indata modificarile informatiilor proprii de identificare precum si declansarea procedurii reorganizarii sau falimentului asupra sa.

5.13. Beneficiarul este obligat sa nu utilizeze si sa ia toate masurile necesare pentru a nu permite utilizarea serviciilor puse la dispozitia sa de catre MEDIA SAT 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 strainatate, prin diferite modalitati, si in special prin apelarea cu intentia de a hartui, ameninta, insulta, calomnia, sau de a deranja in orice alt mod destinatarul.

5.14. Beneficiarul este obligat sa colaboreze cu Prestatorul pentru asigurarea securitatii accesului la serviciile si echipamentele acestuia si sa informeze Prestatorul despre orice actiune de care are cunostinta si care ar putea sa reprezinte un atentat la acestea.

5.15. Beneficiarul este obligat sa permita tehnicienilor Prestatorului accesul la echipamentele Beneficiarului in cazurile in care acesta suspecteaza incalcarea de catre Beneficiar a obligatiilor contractuale. In cazul in care accesul nu este permis, si, in plus, Beneficiarul refuza colaborarea cu personalul Prestatorului, Prestatorul are dreptul sa intrerupa furnizarea serviciilor.

5.16. Beneficiarul este obligat sa nu subcontracteze serviciile ce fac obiectul prezentului contract.

5.17. Este interzisa sub orice forma inchirierea si/sau vanzarea catre terti a serviciilor contractate conform prezentului contract, sub sanctiunea nulitatii acestora. De asemenea, este interzisa redirectionarea prin intermediul serviciilor furnizate de MEDIA SAT a traficului generat de catre un tert fara acordul scris al MEDIA SAT in care se va preciza identitatea terrei parti.

Beneficiarul intelege ca nerespectarea acestei prevederi poate provoca daune importante MEDIA SAT si se obliga sa achite contravaloarea acestor daune in cazul provocarii lor.

5.18. MEDIA SAT va putea cerceta orice incalcare a obligatiilor Beneficiarului si va putea sesiza organelor competente savarsirea oricarei fapte care angajeaza raspunderea juridica a autorului. Prestatorul va putea colabora cu organele competente, la cererea acestora, in limitele prevazute de prevederile legale, pentru identificarea si tragerea la raspundere a autorilor faptelor ce au avut ca rezultat prejudicierea unor terte persoane.

5.19. Pentru nerealizarea obligatiilor de instalare stipulate în Anexa Tehnica, 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 locatie neinstalata, pentru fiecare săptămână de intarziere, dar nu va depăși tariful de instalare per locatie, asa cum este stabilit în Anexa Tarife.

MEDIA SAT va fi absolvit de la plata penalizărilor dacă acestea sunt datorate oricăror motive în afara controlului MEDIA SAT.

5.20. În cazul în care calitatea serviciilor furnizate stipulata în Art. 5.1. nu este îndeplinită, MEDIA SAT va rambursa o sumă proporțională din abonamentul lunar cu diferenta timpului de nefunctionare sub forma unui credit în favoarea Beneficiarului dedus din abonamentul următoarei (urmatoarelor)

luni de operare. Creditul va fi de 2 ori mai mare decât excesul peste 1% din timpul de nefunctionare. Când se calculează timpul de nefunctionare, timpul cauzat din motive in afara controlului MEDIA SAT nu va fi luat în considerare.

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

5.21. Nu se considera intreruperi ale serviciului:

- perioadele de timp necesare desfasurarii activitatii de intretinere a retelei efectuata de MEDIA SAT sau subcontractori, care sunt notificate Clientului cu 24 de ore inainte de intrerupere.
- suspendarea serviciului in caz de neplata la timp a sumelor datorate de catre Beneficiar.
- Suspendarea serviciului in caz de incalcare a politicii de utilizare a serviciilor stipulate in prezentul contract.

## 6. TERMINAREA CONTRACTULUI

6.1. Acest Contract poate fi terminat fara plata vreunor daune, cu consimtamantul partilor, in termenul de valabilitate.

6.2. Fara a contraveni Sectiunii 6.1 de mai sus, Beneficiarul poate termina acest Contract, cu un efect imediat daca:

a) MEDIA SAT nu-si duce la bun sfarsit, in mod repetat, obligatiile stipulate in Sectiunea 5;

b) Impotriva MEDIA SAT sunt initiate proceduri de faliment sau lichidare;

6.3. MEDIA SAT este abilitat sa termine acest Contract cu efect imediat daca:

a) Beneficiarul nu achita tarifele de servicii in termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la notificarea scrisa trimisa de MEDIA SAT dupa data la care aceste tarife devin debite;

b) Impotriva Beneficiarului sunt initiate proceduri de faliment sau lichidare;

6.4. Daca derularea acestui Contract devine imposibila datorita oricarui motiv care se afla in afara unui control rezonabil al MEDIA SAT pentru o perioada de timp mai lunga de 1 (una) luna, Beneficiarul poate termina acest Contract prin trimiterea unei notificari scrise.

Intr-un astfel de caz Beneficiarul nu poate depune plangere, si, prin aceasta, nu-si

retine dreptul de plangere ulterioara, pentru nici un prejudiciu din partea Furnizorului de Servicii.

## 7. CONFIDENTIALITATEA

7.1. Toate informatiile privind tranzactiile sau secretul tranzactiei, dezvaluite de sau in numele unei parti in legatura cu acest Contract sau continutul sau vor fi tratate confidential.

Nici o parte nu poate dezvalui vreo informatie continuta de acest Contract fara consimtamantul prealabil al celeilalte.

7.2. Orice pierdere demonstrabila a oricarei parti, aparuta ca rezultat al nerespectarii obligatiilor de mai sus, va trebui platita de partea care, impotriva legii, dezvaluie informatia in cauza.

7.3. Nici o informatie referitoare la acest Contract nu poate fi dezvaluita unei terte parti chiar dupa terminarea contractului.

## 8. NOTIFICARI

Exceptand cazurile specificate altfel, toate notificari si comunicari vor fi facute in scris si trimise prin posta, fax sau curier la adresele destinatarului, cu confirmare de primire la destinatie.

Notificarile si memorandumurile scrise continand orice mesaje devin efective dupa ce acestea au fost livrate destinatarului.

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

Pentru MEDIA SAT:

Adresa: Bld. Ferdinand, Nr. 99, Sector 2, Bucuresti

Tel: 031 82 52 700

Fax: 031 82 52 696

Prezentul Contract a fost citit si continutul sau acceptat de partile contractante care l-au semnat ca reflectand in intregime intentiile lor.

Bucuresti,

Data: .....

Pentru si in numele:

**MEDIA SAT SRL**

In Atentia: Pentru Beneficiar:  
.....

Adresa: .....

Tel:

Fax:

In Atentia:

## 9. FORTA MAJORA

Partea care se afla in imposibilitate de a-si indeplini obligatiile contractuale, din cauze de forta majora, constatate si invocate in conditiile legii, este exonerata de raspundere cu conditia sa anunte cealalta parte in cel mult 48 de ore de la data aparitiei imposibilitatii onorarii obligatiilor contractuale din cauza de forta majora sau caz fortuit.

## 10. ACTE ADITIONALE LA CONTRACT

Orice act aditional la acest Contract va intra in vigoare numai cu semnatura ambelor Parti.

## 11. SUCESIUNEA LEGALA

Sucesorii legali, atat ai MEDIA SAT cat si ai Beneficiarului, vor fi indreptatiti la drepturile si supusi obligatiilor stabilite in acest Contract.

## 12. LEGEA APLICABILA SI SOLUTIONAREA LITIGIILOR

12.1. Toate aspectele care nu sunt reglementate in acest Contract vor fi guvernate de legile romane.

12.2. Partile sunt de acord sa solutioneze disputele generate de acest Contract pe cale amiabila luand in considerare interesele justificate ale celeilalte Parti.

Daca disputele nu pot fi rezolvate pe aceasta cale, toate incalcarile Contractului, terminarea, aspectele privind validitatea sau interpretarea izvorate din sau in legatura cu acest Contract, vor fi in mod exclusiv si final rezolvate de instanta judecatoreasca.

Contacte :

MEDIASAT		
Telefon : 031.8252700; Fax: 031.8252696; e-mail : <a href="mailto:office@mediasat.ro">office@mediasat.ro</a>		
<i>Departament</i>	<i>Telefon</i>	<i>E-mail</i>
FINANCIAR		
<i>Facturare/Compensare</i>		
TEHNIC		
<i>Support Tehnic</i>	031.82.52.688	<a href="mailto:support@mediasat.ro">support@mediasat.ro</a>
VANZARI		
Director Vanzari		
Account Manager		

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

**ANEXA TEHNICA Contract Nr...../.....**

<b>Nr. Crt.</b>	<b>Client</b>	<b>Tip conectare (ISDN PRA/VOIP; TDM)</b>	<b>Nr. Linii</b>	<b>Adresa de instalare</b>	<b>Termen de instalare</b>
1.					30 de zile de la semnarea contractului
2.					

**Numerotatie:**

In cazul in care serviciile de telefonie se instaleaza pe conexiunea de INTERNET a Beneficiarului furnizata de o terta parte, problemele de calitate a serviciului datorate acestei conexiuni nu cad in sarcina MEDIA SAT.

Nu doresc ca numarul/numerele de telefon sa fie cuprinse in Registrul Abonatilor MEDIA SAT sau in alte Registre ale Abonatilor furnizate de terte parti - furnizori de informatii prin telefon sau INTERNET

Clasa de serviciu de telefonie oferita conform Deciziei ANCOM Nr. 138 / 2002 este clasa 0.

**MEDIA SAT SRL**

.....

**ANEXA TARIFE Contract Nr...../.....**

Nr. Crt.	Locatie	Nr linii	Abonament Lunar (EUR fara TVA)	Tarif apeluri in retea MSAT/min (EUR fara TVA)	Tarif apeluri catre retele fixe nationale min (EUR, fara TVA)		Tarif apeluri catre retele de tel. mobila/min (EUR, fara TVA)		Tarif apeluri internat./ min
					local	interurban	Orange + Vodafone	Cosmote + Zapp + DIGI	
1.				Gratuit	0.015	0.015	0.059	0.073	Cf. anexa tarife apeluri internationale
<b>TOTAL</b>									

Taxarea se face luand ca unitate de timp minutul intreg.

Nr. Crt.	Locatie	Taxa de Instalare
1.		
2.		

Pentru si in numele:

**MEDIA SAT SRL**

Pentru si in numele:

.....

**Tarife Apeluri Internationale Contract Nr...../.....**

Nr. Crt.	Destinatie	EUR fara TVA
1	Afganistan	0,39 €
2	Africa Centrala	0,29 €
3	Africa de Sud	0,16 €
4	Africa de Sud Mobile	0,35 €
5	Alaska	0,12 €
6	Albania	0,17 €
7	Albania Mobile	0,25 €
8	Algeria	0,17 €
9	Andorra	0,17 €
10	Andorra Mobile	0,30 €
11	Angola	0,23 €
12	Anguilla	0,29 €
13	Antarctica	1,90 €
14	Antigua	0,29 €
15	Antilele Olandeze	0,36 €
16	Arabia Saudita	0,24 €
17	Arabia Saudita Mobile	0,29 €
18	Argentina	0,13 €
19	Argentina Mobile	0,21 €
20	Armenia	0,20 €
21	Armenia Mobile	0,24 €
22	Aruba	0,23 €
23	Australia	0,10 €
24	Australia Mobile	0,23 €
25	Austria	0,059 €
26	Austria Mobile	0,26 €
27	Azerbaidjan	0,25 €
28	Bahamas	0,19 €
29	Bahrain	0,30 €
30	Bangladesh	0,26 €
31	Barbados	0,30 €
32	Belarus	0,24 €
33	Belarus Mobile	0,29 €
34	Belgia	0,079 €
35	Belgia Mobile	0,24 €
36	Belize	0,39 €
37	Benin	0,23 €
38	Bermude	0,18 €
39	Bhutan	0,29 €
40	Bolivia	0,27 €
41	Bolivia Mobile	0,29 €
42	Bosnia Hertegovina	0,19 €
43	Bosnia Hertegovina Mobile	0,29 €
44	Botswana	0,21 €
45	Brazilia	0,14 €
46	Brazilia Mobile	0,26 €
47	Brunei	0,16 €
48	Bulgaria	0,10 €
49	Bulgaria Mobile	0,27 €

Nr. Crt.	Destinatie	EUR fara TVA
146	Kenya Mobile	0,62 €
147	Kuweit	0,19 €
148	Kyrghistan	0,25 €
149	Laos	0,33 €
150	Lesotho	0,19 €
151	Lesotho Mobile	0,35 €
152	Letonia	0,15 €
153	Letonia Mobile	0,28 €
154	Liban	0,18 €
155	Liban Mobile	0,25 €
156	Liberia	0,37 €
157	Libia	0,19 €
158	Libia Mobile	0,29 €
159	Liechtenstein	0,14 €
160	Liechtenstein Mobile	0,55 €
161	Lituania	0,15 €
162	Lituania Mobile	0,24 €
163	Luxembourg	0,12 €
164	Luxembourg Mobile	0,29 €
165	Macao	0,21 €
166	Macedonia	0,19 €
167	Macedonia Mobile	0,33 €
168	Madagascar	0,31 €
169	Malawi	0,18 €
170	Malayezia	0,13 €
171	Malayezia Mobile	0,13 €
172	Maldive	0,36 €
173	Mali	0,36 €
174	Malta	0,17 €
175	Malta Mobile	0,25 €
176	Marea Britanie	0,059 €
177	Marea Britanie Mobile	0,25 €
178	Maroc	0,21 €
179	Maroc Mobile	0,31 €
180	Martinica	0,25 €
181	Martinica Mobile	0,35 €
182	Mauritania	0,36 €
183	Mauritius	0,30 €
184	Mayotte	0,34 €
185	Mexic	0,21 €
186	Moldova	0,11 €
187	Moldova Mobile	0,19 €
188	Monaco	0,15 €
189	Monaco Mobile	0,20 €
190	Monaco Mobile (KFOR Kosovo)	0,35 €
191	Mongolia	0,29 €
192	Montserrat	0,34 €
193	Mozambic	0,25 €
194	Mozambic Mobile	0,35 €

50	Burkina Fasso	0,29 €
51	Burundi	0,24 €
52	Cambodgia	0,33 €
53	Camerun	0,39 €
54	Canada	0,059 €
55	Cap Verde	0,43 €
56	Cayman	0,32 €
57	Cehia	0,10 €
58	Cehia Mobile	0,23 €
59	Chile	0,12 €
60	Chile Mobile	0,30 €
61	China, PR	0,069
62	Ciad	0,40 €
63	Cipru	0,15 €
64	Cipru Mobile	0,25 €
65	Columbia	0,17 €
66	Columbia Mobile	0,19 €
67	Congo	0,39 €
68	Congo Mobile	0,39 €
69	Coreea de Sud	0,18 €
70	Coreea de Sud Mobile	0,21 €
71	Coreea R.P.D.	0,48 €
72	Costa Rica	0,18 €
73	Cote d'Ivoire	0,37 €
74	Croatia	0,15 €
75	Croatia Mobile	0,30 €
76	Danemarca	0,09 €
77	Danemarca Mobile	0,25 €
78	Dominica	0,28 €
79	Ecuador	0,23 €
80	Ecuador Mobile	0,24 €
81	Egipt	0,25 €
82	El Salvador	0,21 €
83	Elvetia	0,09 €
84	Elvetia Mobile	0,31 €
85	Emiratele Arabe	0,25 €
86	Emiratele Arabe Mobile	0,35 €
87	Estonia	0,12 €
88	Estonia Mobile	0,36 €
89	Etiopia	0,43 €
90	Faeroe	0,23 €
91	Fiji	0,45 €
92	Filipine	0,23 €
93	Filipine Mobile	0,26 €
94	Finlanda	0,11 €
95	Finlanda Mobile	0,27 €
96	Franta	0,059 €
97	Franta Mobile	0,25 €
98	Gabon	0,22 €
99	Gambia	0,33 €
100	Georgia	0,15 €
101	Georgia Mobile	0,23 €
102	Germania	0,059 €

195	Myanmar	0,43 €
196	Namibia	0,19 €
197	Namibia Mobile	0,35 €
198	Nepal	0,43 €
199	Nicaragua	0,25 €
200	Niger	0,26 €
201	Nigeria	0,31 €
202	Nigeria Mobile	0,32 €
203	Norvegia	0,079 €
204	Norvegia Mobile	0,24 €
205	Noua Caledonie	0,39 €
206	Noua Zeelanda	0,11 €
207	Noua Zeelanda	0,30 €
208	Olanda	0,079 €
209	Olanda Mobile	0,28 €
210	Oman	0,28 €
211	Pakistan	0,33 €
212	Palestina	0,17 €
213	Palestina Mobile	0,22 €
214	Panama	0,25 €
215	Panama Mobile	0,31 €
216	Paraguay	0,25 €
217	Paraguay Mobile	0,30 €
218	Peru	0,18 €
219	Peru Mobile	0,31 €
220	Polinezia Franceza	0,31 €
221	Polonia	0,09 €
222	Polonia Mobile	0,27 €
223	Portugalia	0,09 €
224	Portugalia Mobile	0,29 €
225	Puerto Rico	0,13 €
226	Qatar	0,33 €
227	Qatar Mobile	0,50 €
228	Reunion	0,22 €
229	Reunion Mobile	0,38 €
230	Rusia	0,11 €
231	Rusia Mobile	0,16 €
232	Rwanda	0,27 €
233	Samoa Americana	0,19 €
234	San Marino	0,12 €
235	Senegal	0,32 €
236	Serbia si Muntenegru	0,21 €
237	Serbia si Muntenegru Mobile	0,26 €
238	Seychelles	0,31 €
239	Sierra Leone	0,41 €
240	Singapore	0,11 €
241	Siria	0,33 €
242	Slovacia	0,11 €
243	Slovacia Mobile	0,25 €
244	Slovenia	0,13 €
245	Slovenia Mobile	0,28 €
246	Spania	0,059 €
247	Spania Mobile	0,26 €

103	Germania Mobile	0,26 €
104	Ghana	0,23 €
105	Gibraltar	0,15 €
106	Gibraltar Mobile	0,28 €
107	Grecia	0,09 €
108	Grecia Mobile	0,25 €
109	Grenada	0,29 €
110	Groenlanda	0,59 €
111	Guadelupa	0,25 €
112	Guam	0,21 €
113	Guatemala	0,23 €
114	Guineea	0,21 €
115	Guineea Ecuatoriala	0,39 €
116	Guyana	0,43 €
117	Guyana Franceza	0,38 €
118	Haiti	0,28 €
119	Haiti Mobile	0,37 €
120	Hawaii	0,12 €
121	Honduras	0,43 €
122	Hong Kong	0,11 €
123	India	0,29 €
124	Indonezia	0,20 €
125	Indonezia Mobile	0,26 €
126	Insulele Virgine Americane	0,19 €
127	Iordania	0,29 €
128	Iordania Mobile	0,32 €
129	Iran	0,17 €
130	Iran Mobile	0,21 €
131	Iraq	0,67 €
132	Irlanda	0,079 €
133	Irlanda Mobile	0,26 €
134	Islanda	0,13 €
135	Islanda Mobile	0,31 €
136	Israel	0,09 €
137	Israel Mobile	0,19 €
138	Italia	0,079 €
139	Italia Mobile	0,24 €
140	Jamaica	0,24 €
141	Jamaica Mobile	0,35 €
142	Japonia	0,11 €
143	Japonia Mobile	0,24 €
144	Kazakhstan	0,23 €
145	Kenya	0,36 €

248	Sri Lanka	0,30 €
249	St Kitts	0,39 €
250	St Lucia	0,39 €
251	St Pierre & Miquelon	0,39 €
252	St Vincent	0,41 €
253	Sudan	0,35 €
254	Suedia	0,09 €
255	Suedia Mobile	0,26 €
256	Surinam	0,36 €
257	Swaziland	0,28 €
258	Tadjikistan	0,27 €
259	Taiwan	0,12 €
260	Taiwan Mobile	0,22 €
261	Tanzania	0,38 €
262	Thailanda	0,29 €
263	Thailanda Mobile	0,31 €
264	Togo	0,32 €
265	Tonga	0,43 €
266	Trinidad Tobago	0,25 €
267	Tunisia	0,21 €
268	Tunisia Mobile	0,35 €
269	Turcia	0,16 €
270	Turcia Mobile	0,25 €
271	Turkmenistan	0,32 €
272	Turks & Caicos	0,33 €
273	Ucraina	0,14 €
274	Ucraina Mobile	0,25 €
275	Uganda	0,23 €
276	Ungaria	0,079 €
277	Ungaria Mobile	0,27 €
278	Uruguay	0,27 €
279	Uruguay Mobile	0,29 €
280	USA	0,059 €
281	Uzbekistan	0,25 €
282	Venezuela	0,19 €
283	Venezuela Mobile	0,34 €
284	Vietnam	0,37 €
285	Virginele Britanice	0,24 €
286	Yemen	0,30 €
287	Zambia	0,20 €
288	Zimbabwe	0,20 €
289	Zimbabwe Mobile	0,34 €

Taxarea se face luand ca unitate de timp minutul intreg.

## ANEXA CERINTE SECURITATE SISTEME VoIP

Avand in vedere natura serviciilor de telefonie pe suport INTERNET (serviciile VoIP – Voice over INTERNET Protocol), Clientul este responsabil pentru protejarea echipamentului VoIP plasat la sediul sau sau colocat intr-un alt sediu dar care il deservește pe Client si conectat la sistemul central VoIP al MEDIA SAT. Orice trafic originat cu credentialele Clientului este trafic alocat Clientului si tarifat conform grilei de tarificare agreate contractual intre Parti.

Pentru asigurarea securitatii echipamentului VoIP sus mentionat MEDIA SAT recomanda o serie de masuri pe care Clientul sa le implementeze, masuri care insa nu sunt necesare si/sau suficiente, acestea fiind parte a unei conduite de buna practica pentru protectia sistemelor informatice de acest tip.

Implementarea masurilor de mai jos nu este obligatorie dar Clientul intelege ca neasigurarea securitatii sistemului VoIP poate atrage dupa sine atacuri informatice care pot rezulta in trafic de telefonie generat prin sistemul sau de terte parti. Clientul este unicul responsabil pentru acest trafic si se obliga sa suporte contravaloarea acestuia in conditiile contractului.

În vederea bunei funcționări și a limitării vulnerabilității sistemelor de telefonie VoIP, urmatoarele masuri sunt recomandate:

- Echipamentele (ex. servere Asterisk, Media Gateway, ATA etc.) aflate la client sau colocate în datacenterelor Media Sat sau la terți furnizori de servicii de colocare, care furnizează servicii VoIP pentru Client, trebuie să funcționeze doar în acest scop, nefiind permisă folosirea acestora în alte scopuri de tipul: router IP, server web, server FTP, server de fișiere, server de mail etc. Exceptie fac echipamentele de tip IAD (Internet Access Device), care pot fi folosite si pentru accesul la Internet.
- Accesul la echipamentele VoIP trebuie să fie limitat prin sisteme firewall, software (ex. IPTables) sau hardware (ex. Cisco ASA). În mod similar se pot folosi soluții specifice fiecărui tip de echipament (ex. Access Lists pentru echipamentele Cisco). Accesul în scopul configurării remote a echipamentelor VoIP va fi restrâns la un număr minim de IP-uri și se va permite doar prin conexiuni criptate (SSH, HTTPS etc), securizate prin parolă. Traficul specific protocoalelor VoIP (ex. SIP, RTP) va fi permis către echipament doar de la IP-urile posturilor telefonice (ex. ATA, Soft Phone, SIP Phone) și de la IP-urile furnizate de Media Sat în vederea efectuării conexiunii VoIP.
- În cazul în care, din anumite motive (ex. IP-uri alocate dinamic, necesitatea mobilității) accesul la echipamentul VoIP (atât pentru management cât și pentru conectarea posturilor telefonice) nu poate fi restrâns la un număr bine definit de IP-uri, este necesară utilizarea unei conexiuni securizate de tip VPN. Aceasta poate fi implementată prin soluții software (ex. OpenVPN) sau hardware (ex. Cisco ASA).
- Dacă situația o permite, este recomandată separarea rețelei de date de cea de telefonie în cadrul companiei.
- În special în cazul în care nu este posibilă separarea rețelelor de telefonie și date, este necesară instalarea și întreținerea unei soluții antivirus (anti malware) în rețeaua locală în scopul prevenirii atacurilor de tip „cal troian” din rețeaua internă.
- Pachetele software si/sau firmware folosite trebuie să fie actualizate în mod regulat pentru a corecta eventualele breșe de securitate apărute ulterior versiunilor instalate inițial.
- Autentificarea posturilor telefonice IP (Softphone, ATA, VoIP Phone etc.) la echipamentul VoIP trebuie să se facă pe bază de username și parolă și/sau IP. Parolele trebuie sa fie de minim 8 caractere (combinații de litere mari și litere mici, cifre, simboluri speciale), să nu fie cuvinte din dicționar sau numere de telefon. Parolele trebuie să fie modificate frecvent și să nu se folosească pe mai multe echipamente/soft phone-uri aceeași parolă.

Aceste reguli trebuie respectate și pentru parolele folosite pentru administrarea echipamentelor.

- Este recomandată instalarea unei soluții IPS/IDS pentru prevenirea și detectarea atacurilor asupra sistemelor VoIP. Soluția utilizată poate fi software (ex. Snort) sau hardware (ex. Cisco ASA).
- Este recomandată auditarea propriei soluții VoIP prin folosirea unor utilitare de detecție a vulnerabilităților (ex. Nessus ).
- Echipamentele implicate în soluția VoIP trebuie să aibă sistemele de logging activate. Log-urile de acces și de trafic vor fi păstrate o perioadă suficient de lungă de timp pentru a putea fi analizate în cazul în care există suspiciuni în privința accesului neautorizat pe echipamente sau a traficului de telefonie.
- Clientul are obligatia sa se asigure ca datele de conectare si parolele furnizate de Media Sat nu ajung in posesia altor persoane decat cele autorizate de Client.

Pentru si in numele MEDIA SAT

Pentru si in numele

## Procedura privind solutionarea reclamatilor utilizatorilor finali

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](mailto:support@mediasat.ro)\*
- Serviciu Postal: Bd. Ferdinand, Nr. 99, Sector 2, Bucuresti

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 datorate). Contestarea contravalorii facturii de catre Client nu suspenda obligatia acestuia la plata integrala 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 reclamatilor 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 Nationala pentru Administrare si Reglementare in Comunicatii (ANCOM), respectiv catre instanta competenta, dupa caz.

\* Suport Tehnic – non-stop

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