

CONTRACT-CADRU DE PRESTARI SERVICII DE COMUNICATII ELECTRONICE

Seria G Nr. din data:

Încheiat între INES GROUP S.R.L., furnizor autorizat de servicii și rețele de comunicații electronice, prin reprezentant legal MARIUS IONESCU

BENEFICIAR

Nume/Denumire:

Domiciliu/Sediul social:, localitate Bucuresti,Cod postal.....,Sector2

Date de identificare: Numar CUI;

Cont bancar , deschis la:

Persoana de contact: Dl/D-na, Tel

e-mail:

Adresa de facturare (daca difera de domiciliu/sediul social):

Persoana de contact: Dl/D-na, Tel....., e-mail:

CONDITII GENERALE DE FURNIZARE A SERVICIILOR INES**Art. 1. Definitii**

Termenii utilizati în continutul prezentelor Conditii generale au urmatoarele intelesuri:

Abonament: reprezinta tariful lunar perceput pentru Serviciul solicitat si furnizat si care este specificat în Anexa de Tarife si Servicii si evidentiat în factura; acesta se va achita de Beneficiar pentru a beneficia de toate sau oricare din Serviciile INES contractate;**Beneficiar:** reprezinta persoana fizica sau juridica ale carei date de identificare sunt mentionate pe prima pagina a acestui Contract, semnatura a acestui Contract si titular al drepturilor si obligatiilor mentionate în prezentul Contract;**Anexa de Tarife si Servicii:** reprezinta Anexa la prezentul Contract continand Serviciul solicitat si/sau Produsul contractat impreuna cu Serviciul, Serviciile asociate sau conexe Serviciului solicitat, Solutiile de conectare, Echipamentele, Tarife aplicabile Serviciului solicitat ca pret integral al Pachetului de servicii contractat sau individualizat per fiecare serviciu, etc; Modificarea optiunilor Beneficiarului pentru unul din Serviciile contractate initial se va face prin semnarea unei noi Anexe de Tarife si Servicii care intra în vigoare la data semnarii pentru serviciile astfel modificate si dupa achitarea obligatiilor contractuale scadente la data semnarii noi Anexe.**Contract:** reprezinta documentul contractual standard INES constand în prezentele Conditii generale de furnizare inclusiv prima pagina, ce reprezinta contractul cadru de furnizare si utilizare a serviciilor INES la care sunt atasate constituind parte integranta din Contract, Conditii speciale de furnizare aplicabile fiecarui Serviciu contractat la un moment dat, conditii speciale ce se regasesc afisate pe <http://www.ines.ro>, Anexa de Tarife si Servicii precum și orice alte documente având caracter contractual semnate concomitent sau ulterior încheierii Contractului cu Beneficiarul, inclusiv orice documente, comenzi transmise în scris INES de către Beneficiar și care se adaugă Contractului și fac parte integrantă din Contract. Contractul si documentele ce îl consacra drept contract se pot încheia si în format electronic

sau utilizand o semnatura electronica, dupa caz, printr-un mijloc de comunicare la distanta, acordul Beneficiarului pentru utilizarea acestor mijloace fiind considerat dat odata cu semnarea prezentelor Conditii generale.

Date cu caracter personal: Identificarea Beneficiarului sau a reprezentantului acestuia, furnizarea datelor cu caracter personal și prelucrarea acestora pentru identificare, încheierea și executarea Contractului reprezintă o condiție a achiziției și livrării Serviciilor și/sau Produselor INES. Datele cu caracter personal ale persoanei fizice în calitate de „Persoană vizată” reprezintă orice informație care se referă la o persoană fizică cu ajutorul căruia aceasta poate fi identificată sau identificabilă, direct sau indirect, în special, prin referire la un identificator, cum ar fi: nume și prenume, adresa de domiciliu/rezidență, seria și numărul actului de identitate, datele și persoanele de contact, numărul de identificare, informațiile despre locație, identificatorul de rețea, codul numeric personal, adresă de email, adresă de protocol de internet (IP), module cookie, etc. Vă rugăm să parcurgeți Informarea privind prelucrarea datelor cu caracter personal ce face parte integranta din Contract și care se regăsește la <https://www.ines.ro/Politici/Informare GDPR INES GROUP 2019 2.pdf> .**Durata minimă contractuală:** reprezintă perioada minimă activă a contractului, exprimată în luni în care Beneficiarul Serviciilor contractate este obligat să achite contravaloarea tarifelor lunare aferente Serviciilor contractate în schimbul utilizării Serviciilor și beneficiarii de anumite promoții, gratuități, avantaje.**Echipament de acces:** reprezintă echipamentul tehnic (modem, adaptor, etc) prin intermediul căruia Beneficiarul accesează și utilizează Serviciul și Produsul contractat împreună cu Serviciul și care poate fi proprietatea INES și comercializat sau predat în custodie Beneficiarului sau poate fi proprietatea Beneficiarului. Echipamentele predate în custodie Beneficiarului vor fi menționate în documentele Contractului si vor fi restituite catre INES la data încetării Contractului.

EURO: reprezintă Moneda Unică Europeană.

Frauda: reprezintă acțiunea ilegală sau înșelătoare/inacțiunea Beneficiarului ce reprezintă o încălcare a obligațiilor sale legale sau contractuale, inclusiv inducerea în eroare a utilizatorilor, introducerea, modificarea sau ștergerea de date informatice, restricționarea accesului la aceste date ori împiedicarea în orice mod a funcționării unui sistem informatic, în scopul de a obține un beneficiu material pentru sine sau pentru altul, sau dacă are drept consecință producerea unui prejudiciu iNES sau unui tert.

iNES: reprezintă societatea INES GROUP S.R.L., cu sediul în București, Str. Virgil Madgearu nr. 2-6, Sector 1, Cod postal 014135, număr de ordine la Oficiul Registrului Comerțului București J40/13209/1993, Cod Unic de Înregistrare RO4021138, cont bancar RO26BRDE426SV46558424260 deschis la BRD Sucursala Mosilor, furnizor autorizat de servicii și rețele de comunicații electronice, proprietar al site-ului Internet <http://www.ines.ro>, având următoarele date de contact: telefon 031.620.20.20; fax 031.620.20.99; e-mail: support@ines.ro.

IPTV sau Televiziunea IP presupune transmiterea semnalului TV cu o înaltă calitate a imaginii și sunetului și a conținutului TV, prin intermediul unei rețele bazate pe protocoalele IP de Internet, direct pe ecranul televizorului.

Perioada de facturare: perioada de timp dintre două date de facturare consecutive. Data și perioada de facturare depinde de momentul activării Beneficiarului în rețeaua iNES și va fi menționată în prima factură de servicii.

Serviciul/Serviciile: reprezintă oricare sau mai multe din serviciile de telecomunicații și pe cele prin rețelele de transmitere a serviciilor de programe audiovizuale și/sau produsele asociate sau conexe Serviciilor furnizate de iNES care cuprind cu titlu exemplificativ servicii și/sau produse audiovizuale, servicii și/sau produse acces Internet, servicii și/sau produse de telefonie, servicii Data Center, linii închiriate, servicii accesorii precum Remote Backup, gazduire, înregistrare domeniu etc., precum și orice alte servicii disponibile la un moment dat (servicii operaționale precum instalări, configurări/reconfigurări, reactivări, suspendări, depanări software etc.) și detaliate în oferta iNES.

Servicii de conținut: înseamnă serviciile informaționale și de divertisment, programe de televiziune sau muzică, servicii de streaming oferite de iNES sau partenerii acestuia.

Preturi și tarife: reprezintă taxele și/sau tarifele pentru fiecare din Serviciile solicitate și Produs contractat împreună cu Serviciul cuprinse în Anexa de Tarife și Servicii care cu titlu de exemplu pot fi: tarif instalare, tariful de abonament lunar pentru oricare din Serviciul furnizat, etc. Informații privind tarifele Serviciilor, Oferta curentă de servicii și Produse iNES, Aria de acoperire iNES sunt disponibile și pe site-ul www.ines.ro.

Art. 2. Obiectul contractului

(1) Obiectul Contractului îl reprezintă furnizarea de către iNES a Serviciului și Produsului solicitat și obligația Beneficiarului de a achita contravaloarea acestora, la scadență, conform prevederilor prezentului Contract. Încheierea Contractului se realizează în urma acceptării de către Beneficiar a Ofertei de produse și servicii valabile la data semnării Contractului și a

ariei acoperite de iNES la data contractării Serviciului. (2) Serviciul furnizat de iNES este menționat în Anexa de Tarife și Servicii și se poate constitui din oricare sau mai multe din serviciile de comunicații electronice și din cele prin rețelele de transmitere a serviciilor de programe audiovizuale, hosting, Produsele contractate împreună cu Serviciul, Serviciile și/sau Produsele asociate sau conexe Serviciului și care fac parte din oferta iNES. Modificarea opțiunilor Beneficiarului pentru unul sau mai multe dintre Serviciile solicitate, se va face fie prin comandă scrisă a Beneficiarului și acceptată de iNES, fie prin semnarea unei noi Anexe de Tarife și Servicii care se aplică noilor Servicii de la data semnării. Orice modificare/suplimentare a Serviciului contractat inițial se va efectua cu condiția ca la data solicitării Beneficiarul să nu înregistreze față de iNES datorii restante și exigibile, inclusiv accesorii. (3) Beneficiarului i se aduce la cunoștință și acesta ia act că valorile parametrilor aferenți indicatorilor de calitate administrativi privind furnizarea serviciului de acces la internet sunt disponibile pe pagina de internet iNES, <https://www.ines.ro/parametri-de-calitate/> (4)

Beneficiarului i se aduce la cunoștință și acesta ia act că viteza de transfer a datelor (inclusiv viteza minimă de transfer) nu poate fi garantată de către iNES, aceasta depinzând de o multitudine de factori externi care fără a se limita pot fi: alte rețele de internet, calitatea conexiunii serverelor accesate, tipurile de calculatoare și servere accesate, tipurile și configurația echipamentelor și tehnologiei folosite pentru transmisia de date, propagarea undelor radio, numărul utilizatorilor conectați simultan, aplicațiile utilizate, gradul de încărcare a rețelei, etc.

Art. 3. Echipamente. Punerea în funcțiune a Serviciului

(1) Instalarea Serviciului în locația Beneficiarului se face de regulă contra-cost în conformitate cu tarifele în vigoare la data instalării, cu echipamentele Beneficiarului sau cu cele furnizate de iNES, prin una din modalitățile agreeate de parti. Echipamentele predate în custodie Beneficiarului sunt și vor rămâne proprietatea iNES și se vor restitui către iNES la încetarea din orice motiv a Contractului. (2) Beneficiarul va permite accesul reprezentanților iNES în spațiile sale în vederea instalării, întreținerii, verificării stării fizice a echipamentelor sau dezinstalării echipamentelor/serviciilor. De asemenea, Beneficiarul va asigura suport pentru ridicarea/mutarea echipamentelor și va sprijini activ echipele de suport iNES în vederea identificării deranjamentelor și remedierii defecțiunilor reclamate. (3) Beneficiarul va utiliza echipamentele iNES cu respectarea instrucțiunilor de funcționare și a recomandărilor iNES, nu le va repara sau modifica, orice disfuncționalitate fiind adusă în timp rezonabil la cunoștința iNES și le va utiliza numai pentru scopul pentru care au fost proiectate și instalate, în caz contrar va fi obligat la plata contravaloarei reparațiilor sau a echipamentelor în cazul în care acestea nu mai pot fi reparate. (4) iNES poate refuza conectarea la Serviciu, dacă rețeaua proprie și echipamentele nu pot asigura condițiile tehnice pentru furnizarea Serviciului în locația Beneficiarului. În situația în care instalarea Serviciului și/sau a echipamentelor necesită în prealabil obținerea de avize, acorduri sau autorizații specifice, instalarea se va realiza după obținerea acestora. Obținerea

avizelor și aprobărilor de la terți pentru furnizarea Serviciului în locația Beneficiarului, cade în sarcina Beneficiarului. (5) Punerea în funcțiune a Serviciului se va face în baza unui proces-verbal de punere în funcțiune încheiat între părți, care va constata că Serviciul este funcțional.

Art. 4. Prețuri și tarife

(1) Serviciul este oferit la tarifele iNES aflate în vigoare la data semnării Contractului și prestării serviciului. Tarifele sunt stabilite în Lei sau în EURO și nu includ cota de TVA aplicabilă, care este evidențiată separat în factură. (2) iNES va putea actualiza tarifele în funcție de tarifele pentru traficul către terțe rețele, tarifele pentru servicii, prețurile bunurilor și alte elemente relevante care au influență directă sau indirectă asupra serviciilor furnizate. Noile tarife vor fi comunicate Beneficiarului prin orice mijloace care asigură dovada comunicării, inclusiv prin mijloace electronice de transmitere la distanță iar Beneficiarul va dispune de un termen de 30 zile de la comunicare în care va putea decide dacă este de acord cu noile tarife și în cazul în care nu dorește continuarea raporturilor contractuale cu noile tarife va putea să ceară până la expirarea termenului de 30 de zile denunțarea unilaterală a Contractului, fără plata de penalizări sau alte despăgubiri. Lipsa transmiterii unei comunicări de neacceptare a noilor tarife, în formă scrisă, din partea Beneficiarului cu scrisoare recomandată însoțită de confirmare de primire la sediul iNES după termenul mai sus stabilit va semnifica acceptarea de către Beneficiar a noilor tarife. (3) iNES va putea acorda Beneficiarului reduceri la valoarea Serviciului, la prețurile echipamentelor comercializate precum și la cuantumul penalizărilor și va avea dreptul să decidă asupra imputației plăților asupra sumelor restante.

Art. 5. Facturarea serviciului. Modalități de plată

(1) **Facturare.** Serviciul este facturat de regulă lunar conform Codului Fiscal și a politicii de facturare iNES valabile la momentul furnizării și utilizării Serviciului. Factura se emite cel mai târziu până la data de 15 a lunii în care Serviciul este furnizat, se întocmește în lei (RON) la cursul BNR valabil la data facturării și cuprinde: contravaloarea Serviciului furnizat; perioada de facturare a abonamentului, contravaloarea taxei de instalare dacă este cazul, contravaloarea echipamentelor furnizate, a reducerilor acordate, etc. **Scadența.** Beneficiarul va achita facturile emise de iNES în termen de 14 zile calendaristice calculate de la data emiterii facturii. (2) **Punerea în întârziere.** Beneficiarul este de drept în întârziere la simpla împlinire a datei scadente aferente fiecăreia din facturile emise, fără vreo altă formalitate și fără a fi necesară punerea sa în întârziere pentru plata la scadența a sumelor datorate. (3) **Expedierea și acceptarea facturilor.** Facturile vor fi emise și expediate Beneficiarului lunar înainte de data scadenței prin orice mijloace care asigură dovada comunicării, inclusiv prin mijloace electronice de transmitere la distanță la adresele de email comunicate de Beneficiar. La solicitarea Beneficiarului, facturile vor putea fi accesate și prin intermediul anumitor servicii cu valoare adăugată oferite de iNES atunci când ele sunt disponibile, fără ca iNES să garanteze confidențialitatea și securitatea informațiilor

comunicate prin aceste mijloace. iNES nu garantează ajungerea facturii la destinație astfel că în cazul în care factura nu a fost primită Beneficiarul nu este exonerat de plată având în vedere că acesta cunoaște încă de la semnarea contractului valoarea obligației lunare asumate și stabilite în Anexa de Tarife și Servicii. Beneficiarului i se va putea comunica oricând la cerere informații privind sumele datorate. Beneficiarul va putea contesta în scris valoarea facturilor până la cel târziu la data scadenței. Necontestarea valorii facturilor în acest termen va semnifica acceptarea conținutului acestora. În baza semnăturii acordate pe prezentul Contract, sumele facturate sau notificate în orice fel Beneficiarului se vor considera asumate și acceptate de Beneficiar, la data emiterii facturii sau a documentului de plată. Prevederile prezentului articol nu limitează în niciun fel dreptul Beneficiarului de a contesta sumele datorate în baza facturilor și/sau a altor instiințări de plată în condițiile legii. (4) **Facturi Proforma.** iNES va putea emite pentru oricare din Serviciile oferite, înainte de data emiterii facturii finale și pentru valoarea penalizărilor datorate precum și atunci când contravaloarea serviciilor pe parcursul unei luni depășește contravaloarea serviciului contractat, facturi Proforma, factura finală urmând a fi transmisă după confirmarea plății efectuate de către Beneficiar. Până la confirmarea plății, iNES va putea suspenda accesul la Serviciu, suspendare care poate fi evitată de către Beneficiar fie prin plăți în avans sau prin constituirea unei garanții. Scadența facturilor proforma va fi cea specificată în cuprinsul acestora dar nu va depăși 5 zile de la emiterie. (5) **Plata.** Beneficiarul are obligația de a achita contravaloarea sumelor facturate până la data scadenței, în numerar la sediul iNES, prin ordin de plată sau electronic în contul bancar al iNES, fără vreun cost asociat acestei forme de plată. Plata va fi considerată în termen dacă sumele datorate și facturate vor intra în contul bancar al iNES cel târziu la data scadenței. În cazul depășirii acestui termen Beneficiarul achită penalizări de întârziere.

Art. 6. Durata contractului

(1) **Intrarea în vigoare.** Contractul intră în vigoare la data activării/punerii în funcțiune a primului Serviciu contractat și poate înceta în condițiile prevăzute în cuprinsul acestuia. (2) Contractul se consideră încheiat pe o durată minimă contractuală de 24 luni după expirarea căreia contractul se va prelungi pentru o perioadă nedeterminată, în situația în care intenția de a nu mai prelungi Contractul nu este notificată de una dintre părți cu cel puțin 30 de zile înainte de expirarea duratei minime contractuale. (3) **Activarea Serviciului.** Punerea în funcțiune a Serviciului contractat se realizează într-un interval de până la 21 de zile de la data semnării Contractului, în funcție de Serviciul solicitat și locația unde s-a solicitat instalarea Serviciului. Activarea altor Servicii disponibile în Reteaua iNES, solicitate pe parcursul derulării Contractului se va face în termen de cel mult 21 zile de la data înregistrării solicitării Beneficiarului cu condiția ca Beneficiarul să fie eligibil pentru Serviciile solicitate (incluzând fără a se limita la: a prezentat documentele de identitate și alte informații sau date necesare încheierii și executării Contractului, nu înregistrează datorii față de iNES, etc). În cazul în care Serviciile sunt solicitate pe parcursul derulării

Contractului acestea se activează cel mai târziu începând cu prima dată de facturare ce urmează solicitării lor. (4) Despăgubiri în caz de neactivare. În cazul nerespectării termenelor de mai sus pentru activarea Serviciilor, Beneficiarul poate solicita despăgubiri în termen de maximum 30 zile lucrătoare de la data semnării Contractului, respectiv de la data înregistrării solicitării de activare a noilor Servicii. iNES va oferi drept despăgubiri după analizarea cererii și a tuturor circumstanțelor, echivalente cu contravaloarea serviciului solicitat și neprestat/neactivat. Despăgubirea se va regăsi în prima factura emisă după soluționarea favorabilă a cererii de despăgubiri a Beneficiarului, sub forma unei reduceri a valorii abonamentului sau prin acordarea de minute gratuite, în funcție de serviciul neprestat.

Art. 7. Suspendarea Serviciului

A. (1) Suspendarea Serviciului se poate realiza pe o perioadă nedeterminată, cu o notificare în prealabil de minim 7 zile înainte de data suspendării, la inițiativa iNES în următoarele condiții: a) când Beneficiarul nu își respectă obligațiile contractuale asumate, în special cele privind plata serviciilor facturate și atunci când există facturi scadente și neachitate pentru o perioadă mai mare de 30 de zile de la data emiterii, b) în caz de fraudă sau tentativă de fraudă, când Beneficiarul utilizează abuziv Serviciul contractat sau depășește limitele Contractului, și c) în orice altă cazuri stabilite în Condițiile speciale asignate fiecărui Serviciu în parte. (2) Suspendarea poate interveni la data săvârșirii faptei ce presupune încălcarea obligațiilor Contractului sau la data împlinirii unui termen de 30 de zile de la data scadentei primei facturi scadente și neachitate, în cazul obligației de plată, fără vreo notificare a Beneficiarului în acest sens. Pe perioada suspendării, obligațiile iNES sunt suspendate. În cazul în care Beneficiarul este titular al mai multor Servicii, neplata oricăruia din Serviciile contractate în termen de maxim 30 de zile de la data emiterii primei facturi scadente poate determina suspendarea tuturor Serviciilor contractate în temeiul Contractului.

B. Suspendarea Serviciului se poate realiza la cererea expresă a Beneficiarului în următoarele condiții: a) suspendarea să fie solicitată pentru o perioadă de maxim 3 luni; b) suspendarea va fi solicitată în luna anterioară suspendării și va intra în vigoare la data de 1 a lunii următoare; c) la data solicitării suspendării Beneficiarul nu înregistrează datorii față de iNES.

C. Suspendarea Serviciului nu exonerează Beneficiarul de plata tarifelor lunare datorate, astfel că reconectarea Serviciului se va realiza după ce Beneficiarul va achita iNES toate sumele scadente și neachitate la data solicitării reactivării Serviciilor, tarifele lunare aferente perioadei suspendate, inclusiv dobânzile penalizatoare, dacă este cazul. Reluarea Serviciului se va realiza în maxim 3 zile lucrătoare de la achitarea integrală a sumelor datorate. Nu există tarife de reconectare pentru niciunul din Serviciul suspendat.

Art. 8. Limitele contractului. Raspunderea Beneficiarului

(1) Beneficiarul va utiliza rețeaua iNES și Serviciile în conformitate cu prevederile Contractului și nu va putea încheia Contractul și utiliza Serviciul pentru: i) recomercializarea sau cedarea/transferul Serviciului către

terți, fără acordul prealabil scris al iNES; ii) furnizarea de servicii de telefonie prin Internet dacă serviciul este utilizat pentru terminarea apelului de voce în Rețeaua iNES sau în rețeaua altor operatori de telecomunicații și iii) într-un mod contrar practicii în domeniul comunicațiilor electronice, reglementarilor sau legislației în vigoare și fără o autorizație legală sau aviz ANCOM eliberate în acest sens. (2) Pentru limitarea fraudelor și folosirii abuzive a rețelei, pentru efectuarea unor lucrări de întreținere/reparații/îmbunătățire a Rețelei și pentru a asigura un nivel corespunzător al serviciului pentru toți Beneficiarii, iNES va putea în mod justificat limita anumite parametri ai Serviciului, precum viteza de transfer a datelor, accesul la anumite servicii etc pentru un Beneficiar sau pentru toți Beneficiarii. iNES nu este răspunzător pentru folosirea incorectă a serviciului, pentru folosirea serviciilor în alte scopuri decât cele prevăzute în prezentul contract, în concordanță cu legislația în vigoare. (3) Beneficiarul se obligă să utilizeze în mod normal serviciul și să nu divulgeze datele aferente contului sau de Beneficiar iNES. Beneficiarul nu va întreprinde și nu va permite întreprinderea nici unei acțiuni care să pună în pericol securitatea și integritatea rețelei iNES, a rețelei Internet precum și a serverelor sau calculatoarelor iNES sau ale terților conectate la rețea sau care să contravina în vreun fel utilizării normale a Serviciilor. În aceste cazuri responsabilitatea pentru eventuale daune solicitate de către terți aparțin în exclusivitate Beneficiarului.

Art. 9. Confidențialitate. Prelucrarea datelor cu caracter personal

(1) În calitate de OPERATOR de prelucrare a datelor cu caracter personal a persoanelor fizice semnatare a acestui contract, precum și a oricărei persoane fizice care apare în acest contract, iNES se obligă să respecte normele și obligațiile impuse de dispozițiile în vigoare privind protecția datelor cu caracter personal în conformitate cu Regulamentul 679/2016 și a legislației naționale, Legea 190/2018 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație acestor date.

(2) Prelucrarea Datelor cu caracter personal în scopul executării Contractului. Beneficiarul este de acord că iNES poate prelucra, în oricare din modalitățile prevăzute de lege, datele persoanele ale semnatarilor precum și a oricărei alte persoane ale cărei date sunt menționate în cuprinsul Contractului sau ale cărei date sunt aduse la cunoștința iNES cu prilejul executării contractului. Prelucrarea se va realiza doar în limita obligațiilor stabilite prin prezentul contract pe care partile l-au încheiat, acesta fiind baza legală a prelucrării.

(3) iNES va prelucra datele cu caracter personal în scopuri de marketing doar cu consimțământul persoanei vizate. Persoana vizată își va putea retrage oricând consimțământul pentru prelucrarea datelor sale personale în scop de marketing, printr-o solicitare trimisă prin e-mail/poștă sau depusă direct la sediul iNES, în condițiile prevăzute de INFORMAREA privind prelucrarea datelor cu caracter personal. iNES are dreptul și obligația legală la semnarea și activarea Contractului să solicite Beneficiarului sau împuternicitului Beneficiarului (persoană fizică) prezentarea documentelor de identitate în original și în termen de valabilitate precum și a împuternicirilor în original.

Fotocopiile documentelor cu funcție de identificare se vor păstra în arhivele INES cu consimțământul persoanei vizate atât timp cât este necesar pentru îndeplinirea scopului declarat.

(4) Părțile se vor asigura ca, pe parcursul duratei acestui contract cât și după terminarea acestuia, nu vor dezvălui nici unei terțe părți, fără acordul prealabil scris al celeilalte părți atât datele, informațiile și documentele furnizate de una dintre părți celeilalte parte în legătură cu executarea și implementarea acestui contract cât și datele cu caracter personal, cu excepția informațiilor dezvăluite propriului personal/colaboratori, necesare îndeplinirii obligațiilor insituite prin prezentul Contract și se vor asigura ca acestea sunt subiectul unor obligații de confidențialitate, în situația în care acestea au devenit publice fără o acțiune sau omisiune din partea părții receptive sau sunt dezvăluite cu autorizare în prealabil.

(5) Datele personale prelucrate în temeiul prezentului contract privesc datele Beneficiarului și/sau ale persoanelor semnate din partea Beneficiarului precum și ale persoanelor de contact, datele utilizatorilor Beneficiarului și acestea pot fi: nume, prenume, date contact (adresa e-mail și nr telefon), date de domiciliu, date de facturare, date de identificare cuprinse în actele de identitate inclusiv codul numeric personal, datele privind contul de beneficiar al produselor și serviciilor INES: cod de identificare client, nume utilizator, parole și întrebări de autentificare și acces, date privind abonamentele contractate, durata apelurilor; detalii privind echipamentele de acces la serviciile noastre și aplicațiile software utilizate, adresele IP, adresele MAC, rețelele WI-FI accesate, programele TV vizionate, date de geolocalizare, date privind instalarea și activarea serviciului, data activării și tipul conexiunii, semnătură.

(6) La semnarea Contractului Beneficiarul sau reprezentantul Beneficiarului persoană fizică este de acord cu identificarea sa și cu punerea la dispoziție a copiei actului său de identitate. Identificarea și prezentarea unei (foto)copii a actului de identitate este necesară pentru activarea serviciului și legitimă în scopul evitării cazurilor de fraudă și al prevenirii și combaterii riscurilor de spălare a banilor și finanțarea terorismului.

(6) Datele cu caracter personal vor fi prelucrate pe întreaga durată de valabilitate a prezentului contract cu măsuri de securitate și siguranță specifice, iar după încetarea contractului acestea vor fi păstrate și/sau șterse în conformitate cu legislația aplicabilă.

(7) Beneficiarul are drepturi specifice în ceea ce privește protecția datelor pe care și le poate exercita. Drepturile Beneficiarului (de acces, de rectificare, de obiecție, de ștergere, de primire a datelor persoane sau de depunere a unei reclamații la autoritatea de supraveghere competentă- Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal) sunt cele menționate în Informarea privind prelucrarea datelor cu caracter personal publicată pe site www.ines.ro la adresa: [www.ines.ro/Politici/Informare GDPR INES GROUP 2019_2.pdf](http://www.ines.ro/Politici/Informare_GDPR_INES_GROUP_2019_2.pdf) care face parte integrantă din Contract.

(8) Datele cu caracter personal care sunt prelucrate în baza prezentului contract nu vor fi transferate unui stat care nu face parte din Spațiul Economic European.

Art. 10. Reclamatii

(1) Beneficiarul va putea transmite reclamatii sale în legatură cu condițiile contractuale de furnizare și utilizare a Serviciului, în legatură cu corectitudinea serviciilor prestate și facturate, verbal telefonic, prin apel la Serviciul Clienti 031.6202020, prin fax 031.6202099, pe e-mail la adresa de Suport Clienti support@ines.ro, ori prin posta la adresa sediului social, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, în termen de maximum 15 de zile, calculate de la data apariției problemei reclamate sau de la data emiterii facturii contestate/prestării Serviciului contestat. (2) Soluționarea reclamației se va efectua în termen de cel mult 60 de zile de la data înregistrării, soluția urmand a fi comunicată numai în cazul respingerii reclamației și putând fi la randul ei contestată în conformitate cu dispozițiile legale în vigoare. Formularea și înregistrarea reclamației nu suspendă obligația Beneficiarului de a plăti sumele datorate și contestate. (3) În cazul nerespectării termenului de soluționare a reclamației, cu excepția situațiilor care sunt în afara controlului INES, Beneficiarul poate solicita despăgubiri în termen de maximum 15 zile lucrătoare de la data expirării termenului stabilit pentru comunicarea soluției reclamației de către INES. Acordarea despăgubirii va fi condiționată de existența unei reclamații valide, respectiv raportarea de către Beneficiar a unei întreruperi în furnizarea Serviciilor și atribuită rețelei INES. În cazul în care INES constată ca solicitarea Beneficiarului este întemeiată, despăgubirea se va acorda prin reducerea taxei lunare de abonament, proporțional cu perioada în care Beneficiarul nu a beneficiat de Servicii. Reducerea taxei lunare de abonament se va evidenta în factura din luna imediat următoare soluționării în mod favorabil a cererii Beneficiarului.

Art. 11. Raspunderea contractuala

(1) Neachitarea facturii la termenul scadent atrage pentru Beneficiar plata de penalitati de intarziere. Penalitatile se datoreaza incepand cu prima zi dupa data scadenta si pana la data achitarii integrale a sumelor datorate si sunt de 0,5%/zi de intarziere. Penalitatile vor putea fi solicitate Beneficiarului oricand in cursul termenului general de prescriptie de 3 ani. (2) În cazul încetării Contractului a) prin denunțare unilaterală în condițiile în care Beneficiarul înregistrează la data cererii datoriei și nu respectă termenul de preaviz și forma scrisă a notificării, b) ca urmare a nerespectării de către Beneficiar a obligațiilor contractuale, în mod special a obligațiilor privind plata serviciilor prestate în termenul scadent și cele privind durata minimă contractuală, sau c) la solicitarea INES în cazurile de încălcare dovedită a Limitelor Contractului Beneficiarul va putea fi obligat și la plata de daune compensatorii reprezentând echivalentul abonamentului lunar pentru perioada rămasă până la expirarea duratei minime contractuale și la returnarea discounturilor/ avantajelor/ gratuitatilor de care a beneficiat la instalarea sau în timpul furnizării Serviciului. (3) Beneficiarul este pe deplin răspunzător de modul în care folosește Serviciile de conținut, de prejudiciile cauzate de folosirea oricăror informații însușite prin intermediul Serviciilor de conținut. Beneficiarul ia act ca terțele părți furnizoare de Servicii de conținut partenere INES sunt singurele responsabile pentru conținutul, valabilitatea, siguranța și legalitatea serviciilor de conținut furnizate.

Art. 12. Despagubiri.

(1) In cazul nerespectării nivelurilor de calitate asumate prin contract, precum și pentru nerespectarea altor clauze contractuale asumate pentru prestarea Serviciilor (Internet, telefonie, televiziune) ca urmare a unor nefuncționalități în rețea cauzate de culpa/neglijența iNES, Beneficiarul poate fi despăgubit, după analizarea fiecărei solicitări în parte, comunicată iNES în scris în acest sens. (2) Despagubirea se va face numai la solicitarea Beneficiarului formulată în termen de cel mult 15 zile de la data la care nefuncționalitatea reclamată nu a fost soluționată în termenul menționat la Art. 10 (2) din prezentul Contract. Acordarea despăgubirii va fi condiționată și de dovada existenței în evidențele și serverele iNES a defecțiunii notificate în zona, aria geografică indicată de Beneficiar și cu condiția ca Beneficiarul să fie cel afectat direct de defecțiunea notificată, iNES având dreptul de a solicita orice acte doveditoare în acest sens. (3) Dacă se constată ca solicitarea Beneficiarului este întemeiată, despăgubirea se va acorda prin reducerea taxei lunare de abonament, proporțional cu perioada în care Beneficiarul nu a beneficiat de Servicii sau prin acordarea de minute gratuite. Reducerile acordate se vor evidenția în factura emisă în luna imediat următoare soluționării în mod favorabil a cererii Beneficiarului. (4) Cu toate acestea, iNES nu va răspunde față de Beneficiar și/sau față de terțe părți pentru daune, pierderi de profit, castiguri nerealizate și/sau nevalorificării unor oportunități de afaceri sau orice alte pierderi suferite de către Beneficiar și care rezultă direct sau indirect din, dar fără a se limita la: (i) lipsa de acces la Servicii sau furnizarea de Servicii de calitate necorespunzătoare; sau (ii) folosirea necorespunzătoare a Serviciilor și echipamentelor de comunicații de către Beneficiar, (iii) nefuncționarea Serviciilor din motive de ordin tehnic și/sau din acțiunile tertilor. Dacă Beneficiarul nu este multumit de despăgubirile acordate de către iNES acesta se poate adresa instanțelor de judecată competente în vederea recuperării prejudiciului suferit.

Art. 13. Incetarea contractului

(1) iNES precum și Beneficiarul oricând după expirarea Duratei minime contractuale poate solicita încetarea contractului, printr-o notificare adresată în scris celeilalte părți, cu scrisoare recomandată cu confirmare de primire la sediul iNES/Beneficiarului sau printr-o notificare scrisă și a cărei dovadă de primire din partea iNES/Beneficiarului poate fi făcută, cu cel puțin 30 de zile înainte de data la care se dorește încetarea Contractului. În cazul în care inițiativa încetării aparține iNES, Beneficiarul nu este îndreptățit la plata vreunei despăgubiri sau penalități. În cazul în care inițiativa încetării aparține Beneficiarului sau încetarea contractului intervine din vina exclusivă a Beneficiarului, acesta se obligă să achite toate sumele scadente inclusiv accesoriile aferente (penalități de întârziere) precum și o despăgubire echivalentă cu contravaloarea taxei de instalare a Serviciului și a abonamentului lunar pentru perioada rămasă până la expirarea Duratei minime contractuale, în cazul denunțării/incetării Contractului înainte de expirarea Duratei minime contractuale agreeate. Aceasta despăgubire este valabilă și în cazul în care încetarea Contractului are loc ca urmare a încălcării de Beneficiar a Limitelor contractului, a suspendării Serviciului pentru neplata facturilor pentru o

perioadă mai mare de 30 de zile de la data scadenței obligației de plată, despăgubirea fiind datorată de Beneficiar din prima zi care începe să curgă după data scadenței primei facturi neachitate. (2) Incetarea Contractului intervine și dacă Beneficiarul a solicitat portarea și aceasta s-a finalizat sau a cerut în scris anularea cererii sale de portare, în condițiile și termenul stabilit de lege. (3) Incetarea Contractului nu înlătură obligația Beneficiarului de a achita toate sumele datorate în baza Contractului, inclusiv debitele ce se vor regăsi în facturile emise ulterior înregistrării de către iNES a solicitării de încetare a Contractului, pentru Serviciile consumate dar nefacturate până la data încetării (inclusiv tranșele lunare de plată aferente terminalului achiziționat de beneficiar conform ofertei promotionale, sume ce devin de drept scadente și exigibile), precum și eventualele costuri de încetare, mai sus prevăzute. (4) Prezentul contract încetează deplin drept, fără punere în întârziere și fără intervenția instanței de judecată, această opțiune aparținând iNES, la data împlinirii unui termen de până la 120 de zile de la data emiterii primei facturi scadente și neachitate, în cazul în care Beneficiarul nu înregistrează plăți pentru facturile scadente în acest termen acordat de către iNES. (5) La încetarea contractului sau a Serviciului la una sau mai multe locații, Beneficiarul va returna iNES toate echipamentele ce i-au fost instalate, echipamente specificate în Anexa de Tarife și Servicii sau în procesul-verbal de predare și care sunt proprietatea iNES. Dacă la încetarea contractului sau la expirarea perioadei de timp notificată de iNES în prealabil, Beneficiarul nu returnează echipamentele către iNES, acesta din urmă poate pretinde, iar Beneficiarul se obligă să achite cu titlu de penalitate o sumă egală cu contravaloarea echipamentelor predate în custodie și nereturnate. (6) Incetarea Contractului nu va produce efecte asupra obligațiilor restante ale părților la data încetării sau asupra obligațiilor care supraviețuiesc prin natura lor încetării Contractului. Incetarea furnizării serviciilor va putea fi notificată în prealabil Beneficiarului prin orice mijloc de comunicație.

Art. 14. Transferul și cesiunea contractului

(1) Transferul integral sau parțial al drepturilor și obligațiilor prevăzute în prezentul Contract se poate realiza de către iNES, cu notificarea Beneficiarului în prealabil. (2) Beneficiarul poate să transfere total sau parțial drepturile și obligațiile rezultând din prezentul Contract numai cu acordul scris al iNES și numai prin semnarea contractului tip de cesiune pus la dispoziția sa de iNES, după achitarea la zi a obligațiilor banesti ce rezultă din Contract. (3) În cazul în care la data transferului Contractului, există obligații banesti datorate de vechiul Beneficiar și noul Beneficiar agreează preluarea acestora, atât vechiul cât și noul Beneficiar răspund solidar pentru îndeplinirea obligațiilor contractuale transferate.

Art. 15. Forta majora. Caz fortuit

(1) Partile vor fi exonerate de răspundere în cazul în care prevederile Contractului nu pot fi respectate ca urmare a unui eveniment de forta majora sau caz fortuit. Prin eveniment de forta majora/caz fortuit se înțelege orice eveniment extern, în afara controlului părților afectate, imprevizibil, absolut invincibil și inevitabil cum ar fi: stare de război, conflicte armate, acțiuni militare, teroriste, greve, tulburări

meteorologice, explozii solare, etc. (2) La încetarea cazului de forta majora/caz fortuit partea care a fost împiedicată să-și îndeplinească obligațiile își va relua executarea obligațiilor conform prezentului Contract. (3) Cu toate acestea iNES va lua toate măsurile tehnice și organizatorice menite să asigure disponibilitatea maximă a Serviciilor și în astfel de cazuri.

Art. 16. Modificarea contractului

(1) Cu excepția situațiilor expres prevăzute în contract, intenția de modificare a Contractului se aduce la cunoștința Beneficiarului prin orice mijloc care poate asigura comunicarea și modificarea contractului se va face prin act adițional semnat între părți. (2) Schimbarea locației. În cazul în care Beneficiarul dorește schimbarea locației pentru Serviciul furnizat, va notifica în acest sens iNES. Cu acordul prealabil al iNES, se va încheia un act adițional la contract care va cuprinde noua locație, termenul de instalare și tarifele aferente. Beneficiarul este de acord cu plata abonamentului pentru perioada cuprinsă între deinstalarea serviciului de la locația veche până la data la care serviciul este furnizat la noua locație.

Art. 17. Comunicari

(1) Toate comunicările ce urmează a fi transmise de către iNES în baza prezentului Contract, inclusiv cele legate de modificarea tarifelor, vor fi aduse la cunoștința Beneficiarului prin orice mijloace care asigură transmiterea cum ar fi: informare pe propria pagină de Internet, transmitere pe echipamentul terminal al Beneficiarului în cazul televiziunii IP, e-mail, factura, posta, media sau un alt mijloc care permite ajungerea informației la Beneficiar. (2) Cererile privind denutarea unilaterală a Contractului înainte de expirarea duratei minime contractuale se vor transmite la sediul iNES în scris cu scrisoare recomandată însoțită de confirmare de primire.

Art. 18. Litigii

(1) Partile convin ca toate litigiile ce decurg din incheierea, validitatea, executarea și încetarea prezentului contract care nu au fost soluționate pe cale amiabilă să fie soluționate de către instanțele din București, de la sediul iNES, competente să judece aceste litigii. (2) Pentru orice litigiu ce decurge din sau în legătură cu reclamația sa și care nu s-a soluționat amiabil, Beneficiarul se poate adresa Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații („ANCOM”) în conformitate cu prevederile O.U.G. nr. 111/2011 și ale Deciziei ANCOM nr. 480/2010.

Art. 19. Semnarea Contractului.

Părțile sunt de acord că acest contract și orice documente aferente sau alte acorduri necesare în cadrul implementării lui pot fi semnate electronic și că orice semnături electronice (inclusiv, dar fără a se limita la, semnăturile transmise prin email, fax sau prin utilizarea unui serviciu terț de verificare a semnăturilor electronice agreat de ambele părți) aplicate pe acest contract sau pe documentele asociate acestuia sunt considerate echivalente din punct de vedere legal cu semnăturile olografe, având aceeași forță juridică și valabilitate.

Părțile recunosc și acceptă expres că utilizarea semnăturilor electronice ca metodă de semnare a documentelor în cadrul acestui contract nu va afecta în niciun mod valabilitatea sau aplicabilitatea acordului și că documentele astfel semnate vor fi admisibile în procedurile judiciare la fel ca și documentele semnate manual.

Prin acceptarea acestei clauze, fiecare parte confirmă că a luat la cunoștință și a fost informată în prealabil despre utilizarea semnăturilor electronice și își dă acordul pentru utilizarea acestora în vederea semnării acestui contract și a oricărui document legat de acesta.

Condițiile speciale pentru fiecare serviciu solicitat sunt parte integrantă a Contractului. La semnarea contractului Beneficiarul este informat de faptul că Condițiile speciale pentru fiecare serviciu se găsesc afișate pe pagină de internet www.ines.ro Utilizarea oricărui Serviciu solicitat presupune că Beneficiarul a fost informat, a acceptat și și-a asumat condițiile speciale aplicabile la data utilizării Serviciului.

Consimțământul Beneficiarului privind prelucrarea datelor cu caracter personal:

Am luat la cunoștință că prelucrarea datelor mele cu caracter personal se efectuează de către iNES cu respectarea dispozițiilor legale referitoare la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date în scopul încheierii și executării prezentului Contract.

Îm exprim consimțământul în mod expres să mi se verifice identitatea și să mi se rețină datele de identificare prevăzute în cărțile/buletinele de identitate, pașapoarte sau permise de ședere inclusiv (foto)copiile acestor documente de identificare în scopul încheierii și executării prezentului Contract precum și în scopul evitării cazurilor de fraudă, al prevenirii și combaterii riscurilor de spălare a banilor și finanțarea terorismului.

Da Nu Semnătura

Îm exprim consimțământul în mod expres ca datele mele cu caracter personal să fie prelucrate în scopuri de marketing, publicitate, studii de piață, sondaj și alte acțiuni promoționale privind serviciile și produsele iNES sau ale partenerilor săi.

Da Nu Semnătura

Din prezentul Contract, fac parte următoarele anexe aplicabile după caz, de care Beneficiarul declară că a luat la cunoștință, în funcție de Serviciul solicitat fie la data semnării Contractului, fie ulterior, conform Anexei de Tarife și Servicii, după cum urmează: Condițiile generale de furnizare a serviciilor iNES, Condiții speciale pentru furnizarea serviciului de Acces Internet, Condiții speciale pentru furnizarea serviciului de Telefonie, Condiții speciale pentru furnizarea serviciului Audiovizual, Condiții speciale pentru furnizarea de servicii Data Center, Anexa de Tarife și Servicii și Proces verbal de predare în custodie și punere în funcțiune a Serviciului.

Prezentul contract reprezintă voința părților fiind întocmit și semnat în 2 (două) exemplare, azi data..... câte un exemplar pentru fiecare parte contractantă.

INES GROUP S.R.L. prin Marius Ionescu Director General [semnatura și stampila]	Beneficiar prin Administrator [semnatura]	[Stampila]
--	---	------------

Prezentele Condiții Generale/Seria **G** au dobândit data certă prin înregistrare în registrul de evidență al Cabinetului de Avocat Luminița Negoescu sub nr. **554** din data de **19.04.2024** urmând a produce efecte începând cu data de **22.04.2024** Contractelor semnate după data intrării în vigoare li se vor aplica, până la apariția altor condiții generale, prezentele condiții generale. Verificarea conformității exemplarului semnat cu exemplarul având data certă se va putea face prin accesarea site-ului www.ines.ro. iNES va afișa Condițiile generale și Condiții speciale aplicabile la adresa de Internet www.ines.ro Dovedirea raporturilor juridice dintre Părți se va putea face cu contractul semnat de Beneficiar și iNES și condițiile speciale aplicabile serviciului solicitat la data achiziționării și utilizării, condiții care au dobândit data certă conform prevederilor prezentului Contract și care sunt afișate la adresa de Internet mai sus menționată.