

**CONDITII SPECIALE DE FURNIZARE A SERVICIULUI AUDIOVIZUAL****1. Dispozitii generale**

Prezentele Conditii speciale de furnizare a serviciului audiovizual („Serviciul”) pus la dispozitie de iNES se subordoneaza Conditiei generale seria G si fac parte integranta din Contract, asa cum acesta este definit in Conditiiile generale.

**2. Serviciul**

**2.1.** Serviciul Audiovizual este pus la dispozitia Beneficiarului in conformitate cu prezentele Conditii speciale, Conditiiile generale si Anexa de Tarife si Servicii si include canalele TV disponibile si furnizate in cadrul grilei de programe TV iNES TRIPLE PLAY/DOUBLE PLAY, astfel cum aceasta este detaliata si actualizata pe pagina proprie de Internet.

**2.2.** iNES furnizeaza Serviciul in acord cu parametrii tehnici si in locatiile specificate in Anexa de Tarife si Servicii. Instalarea Serviciului este disponibila dupa achitarea tarifelor specificate in Anexa de Tarife si Servicii si daca exista conditii tehnice de instalare si dupa obtinerea autorizatiilor necesare, daca este cazul.

**2.3.** Grila cu programele TV incluse in pachetul de baza ce sunt transmise cu ajutorul Serviciului poate suferi modificari, o grila actualizata fiind valabila oricand pe pagina proprie de Internet <https://www.ines.ro/grila-de-programe>

**3. Conditii tehnice pentru furnizarea serviciului**

**3.1.** iNES va instala circuitul individual de fibra optica, in vederea punerii in functiune a serviciului audiovizual, pe baza procesului-verbal de punere in functiune a Serviciului, in termen de maxim 21 de zile de la semnarea Contractului.

**3.2.** iNES garanteaza buna functionare a circuitului de fibra optica pe perioada contractului. Aceasta garantie nu este valabila in cazul in care defectiunile se datoreaza interventiei neautorizate a Beneficiarului sau a unei persoane neautorizate de iNES, cazuri in care Beneficiarul va suporta cheltuielile de reparatie si/sau inlocuire circuit.

**3.3.** La contractarea oricarui produs audiovizual iNES va informa Beneficiarul asupra conditiilor tehnice pe care trebuie sa le indeplineasca receptoarele TV pe care le utilizeaza, pentru a receptiona intregul continut al respectivului produs si/sau serviciu audiovizual.

**3.4.** iNES se obliga sa verifice periodic semnalul din retea cu un aparat de receptie standard aflat in buna functionare sau cu un televizor standard.

**3.5.** In cazul reviziilor tehnice programate, iNES va anunta prin orice mijloace de comunicare, cu 24 de ore inainte, efectuarea acestora.

**4. Tarife**

**4.1.** Tarifele produselor si/sau serviciilor audiovizuale furnizate de iNES sunt stabilite in Anexa de Tarife si Servicii. Serviciul de televiziune IP se comercializeaza in cadrul a doua pachete iNES: iNES TRIPLE PLAY (iNES IPTV - care cuprinde trei servicii distincte: acces internet, telefonie si retransmitere programe tv si iNES DOUBLE PLAY (iNES SMART) – care cuprinde doua servicii distincte: acces internet si retransmitere programe tv.

**4.2.** Tarifele se vor putea modifica in conformitate cu prevederile Conditiei generale.

**5. Facturare. Plata**

**5.1.** Facturarea si modalitatile de plata pentru Serviciul furnizat sunt cele prevazute in Conditiiile generale de furnizare iNES. Plata tarifelor pentru Serviciul contractat nu exonereaza Beneficiarul de plata taxelor datorate TVR si SRR (posturilor nationale publice de televiziune si radiodifuziune), conform legislatiei in vigoare sau altor organisme privind drepturile de autor.

**5.2.** Beneficiarul este obligat in cazul in care a achizitionat Serviciul impreuna cu alte servicii/produse conexe in baza unei oferte promotionale speciale iNES, sa nu renunte la Serviciul Audiovizual contractat in perioada minima initiala mentionata in Contract (24 luni), in caz contrar Beneficiarul va achita pe langa despagubirile mentionate la Art. 11 (2) din Conditiiile generale si contravaloarea serviciilor si/sau produselor conexe comercializate o data cu Serviciul.

**5.3.** Tarifele lunare aferente furnizarii produselor audiovizuale se diminueaza cu suma aferenta perioadei de intrerupere a receptiei acestora, daca aceasta intrerupere depaseste perioada de remediere si este din culpa iNES sau cu suma aferenta perioadei in care Beneficiarul nu a beneficiat de servicii din motive independente de vointa acestuia.

**5.4.** Daca defectiunile anuntate neimputabile Beneficiarului nu sunt remediate in termenul stipulat, desi natura tehnica a defectiunii permite remedierea in acest termen, tariful lunar pentru serviciile/produsele afectate se va reduce proportional cu numarul de zile de neutilizare a acestora, suma care va fi evidentiata in factura urmatoare.

**6. Intreruperea si/sau suspendarea serviciului.**

**6.1.** Pentru intarzieri la plata facturii mai mari de 60 zile de la data scadentei primei facturi neachitate, iNES poate intrerupe/suspenda furnizarea Serviciului pana la achitarea de catre Beneficiar a tuturor obligatiilor scadente si restante.

**6.2.** Beneficiarul poate solicita pentru o perioada ce nu va depasi 30 de zile suspendarea furnizarii Serviciului, numai daca nu inregistreaza la data cererii datorii scadente si neachitate.

**6.3.** Beneficiarul poate fi obligat sa returneze materialele si dispozitivele apartinand iNES pe toata perioada suspendarii furnizarii Serviciului.

**6.4.** După expirarea perioadei de suspendare solicitată sau oricând în perioada de suspendare Beneficiarul va solicita în scris reconectarea la rețea, serviciul fiind pus în funcțiune în termenii stabiliți în Condițiile generale.

#### **7. Calitatea serviciului**

iNES garantează buna funcționare a Serviciului doar dacă Beneficiarul utilizează sistemul și echipamentele recomandate de către iNES specificate în Anexa de Tarife și Servicii și cu respectarea de către Beneficiar a instrucțiunilor primite la semnarea Contractului și instalarea Serviciului.

#### **8. Responsabilități. Limite**

**8.1.** iNES nu este în nici un fel răspunzătoare pentru pierderile (directe sau indirecte), pierderea unor ocazii sau oportunități de afaceri sau pentru beneficiile nerealizate, ale Beneficiarului sau ale terților cu care Beneficiarul se află în contract, ca urmare a nefuncționării sau a funcționării necorespunzătoare a Serviciului. Singurul remediu care poate fi solicitat de către Beneficiar este de a i se reduce în mod proporțional abonamentul lunar conform perioadelor de nefuncționare, în cazul în care prin contractul semnat se specifică plata unui abonament lunar.

**8.2.** Beneficiarul a luat la cunoștință și a înțeles că iNES nu controlează și nu are nici o răspundere în ceea ce privește securitatea și integritatea sistemului Beneficiarului și conținutul comunicărilor transmise prin rețeaua iNES.

**8.3.** Beneficiarul va folosi Serviciul în conformitate cu prevederile Contractului și ale legislației în vigoare. În acest sens, Beneficiarul nu are dreptul de a redistribui semnalul, fiind interzisă orice încercare din partea acestuia de a transmite, sub orice formă, unor terțe persoane semnalele recepționate, aceasta faptă fiind reglementată ca infracțiune și pedepsită conform legii și nu va folosi Serviciul în mod fraudulos.

**8.4.** Beneficiarul va notifica de îndată iNES în scris despre orice folosire neautorizată și/sau frauduloasă a Serviciului.

**8.5.** Beneficiarul va asigura accesul iNES în locațiile sale pentru intervențiile tehnice ce tin de buna funcționare a Serviciului.

**8.6.** Beneficiarul se obligă să nu folosească echipamente care nu sunt autorizate de către iNES și să nu modifice echipamentele sau orice alte instalații realizate de către iNES pentru funcționarea Serviciului.

**8.7.** Responsabilitatea iNES nu este angajată în următoarele situații:

- variații ale tensiunii electrice față de tensiunea nominală, pe rețeaua de distribuție electrică;
- deconectări accidentale sau programate ale alimentării cu energie electrică, în oricare punct al rețelei iNES;
- întreruperea temporară a semnalului, cauzată de lucrările efectuate de furnizorii naționali sau locali de utilități și servicii publice;
- perturbările datorate interferențelor radioelectrice determinate de bruijale electrice exterioare;
- recepția și, implicit, retransmisia unui semnal slab ca urmare a propagării defectuoase a semnalului recepționat de la stații terestre sau de la satelit, din cauza condițiilor atmosferice nefavorabile sau din cauza unor defecțiuni pe lantul de transmisie terestră sau prin satelit;
- condiții meteorologice nefavorabile (ploi și ninsori abundente, vânturi puternice, fulgere, etc.), care determină perturbări în propagarea semnalelor sau chiar întreruperea transmisiei acestora;
- recepția necorespunzătoare a semnalelor, datorată performanțelor inferioare a receptorului/receptorilor Beneficiarului sau defectării/deteriorării lui/lor;
- distrugerea voluntară sau accidentală a unor componente, modificarea configurației și componentei circuitului individual de fibră optică și a rețelei de către Beneficiar;
- defecțiunile rețelei sau ale circuitului individual de fibră optică datorate intervenției unor persoane neautorizate de către iNES;
- deranjamentele datorate distribuției neautorizate, efectuate de Beneficiar sau de terți, a semnalului iNES.

#### **9. Disfuncționalități ale Serviciului. Reclamații.**

**9.1.** iNES va depune toate eforturile să furnizeze Serviciul în mod continuu cu minimum de întreruperi, cu excepția faptului că anumite întreruperi, întârzieri sau alte disfuncționalități ale Serviciului pot fi datorate din cauze independente de voința iNES (terți furnizori de acces la rețeaua Internet, de energie electrică, etc.).

**9.2.** Serviciul iNES este accesibil Beneficiarului 24 de ore din 24, 7 zile din 7. Suportul tehnic este asigurat telefonic 24 de ore din 24, 7 zile din 7 la nr de tel. 031.620.20.20, iar intervențiile care necesită deplasare, de luni până vineri, între orele 9.00-21.00, cu excepția sărbătorilor legale. Asistența tehnică solicitată de Beneficiar pentru remedierea defecțiunilor care nu se datorează iNES, cât și eventualele servicii suplimentare se tarifează cu 25 EUR/oră + TVA.

**9.3.** iNES se obligă să remedieze eventualele defecțiuni reclamate în termen de maxim 3 ore dacă reclamația este raportată și înregistrată la centrul de suport iNES în timpul programului de lucru (luni-vineri între orele 9:00-19:00) sau până la ora 12:00 a primei zile lucrătoare dacă reclamația este raportată și înregistrată după terminarea programului de lucru. Pentru intervențiile care necesită deplasare în zilele de weekend și/sau sărbători legale, programul este între orele 9:00 – 17:00.

**9.4.** Se consideră întrerupere a furnizării serviciului orice întrerupere neanunțată cu o durată mai mare de 10 minute. Nu se vor lua în calcul:

- întreruperile pentru efectuarea de lucrări de întreținere/inlocuire a rețelei și echipamentelor, anunțate de către iNES Beneficiarului cu cel puțin 48 ore înainte. Acestea vor putea avea o durată maximă de 5 ore/săptămână iar iNES va urmări ca ele să fie efectuate în intervalul orar 0:00 – 5:00 A.M

- intreruperi datorate culpei Beneficiarului sau a unor terti pentru care iNES nu este tinut sa raspunda
- intreruperi datorate perturbării transmisiei cauzate de campurile electromagnetice exterioare rețelei iNES
- intreruperile datorate forței majore.

**9.5.** Durata intreruperii se contorizeaza din momentul anuntării telefonice a deranjamentului de către Beneficiar (moment in care iNES va acorda sesizării un numar de inregistrare, mentionand si ora exacta a primirii acesteia) pana la momentul in care Serviciul a fost readus la parametrii normali de functionare.

**9.6.** iNES va putea acorda o reducere care se va calcula proportional cu durata de nefunctionare din cadrul unei perioade de facturare conform metodologiei de calcul valabile la un moment dat.

**9.7.** Reducerea acordata de iNES este cel mult egala cu tarifele corespunzatoare perioadei de facturare a Serviciului.

**9.8.** iNES va evidenta eventuala reducere acordata pentru intreruperile din perioada de facturare anterioara, in urmatoarea factura comunicata Beneficiarului. Daca Beneficiarul nu este de acord cu cuantumul reducerii, poate cere in scris, pana la scadenta facturii, verificarea timpului de intrerupere a furnizării serviciului in luna anterioara. In urma verificării, partile vor conveni de comun acord, in scris, cuantumul reducerii facturii.

**9.9.** Pentru remedierea defectiunilor datorate interventiei unor persoane neautorizate de iNES, desigilării, deteriorării sau folosirii incorecte a echipamentelor, distrugerii sau furtului unor elemente componente (inclusiv portiuni din fibra optica) dovedite a fi din vina Beneficiarului, acesta va achita iNES contravaloarea eventualelor materiale si subansambluri distruse sau disparute, precum si a manoperei aferente pentru refacerea rețelei iNES.

**9.10.** Prezentul capitol nu se aplica in cazul in care interuperea sau degradarea Serviciului se datoreaza echipamentului Beneficiarului. Reclamatii Beneficiarului sunt rezolvate de catre iNES in termenii mai sus mentionate, in masura in care Beneficiarul are achitate la zi toate tarifele corespunzatoare produselor achizitionate.

#### **10. Continutul serviciului. Modificari ale acestuia**

**10.1.** Continutul produselor si/sau serviciilor audiovizuale precum si standardele tehnice ce stau la baza furnizării Serviciului sunt afisate pe pagina proprie de Internet.

**10.2.** Modificarea continutului si standardelor Serviciului se face de catre iNES, in functie de politica sa comerciala si de dezvoltare, de oferta pietei, de conditiile tehnice impuse de reglementarile in vigoare, de sondajele periodice de audienta, precum si in functie de alti factori.

**10.3.** Orice modificare a continutului Serviciului Audiovizual va fi adusa la cunostinta Beneficiarului prin informari pe propriile pagini de Internet sau prin orice alt mijloc de comunicare.

**10.4.** Numarul minim de canale TV ce sunt furnizate in cadrul pachetului de baza al Serviciului contractat este de 100. Informatii despre grila TV inclusa in abonament se gasesc pe [www.ines.ro](http://www.ines.ro).

#### **11. Interdictii**

**11.1.** Beneficiarului ii este interzis sa redistribuie unor terti semnalul transmis de iNES.

**11.2.** Beneficiarului ii este interzis sa se conecteze la rețeaua iNES, daca a fost debransat, ca o consecinta a incalcarii clauzelor contractuale.

**11.3.** Beneficiarului ii este interzis sa deterioreze sau sa intervina, in orice mod, in rețeaua iNES sau sa induca bruiaje pe rețea. Aceste fapte vor fi aduse la cunostinta autoritatilor statului in vederea sanctionării lor.

**11.4.** Daca Beneficiarul a fost deconectat din cauza constatării incalcarii oricarei interdictii, iNES va efectua reconectarea, numai la cererea scrisa a Beneficiarului, dupa plata eventualelor sume restante, daunelor, penalitatilor de intarziere aferente, precum si a tarifului de reconectare prevazut in Anexa de Tarife si Servicii.

#### **12. Alte clauze**

**12.1.** Produsele si/sau serviciile audiovizuale furnizate in baza Contractului, pot contine unul sau mai multe programe TV nerecomandate minorilor, distribuite in conformitate cu legile in vigoare, Beneficiarul asumandu-si intreaga responsabilitate in cazul vizionării acestora de catre minori.

**12.2.** Beneficiarul nu are dreptul de a folosi sau inregistra, in scop comercial, programele receptionate prin rețeaua iNES decat in conditiile legii si cu acordul prealabil in scris al iNES. Beneficiarul va anunta imediat iNES in cazul luării la cunostinta/constatării distribuirii neautorizate de semnal de catre un tert.

**12.3.** Beneficiarul va permite accesul la locatie, angajatilor iNES care prezinta legitimatie personalizata, pentru ca acestia sa poata constata incalcare, sau nu, a uneia din interdictiile mentionate. In situatia in care Beneficiarul refuza accesul acestora la locatie, se va considera ca a recunoscut incalcare conditiilor contractuale, drept pentru care va fi deconectat imediat de la rețea, obligatiile scadente nefiind afectate, iar iNES isi rezerva dreptul de a formula sesizare penala.

**12.4.** In cazul in care exista contradictii intre termenii din prezentele Conditii speciale si prevederile Conditiiilor generale, prevederile prezentelor Conditii speciale vor prevala.

Prezentele Conditii Speciale au dobandit data certa prin inregistrare in registrul de evidenta al Cabinetului de Avocat Luminita Negoescu sub nr **554** din data de **19.04.2024** urmand a produce efecte incepand cu data de **22.04.2024** si fac parte integranta din Contractul cadru de prestari servicii seria **G**. Contractelor semnate dupa data intrării in

vigoare li se vor aplica, pana la aparitia altor conditii, prezentele conditii speciale. Verificarea conformitatii exemplarului semnat cu exemplarul avand data certa se va putea face prin accesarea site-ului [www.ines.ro](http://www.ines.ro)

<b>INES GROUP S.R.L.</b> prin Marius IONESCU Director General [semnatura si stampila]	<b>Beneficiar</b> prin Administrator [semnatura]	[Stampila]
--	---	------------