

## **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 , 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. Beneficiarul poate accesa numarul unic pentru apeluri de urgenta 112, neexistand nicio limitare a accesului la numarul unic. Beneficiarul intelege si accepta ca informatia de localizare a apelantului care acceseaza numarul unic pentru apeluri de urgenta 112 este transmisa catre operatorul sistemului de urgenta.

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.

In cazul in care serviciul de telefonie VOIP este furnizat prin intermediul retelei de date MEDIA SAT, canalul de voce este prioritizat, in sensul ca latimea de banda necesara traficului de voce este garantata la minim 64 kbps/canal de voce.

In situatia in care serviciul de telefonie VOIP este furnizat prin intermediul unei conexiuni de internet furnizata de un alt operator, MEDIA SAT nu poate garanta calitatea serviciului de telefonie, acesta putand fi alterata de o conexiune defectuoasa.

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. In cazul unei cereri de portare a unui Beneficiar in Reteaua MEDIA SAT, aceasta poate percepe taxa pentru portarea numarului de telefon, care nu poate fi mai mare decat taxa platita de MEDIA SAT catre furnizorul donor. Valoarea acestei taxe se ragaseste in anexa Tarife.

3.6. 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.

3.7. 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.

3.8. 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.).

3.9. 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.

4.4. Pentru plata contravalorii facturii, Beneficiarul nu datoreaza comisioane/costuri suplimentare, cu exceptia comisiunilor bancare si/sau alte costuri suplimentare asociate platii prin orice forma de transfer bancar/alte modalitati de plata electronica.

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 debitului. MEDIA SAT va suspenda furnizarea serviciilor catre Beneficiar, dupa 15 zile de la data scadenta pentru efectuarea 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. Reluarea furnizarii serviciului va opera in cel mult 24 de ore de la momentul in care Beneficiarul comunica dovada platii.

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

In situatia in care accesul Beneficiarului la serviciul de telefonie a fost suspendat conform punctului 3.7. de mai sus, fara ca Beneficiarul sa fi fost deconectat de la serviciul de telefonie, reluarea furnizarii serviciului se va face cel mai tarziu pana la ora 24.00 a urmatoarei zile lucratoare de la momentul receptionarii de catre MEDIA SAT prin e-mail sau fax a dovezii platii.

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 cel putin 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 fara plata niciunei despagubiri.

In cazul în care nu este de acord cu modificările impuse de furnizor, abonatul beneficiază de un termen de cel mult 30 de zile incepand cu data primirii notificarii, pentru exercitarea cu buna-credinta a dreptului de denuntare unilaterală a contractului fără plata niciunor penalitati sau despagubiri.

Notificarea se va realiza prin mijloace care să asigure transmiterea acesteia catre fiecare Beneficiar.

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 nespecificate 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 specificat pe site-ul [www.mediasat.ro](http://www.mediasat.ro).

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. SERVICII CU SUPRATAXA FURNIZATE DE TERTE PARTI**

In masura maxima permisa de reglementarile legale in vigoare, MEDIA SAT nu poate fi tinut raspunzator pentru pierderile si/sau costurile legate de Serviciile CU SUPRATAXA si nici pentru continutul, modul de inregistrare si/sau publicitatea apelurilor sau a mesajelor legate de aceste Servicii cu suprataxa, in cazul in care acestea sunt accesibile Beneficiarului prin Serviciul/Reteaua MEDIA SAT, dar sunt oferite de terte parti.

Apelurile/ catre numerele utilizate pentru furnizarea Serviciilor cu Suprataxa (servicii cu valoare adaugata) nu sunt incluse in abonament iar tarifele pentru apelurile catre aceste categorii de numere pot fi mai mari decat tarifele pentru apelurile in retea sau pentru apelurile nationale. MEDIA SAT nu este responsabila pentru continutul, siguranta, legitimitatea si validitatea Serviciilor cu suprataxa ale tertelor parti, acestea fiind singurele responsabile pentru serviciile furnizate. Orice reclamatii ale Beneficiarului privind folosirea Serviciilor cu suprataxa respective, vor fi adresate furnizorilor respectivelor servicii.

Folosirea Serviciilor cu suprataxa, care, in conformitate cu legea, sunt adresate exclusiv adultilor, sunt interzise minorilor. MEDIA SAT nu este raspunzatoare, in cazul in care minorii, in ciuda prevederilor de mai sus, utilizeaza Serviciile cu Suprataxa intrucat protectia minorilor constituie in principal, obligatia Beneficiarului, care este singur raspunzator.

## **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.

5.2. In cazul intreruperii serviciilor furnizate, MEDIA SAT se obligă să le repună în functiune in 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 - Procedura privind solutionarea reclamatiiilor utilizatorilor finali**

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 terței 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.

In cazul in care pentru conectarea initiala MEDIA SAT nu percepe taxa de instalare, iar in situatia in care MEDIA SAT, din culpa sa exclusiva, nu isi indeplineste obligatia de conectare initiala in termenul prevazut in contract, aceasta va despagubi pe Beneficiar, la solicitarea expresa a acestuia, cu contravaloarea fractiei din taxa de abonament datorata pentru o zi calendaristica de furnizare a serviciului, aceasta unitate de penalizare fiind aplicata pentru fiecare zi in care MEDIA SAT intarzie conectarea. Totalul despagubirilor nu poate depasi 25% din taxa de abonament si urmeaza a fi dedusa din prima factura emisa Beneficiarului.

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 (următoarelor) 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 în 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.

5.22. Beneficiarul se obliga sa utilizeze numerotatia de tip geografic alocata in baza prezentului Contract cu respectarea prevederilor legale in vigoare, numerele asignate fiind asociate unor puncte fixe din aria de utilizare conforma prefixului geografic al respectivei numerotatii. Este explicit interzisa utilizarea numerotatiei de tip geografic la puncte independente de locatie sau la puncte fixe din alte arii de utilizare decat cele aferente prefixelor numerotatiei.

## **6. INTEGRITATEA SI SECURITATEA RETELEI SAU A SERVICIULUI**

In cazul intervenirii unor incidente, amenintari si vulnerabilitati privind securitatea sau integritatea Retelei si Serviciilor, MEDIA SAT va lua, fara a se limita la, urmatoarele categorii de masuri:

(i) aplicarea unor mecanisme de protejare fata de amenintari ale furnizarii Serviciilor cum ar fi, fara a se limita la: mesaje de tip spam, cazuri de fraudă, etc;

(ii) metode de securitate standardizate in vederea protejarii informatiilor confidentiale transmise prin intermediul Serviciilor;

(iii) rerutarea traficului din zona afectata catre o alta zona si/sau transmiterea traficului pe alte linii, pentru situatiile in care incidentele, amenintarile sau vulnerabilitatile afecteaza echipamentele MEDIA SAT necesare furnizarii Serviciilor.

MEDIA SAT foloseste pentru masurarea si gestionarea traficului indicatori de performanta generati in nodurile de retea, conform specificatiilor furnizorilor de echipamente. Performanta acestor indicatori este monitorizata in mod regulat in scopul de a evita congestiunea segmentelor de retea sau pentru utilizarea acestora la capacitate maxima. In acest sens, MEDIA SAT foloseste metode de proiectare a retelei ce au ca scop indeplinirea statistica a criteriilor din licenta de operare.

Beneficiarul intelege si accepta ca nivelul calitatii Serviciilor poate fi afectat in situatiile

in care se iau masurile sus-mentionate, MEDIA SAT asigurand un nivel maxim de blocare si intrerupere a apelurilor in proportie de 2% in medie pe Retea (aceasta valoare trebuie inteleasa in sens statistic prin raportare la numarul total al beneficiarilor intr-un interval de timp determinat si la nivelul intregii retele). Informatii complete privind procedurile de masurare si gestionare a traficului precum si despre posibilele conditii care au ca efect limitarea accesului sau utilizarea anumitor servicii si aplicatii sunt disponibile pe [www.mediasat.ro](http://www.mediasat.ro).

## **7. TERMINAREA CONTRACTULUI**

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

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

Daca in timpul perioadei minime contractuale, Beneficiarul doreste sa se porteze din Reteaua MEDIA SAT in retea unui alt furnizor de servicii de comunicatii electronice, Beneficiarul va solicita acest lucru direct furnizorului in a carui retea doreste sa aiba loc portarea, incetarea Contractului intervenind la data realizarii portarii, cu respectarea tuturor conditiilor prevazute in Contract si cu plata tuturor taxelor de abonament datorate pana la implinirea perioadei minime contractuale. In masura in care cererea de portare a Beneficiarului in retea unui alt furnizor de servicii de comunicatii electronice nu se finalizeaza cu realizarea portarii, prezentul Contract isi va produce efectele in continuare in aceeasi termeni si in aceleasi conditii. Contractul inceteaza la initiativa Beneficiarului si in situatia in care Beneficiarul care a facut o cerere de portare in retea MEDIA SAT, a solicitat in scris anularea cererii sale de portare, in conditiile si in termenul stabilit de lege.

7.2. Fara a contraveni Sectiunii 7.1 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;

7.3. 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;

7.4. 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.

## **8. CONFIDENTIALITATEA**

8.1. 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.

8.2. 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.

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

## **9. NOTIFICARI**

Exceptand cazurile specificate altfel, toate notificarile si comunicariile 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

Pentru beneficiar:

Adresa: .....

Tel:

Fax:

In Atentia:

#### **10. 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.

#### **11. ACTE ADITIONALE LA CONTRACT**

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

#### **12. SUCCESIUNEA LEGALA**

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

#### **13. LEGEA APLICABILA SI SOLUTIONAREA LITIGIILOR**

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

13.2. 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 competenta material si teritorial de la sediul MEDIA SAT.

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**

Claudiu NEAGU

Reprezentant Vanzari

Cristian CERCHEZ

Director Vanzari

Liviu GHEORGHE

Director General

Pentru si in numele:

.....

.....

.....



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> Angelica Zabolica	031 82 52 694	<a href="mailto:financiar@mediasat.ro">financiar@mediasat.ro</a>
TEHNIC		
<i>Support Tehnic</i>	031.82.52.688	<a href="mailto:support@mediasat.ro">support@mediasat.ro</a>
VANZARI		
Director Vanzari Cristian Cerchez	031 82 52 641	<a href="mailto:cristi.cerchez@mediasat.ro">cristi.cerchez@mediasat.ro</a>
Account Manager Claudiu Neagu	031 82 52 721	<a href="mailto:claudiu.neagu@mediasat.ro">claudiu.neagu@mediasat.ro</a>

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...../.....**

Nr. Crt.	Client	Tip conectare (ISDN PRA/VOIP; TDM)	Furnizor conexiune internet. (Mediasat/ Tert)	Nr. Linii	Adresa de instalare	Termen de instalare
1.						

**Numerotatie alocata:**

Nu doresc ca numarul/numerele de telefon, adresa si denumirea Societatii 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

Pentru si in numele:

**MEDIA SAT SRL**

Claudiu NEAGU  
Reprezentant Vanzari

Cristian CERCHEZ  
Director Vanzari

Liviu GHEORGHE  
Director General

Pentru si in numele:

.....

.....

.....

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

Nr Crt	Locatie	Nr. Linii	Taxa portare	Abonament lunar EURO 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 mobile nationale/min (EUR, fara TVA)	Tarif apeluri internat./ min (EUR fara TVA)
1			Cf. tarifelor ANCOM		0,00	0,01	0,015	Cf. anexa tarife apeluri internationale

Taxarea se face luand ca unitate de timp minutul intreg.

Pentru si in numele:

**MEDIA SAT SRL**

Claudiu NEAGU

Reprezentant Vanzari

Cristian CERCHEZ

Director Vanzari

Liviu GHEORGHE

Director General

Pentru si in numele:

.....

**TARIFAR TELEFONIE INTERNATIONALA MEDIA SAT**

Romania fix	0.01Euro ( fara TVA )
Romania mobil	0.015Euro ( fara TVA )

Nr. Crt.	Destinatia	Fix	Mobil
		(EUR fara TVA)	(EUR fara TVA)
1	Afganistan	0.214	0.168
2	Africa Centrala	0.252	0.264
3	Africa De Sud	0.028	0.113
4	Alaska	0.029	0.029
5	Albania	0.061	0.199
6	Algeria	0.052	0.236
7	Andora	0.024	0.136
8	Angola	0.074	0.074
9	Anguilla	0.090	0.166
10	Antarctica	1.900	1.900
11	Antigua & Barbuda	0.108	0.108
12	Antilele Olandeze	0.098	0.098
13	Arabia Saudita	0.069	0.110
14	Argentina	0.015	0.144
15	Armenia	0.092	0.124
16	Aruba	0.071	0.169
17	Ascension	1.438	1.438
18	Australia	0.016	0.091
19	Austria	0.017	0.050
20	Azerbaidjan	0.167	0.257
21	Bahamas	0.084	0.164
22	Bahrain	0.021	0.084
23	Bangladesh	0.036	0.036
24	Barbados	0.083	0.157
25	Belarus	0.188	0.218
26	Belgia	0.015	0.090
27	Belize	0.185	0.185
28	Benin	0.180	0.180
29	Bermude	0.029	0.029
30	Bhutan	0.080	0.080
31	Bolivia	0.095	0.120
32	Bosnia Hertegovina	0.093	0.219
33	Botswana	0.070	0.168
34	Brazilia	0.021	0.021
35	Brunei	0.025	0.029
36	Bulgaria	0.043	0.270
37	Burkina Faso	0.168	0.206

38	Burundi	0.090	0.090
39	Cambodgia	0.032	0.032
40	Camerun	0.119	0.188
41	Canada	0.015	0.015
42	Cap Verde	0.132	0.204
43	Cayman	0.053	0.126
44	Cehia	0.022	0.072
45	Chile	0.019	0.153
46	China	0.015	0.015
47	Ciad	0.108	0.213
48	Cipru	0.015	0.036
49	Coasta De Fildes	0.172	0.172
50	Columbia	0.031	0.076
51	Comore	0.240	0.287
52	Congo	0.350	0.299
53	Coreea De Sud	0.015	0.024
54	Coreea RPD	0.494	0.494
55	Costa Rica	0.025	0.037
56	Croatia	0.015	0.165
57	Cuba	0.894	0.894
58	Cuba Guantanamo	0.941	0.941
59	Danemarca	0.015	0.064
60	Diego Garcia	1.056	1.056
61	Djibouti	0.281	0.281
62	Dominica	0.080	0.165
63	Ecuador	0.078	0.172
64	Egipt	0.075	0.088
65	El Salvador	0.084	0.129
66	Elvetia	0.015	0.097
67	Emiratele Arabe	0.132	0.132
68	Eritreea	0.203	0.203
69	Estonia	0.015	0.094
70	Etiopia	0.196	0.196
71	Fiji	0.217	0.217
72	Filipine	0.100	0.129
73	Finlanda	0.034	0.065
74	Franta	0.015	0.037
75	Gabon	0.294	0.309
76	Gambia	0.341	0.341
77	Georgia	0.024	0.068
78	Germania	0.015	0.070
79	Ghana	0.165	0.173
80	Gibraltar	0.031	0.175
81	Grecia	0.015	0.065
82	Grenada	0.055	0.167

83	Groenlanda	0.476	0.476
84	Guadelupa	0.018	0.100
85	Guam	0.050	0.050
86	Guatemala	0.131	0.131
87	Guiana Franceza	0.020	0.100
88	Guinea	0.331	0.331
89	Guinea Bissau	0.293	0.371
90	Guinea Ecuatoriala	0.167	0.167
91	Guyana	0.219	0.219
92	Haiti	0.231	0.231
93	Hawaii	0.015	0.015
94	Honduras	0.120	0.120
95	Hong Kong	0.018	0.018
96	India	0.057	0.057
97	Indonezia	0.056	0.059
98	Insula Norfolk	1.100	1.100
99	Insulele Cook	0.565	0.565
100	Insulele Falkland	0.675	0.675
101	Insulele Feroe	0.043	0.154
102	Insulele Mariane	0.021	0.021
103	Insulele Marshall	0.182	0.182
104	Insulele Solomon	0.772	0.772
105	Insulele Virgine Americane	0.017	0.017
106	Insulele Virgine Britanice	0.087	0.181
107	Iordania	0.079	0.101
108	Iran	0.060	0.078
109	Iraq	0.054	0.054
110	Irlanda	0.015	0.115
111	Islanda	0.018	0.097
112	Israel	0.015	0.049
113	Italia	0.015	0.069
114	Jamaica	0.047	0.172
115	Japonia	0.024	0.096
116	Kazakhstan	0.035	0.076
117	Kenya	0.086	0.086
118	Kirgizstan	0.101	0.101
119	Kiribati	0.435	0.435
120	Kuwait	0.091	0.091
121	Laos	0.050	0.050
122	Lesotho	0.139	0.170
123	Letonia	0.047	0.053
124	Liban	0.075	0.138
125	Liberia	0.341	0.341
126	Libia	0.176	0.212
127	Liechtenstein	0.061	0.390

128	Lituania	0.020	0.034
129	Luxembourg	0.015	0.152
130	Macao	0.027	0.027
131	Macedonia	0.092	0.295
132	Madagascar	0.345	0.345
133	Malaezia	0.015	0.028
134	Malawi	0.063	0.063
135	Maldive	0.583	0.583
136	Mali	0.171	0.224
137	Malta	0.017	0.091
138	Marea Britanie	0.015	0.056
139	Maroc	0.018	0.316
140	Martinica	0.018	0.158
141	Mauritania	0.364	0.351
142	Mauritius	0.099	0.099
143	Mayotte	0.044	0.118
144	Mexic	0.029	0.070
145	Micronesia	0.148	0.148
146	Moldova	0.098	0.129
147	Monaco	0.044	0.193
148	Mongolia	0.048	0.048
149	Montserrat	0.117	0.117
150	Mozambic	0.056	0.079
151	Muntenegru	0.103	0.235
152	Myanmar	0.237	0.237
153	Namibia	0.045	0.103
154	Nauru	0.604	0.604
155	Nepal	0.092	0.092
156	Nicaragua	0.107	0.179
157	Niger	0.167	0.167
158	Nigeria	0.066	0.066
159	Niue	0.624	0.624
160	Norvegia	0.015	0.055
161	Noua Caledonie	0.155	0.155
162	Noua Zeelanda	0.015	0.079
163	Olanda	0.015	0.058
164	Oman	0.093	0.215
165	Pakistan	0.062	0.068
166	Palau	0.200	0.200
167	Palestina	0.135	0.147
168	Panama	0.039	0.107
169	Papua Noua Guinea	0.505	0.505
170	Paraguay	0.027	0.088
171	Peru	0.020	0.088
172	Polinezia Franceza	0.163	0.238

173	Polonia	0.015	0.054
174	Portugalia	0.015	0.059
175	Puerto Rico	0.015	0.015
176	Qatar	0.121	0.149
177	Republica Democrată Congo	0.322	0.181
178	Republica Dominicana	0.021	0.068
179	Reunion	0.019	0.077
180	Rusia	0.020	0.050
181	Rwanda	0.119	0.119
182	Samoa	0.370	0.374
183	Samoa Americana	0.038	0.038
184	San Marino	0.029	0.176
185	Sao Tome & Principe	0.767	0.767
186	Senegal	0.290	0.371
187	Serbia	0.087	0.272
188	Seychelles	0.208	0.208
189	Sierra Leone	0.365	0.365
190	Singapore	0.015	0.015
191	Siria	0.076	0.125
192	Slovacia	0.019	0.112
193	Slovenia	0.016	0.054
194	Somalia	0.388	0.388
195	Spania	0.015	0.058
196	Sri Lanka	0.097	0.097
197	St Helena	0.641	0.641
198	St Helena-Tristan da Cunha	1.153	1.153
199	St Kitts & Nevis	0.087	0.177
200	St Lucia	0.070	0.165
201	St Maarten	0.097	0.097
202	St Pierre & Miquelon	0.261	0.415
203	St Vincent & Grenadines	0.074	0.167
204	SUA	0.015	0.015
205	Sudan	0.107	0.127
206	Sudanul De Sud	0.336	0.336
207	Suedia	0.015	0.033
208	Suriname	0.107	0.165
209	Swaziland	0.052	0.139
210	Tadjikistan	0.105	0.105
211	Tailanda	0.023	0.023
212	Taiwan	0.017	0.084
213	Tanzania	0.191	0.191
214	Timorul De Est	0.754	0.754
215	Togo	0.270	0.270
216	Tokelau	0.987	0.987
217	Tonga	0.308	0.308



218	Trinidad & Tobago	0.067	0.165
219	Tunisia	0.336	0.336
220	Turcia	0.017	0.040
221	Turkmenistan	0.084	0.084
222	Turks & Caicos	0.087	0.177
223	Tuvalu	0.409	0.409
224	Ucraina	0.071	0.131
225	Uganda	0.077	0.082
226	Ungaria	0.015	0.049
227	Uruguay	0.041	0.147
228	Uzbekistan	0.056	0.056
229	Vanuatu	0.346	0.346
230	Venezuela	0.015	0.043
231	Vietnam	0.039	0.039
232	Wallis & Futuna	0.704	0.704
233	Yemen	0.116	0.121
234	Zambia	0.054	0.088
235	Zimbabwe	0.076	0.237

Taxarea se face luand ca unitate de timp minutul intreg.

Tarifele sunt mentionate catre destinatii uzuale din tarile respective si nu includ tarifele catre prefixe cu costuri foarte mari. Pentru lista completa de tarife si prefixe va rugam consultati [www.mediasat.ro](http://www.mediasat.ro).

## 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 tarifiere 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 colocatare 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 și 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 să 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 obligația să se asigure că datele de conectare și parolele furnizate de Media Sat nu ajung în posesia altor persoane decât cele autorizate de Client.

Pentru și în numele

**MEDIA SAT SRL**

Claudiu NEAGU

Reprezentant Vanzari

Cristian CERCHEZ

Director Vanzari

Liviu GHEORGHE

Director General

Pentru și în numele

.....

.....

.....

**Procedura privind solutionarea reclamatilor utilizatorilor finali**

Reclamațiile privind serviciile furnizate de către MEDIA SAT inclusiv cele cu privire la nerespectarea nivelului de calitate și/sau a celorlalte clauze contractuale, pot fi înaintate de către utilizatorii finali astfel:

- Telefonic: 031.82.53.352 (numar cu taxare normala)
- Fax: 031.82.52.696
- E-mail: support@mediasat.ro
- Corespondenta scrisa: Bd. Ferdinand, Nr. 99, Sector 2, Bucuresti

Beneficiarii pot raporta deranjamentele serviciului, în termen de cel mult de 15 zile de la data apariției motivului pentru care se înainteaza reclamația, prin telefon pentru deschiderea unui tichet de deranjament și/sau prin e-mail la adresele și numerele de telefon sus-menționate.

Informațiile telefonice sunt considerate primite dacă clientul cunoaște numărul tichetului comunicat de angajatul MEDIA SAT. În cazul sesizărilor trimise prin e-mail, Clientul va primi un e-mail de răspuns ce va conține numărul tichetului de deranjament.

Reclamațiile scrise trebuie să conțină datele de identificare și contact ale Clientului (în cazul persoanelor fizice numele și prenumele, adresa de domiciliu, numărul de telefon, adresa de e-mail, dacă este cazul; în cazul persoane juridice denumirea, numele persoanei de contact desemnate, adresa sediului social, CUI, numărul de telefon, adresa de e-mail, dacă este cazul), data întocmirii reclamației, descrierea aspectelor reclamate, precum și modalitatea aleasă de primire a răspunsului la reclamație (telefonic sau în scris, prin posta sau e-mail) cu menționarea la care reclamația se dovedește a numărului de telefon/ adresei de corespondență postală sau electronică la care Beneficiarul dorește să-i fie comunicat răspunsul. Beneficiarul va anexa/mentiona orice documente (copie document de identitate, factura, etc)/informații pe care Beneficiarul le consideră relevante în investigarea situației semnalate. Orice reclamație scrisă legată de serviciile prestate de către MEDIA SAT va fi preluată în maximum 2 ore și va primi răspuns în termen de cel mult 30 de zile lucrătoare de la data primirii acesteia de către MEDIA SAT, prin e-mail sau telefonic.

Orice reclamație cu privire la facturile emise și conținutul acestora va fi formulată de Beneficiar în termen de cel mult 5 zile de la primirea facturii și va fi însoțită de o documentație justificativă din partea sa, în caz contrar sumele facturate fiind considerate certe și lichide (recunoscute ca datorate). Contestarea contravalorii facturii de către Client nu suspendă obligația acestuia de plată integrală a facturii, urmând ca acest aspect să fie conciliat de către părți. În cazul în care reclamația se dovedește întemeiată și în cazul în care MEDIA SAT trebuie să restituie Clientului anumite sume incluse într-o factură contestată, aceste sume se vor deduce din contravaloarea facturilor ulterioare soluționării reclamației.

În anumite cazuri, în funcție de natura și complexitatea aspectelor sesizate, termenul de soluționare a reclamațiilor se poate prelungi, în mod excepțional, cu o nouă perioadă de 30 de zile lucrătoare, cu informarea prealabilă a Clientului asupra acestei situații.

În cazul nerespectării termenului de soluționare a reclamațiilor, cu excepția situațiilor care sunt în afara controlului MEDIA SAT, Beneficiarul poate solicita, în scris, prin orice mijloc de comunicare care asigură transmiterea textului și furnizarea unei confirmări de primire, despăgubiri în termen de maximum 15 zile lucrătoare de la data expirării termenului maximum de soluționare a reclamațiilor, stabilit conform paragrafului anterior. În cazul în care MEDIA SAT constată că solicitarea Beneficiarului este întemeiată, despăgubirea se va acorda prin una din următoarele modalități stabilite de comun acord cu clientul:

- (i) credit (cu menționarea modalității și a termenului de acordare a despăgubirii)
- (ii) reducerea taxei lunare de abonament, proporțional cu perioada de depășire a termenului menționat, dar nu mai mult de valoarea unui abonament lunar (conform următoarei formule de calcul: valoare abonament lunar/numărul de zile din luna relevantă X numărul de zile de întârziere). Reducerea taxei lunare de abonament se va evidenția în factura din luna imediat următoare soluționării în mod favorabil a cererii Beneficiarului.

În cazul în care reclamația nu este soluționată pe cale amiabilă, Clientul are posibilitatea de a se adresa în vederea soluționării litigiului către Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (ANCOM), respectiv către instanța competentă, după caz.

\* Suport Tehnic – non-stop

\*\*Secretariat – de luni până vineri în intervalul orar 10:00-18:00