

CONTRACT DE PRESTARI SERVICII

Nr. din

Partile prezentului contract:

TV SAT 2002 S.R.L., cu sediul social in Ramnicu Sarat, Str. Costieni, Bloc 8, etaj 10, ap. 42, Judetul Buzau, inregistrata la Registrul Comertului nr. J10/386/19.07.2002, CUI: 14763924 atribut fiscal RO, cont bancar nr. R051RNCB0097006773720001, deschis la B.C.R. Ramnicu Sarat, capital social si subscris 116.000 LEI, reprezentata de ADRIAN NEAGU in calitate de DIRECTOR, in calitate de

Prestator

Si

Persoana fizica

Numele: Prenumele
Domiciliul: localitate: str. nr.
bl. sc. et. ap. judet telefon fax.....
e-mail..... B.I/CI seria nr. eliberat de
la data de CNP..... in calitate de **Beneficiar**,

Din prezentul contract fac parte:

- ☐ Conditii tehnice specifice serviciilor Audiovizuale
- ☐ Conditii tehnice specifice serviciilor de Internet
- ☐ Anexa A - Servicii, promotii, tarife si discounturi
- ☐ Anexa B - Conditii tehnice si comerciale specifice serviciilor de telefonie
- ☐ Act aditional
- ☐ Proces verbal de instalare si acceptanta a serviciilor

Beneficiarul este de acord cu construirea retelei Prestatorului si cu realizarea circuitului individual de cablu in si pe imobil. Dreptul de a executa lucrari de instalare, bransare, verificare, reparatii, intretinere, debransare, deconectare, rebransare, reconectare si orice interventii apartine exclusiv Prestatorului. In acest sens, Beneficiarul va permite numai reprezentantilor Prestatorului accesul la retea si la circuitul individual de cablu coaxial (in si pe imobil, in locatia unde se presteaza serviciul) pentru efectuarea interventiilor asupra retelei.

La data instalarii si punerii in functiune a serviciului, Beneficiarul va plati devizul pentru circuitul individual de cablu. Orice modificare ulterioara a acestuia se va plati in baza devizului intocmit de Prestator. Dupa achitare, materialele cuprinse in deviz devin proprietatea Beneficiarului. Continutul produselor audiovizuale, frecventele de transmisie a programelor sunt afisate la sediile Prestatorului si pot fi comunicate, la cerere, Beneficiarului.

Daca Beneficiarul a fost deconectat/debransat din cauza neachitarii tarifelor, Prestatorul va efectua reconectarea/rebransarea dupa achitarea de catre Beneficiar a sumelor restante, a penalitatilor de intarziere aferente si a tarifului in valoare de 20 lei de reconectare/rebransare in termen de 24 de ore de la data achitarii soldului restant si a taxei de recablare. Daca Beneficiarul doreste sa achizitioneze produse ale Prestatorului dupa rezilierea contractului, acesta va semna un proces de recablare, dupa achitarea obligatiilor sale restante si a taxei de reconectare.

Prestatorul garanteaza buna functionare a circuitului de cablu o perioada de 12 luni de la data instalarii si numai in conditiile in care defectiunile nu se datoreaza retelei proprii a beneficiarului ori a interventiei neautorizate a unor terti. Beneficiarul va suporta integral costul cheltuielilor de service conform devizului prestatorului.

Sunt de acord ca datele personale furnizate pe durata derularii prezentului contract sa fie folosite de Prestator direct sau indirect prin imputernicitiile sai, in sondaje, in scopul primirii de oferte comerciale.

Semnarea prezentului contract reprezinta vointa partilor si face sa inceteze orice intelegeri anterioare referitoare la obiectul prezentului contract ori al anexelor sale ce fac parte integranta din acesta.

Acordul Beneficiarului privind clauzele contractuale:

Eu, Beneficiarul, declar ca am fost informat, am luat la cunostinta si sunt de acord cu prevederile documentelor care formeaza Contractul si confirm ca mi-au fost predate la momentul incheierii contractului: Conditiiile generale ale Contractului, Anexa A- Nota de informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal si prezentul in scris odata cu semnarea acestuia. Eu, Beneficiarul, confirm ca optez, in functie de serviciile contractate, pentru luarea la cunostinta sau primirea celorlalte documente* care nu mi-au fost predate la momentul incheierii contractului dar care alcatuiesc Contractul si fac parte integranta din acesta, prin:

☐ intermediul web-site-ului www.tvsat.ro ☐ inmanare personala

* La data incheierii prezentului contract acesta este format si sunt in vigoare

- ☐ Conditii tehnice specifice serviciilor Audiovizuale
- ☐ Conditii tehnice specifice serviciilor de Internet

. Pe parcursul derularii Contractului clauzele aplicabile serviciilor contractate pot suferi modificari conform prevederilor contractului si dispozitiilor legale in vigoare, versiunea actualizata a acestora fiind disponibila si putand fi descarcata de pe web-site-ul www.tvsat.ro

Prin semnarea prezentului in scris Eu, Beneficiarul, declar ca am citit si sunt de acord cu prevederile Contractului, Anexei A si confirm primirea acestuia, a Anexei A si in functie de optiunea formulata, a documentelor* aferente serviciilor contractate.

Intocmit in doua exemplare, cate unul pentru fiecare parte, in data de.....la

Semnatura si stampila

reprezentantului TV SAT / Agentului

Nume, prenume (se vor completa in clar de Beneficiar)

Semnatura Beneficiarului



CONDITII GENERALE

Art. 1 Obiectul contractului

Obiectul contractului îl constituie furnizarea serviciilor de internet, televiziune prin cablu și telefonie fixă, separat sau în pachet.

Art. 2 Durata

Conform Anexa A sau Act adițional.

Art. 3 Instalarea și punerea în funcțiune a serviciilor

În cazul în care instalarea serviciilor impune amplasarea la locația Beneficiarului, stabilită în Anexa, a unor echipamente specifice, iar acesta nu deține astfel de echipamente, acestea vor fi furnizate de Prestator, potrivit opțiunii Beneficiarului, prin una din modalitățile agreeate.

Dacă Beneficiarul deține rețea proprie sau echipamente specifice necesare furnizării serviciilor, Prestatorul poate refuza conectarea acestora dacă apreciază că acestea nu pot asigura condiții tehnice optime pentru furnizarea serviciului. În toate cazurile, punerea în funcțiune se va face pe baza de proces-verbal de punere în funcțiune și acceptanță, având conținutul prevăzut în anexa la contract.

Dacă instalarea serviciilor depinde de actele sau faptele unui tert, Prestatorul o va realiza numai după întrunirea tuturor condițiilor necesare, cum ar fi obținerea autorizațiilor sau aprobărilor necesare, instalarea conexiunilor care depind de tert; obținerea avizelor/aprobărilor/autorizațiilor necesare cad în sarcina exclusivă a Beneficiarului.

Prestatorul asigură o garanție de 12 luni, pentru rețeaua realizată.

Art. 4 Tarifele serviciilor și produselor

Tariful serviciilor/produselor este stabilit în lei, conform Anexei/lor, conține TVA și nu include costurile rezultate din folosirea serviciilor oferite de terti care exced obiectul prezentului contract; acestea cad exclusiv în sarcina Beneficiarului și vor fi suportate de acesta în mod separat.

Tarifele serviciilor/produselor pot fi modificate prin acordul partilor. Prestatorul poate propune Beneficiarului modificarea tarifelor în cazul în care modificări legislative, modificări ale tarifelor furnizorului Prestatorului sau modificări ale costurilor impun acest lucru. Noile tarife vor fi comunicate Beneficiarului cu cel puțin 30 de zile înainte de aplicare prin afișarea lor pe site-ul www.tvsatrm.ro, prin afișarea la sediul Prestatorului, prin poșta, e-mail sau prin programul propriu TV al acestuia. Comunicarea noilor tarife se aplică doar în cazul creșterii tarifelor. La expirarea termenului, modificările se vor aplica deplin drept nefiind necesară încheierea unui act adițional, afara de cazul în care Beneficiarul comunică în scris Prestatorului, cu minim 10 zile lucrătoare înainte de data intrării lor în vigoare, că nu este de acord cu noile tarife notificate.

Art. 5 Facturarea

Produsele care conțin mai mult de un serviciu pot fi facturate separate pe fiecare serviciu component.

Factura se emite lunar, pe data de 1 a fiecărei luni și conține contravaloarea Serviciilor furnizate pentru luna în curs pentru serviciile audiovizuale și de internet, Abonamentul Pachetului de Servicii, al Serviciului/Pachetului Suplimentar pentru luna în curs și Chiria. Pentru serviciile de telefonie, factura conține contravaloarea Serviciilor furnizate, cuprinzând abonamentul lunii în curs și contravaloarea convorbirilor pe luna anterioară. Termenul de plată al facturii este ultima zi a lunii facturate.

Facturile vor fi disponibile online pe site-ul: <https://client.tvsat.ro>. În măsura în care Beneficiarul solicită, în mod expres, factura poate fi comunicată acestuia, în format electronic, prin e-mail, la adresa indicată în contract.

În cazul în care facturile nu ajung la termen la Beneficiar, acesta nu este exonerat de obligația de plată la termenul scadent. La cerere, Beneficiarului i se poate înmăna o copie a facturii/facturilor curente.

Beneficiarul va putea contesta în scris valoarea facturilor până,

cel mai târziu, la data scadenței. Necontestarea acestora în termenul stabilit implică acceptarea acestora.

Art. 6 Termenul de plată/Penalități

Plata se va face până la data scadenței, în lei, în contul bancar indicat pe factura sau în numerar la casieriele Prestatorului. Plata va fi considerată în termen dacă suma datorată se regăsește în contul bancar al Prestatorului la data scadenței sau a fost achitată la casieriele acestuia până la această dată, inclusiv.

Pentru plata contravalorii facturii, Beneficiarul nu datorează comisioane/costuri suplimentare, cu excepția plății prin ordin de plată, care poate fi purtătoare de costuri suplimentare/comisioane bancare.

Plata se va face în lei, la cursul de schimb Leu/Euro, comunicat de BNR, ca valabil pentru prima zi a perioadei de facturare înscris pe factura.

Pentru întârzierea la plată, Beneficiarul va plăti o penalitate de 0,2% pentru fiecare zi de întârziere, aplicată asupra sumei datorate, afara de cazul când în anexe se prevede altfel. În toate cazurile, valoarea penalităților nu poate depăși cuantumul sumei asupra căreia se aplică.

Art. 7 Termenul de instalare

Instalarea în locuința clientului se efectuează în maxim 45 de zile de la data semnării contractului sau în termenul convenit de către părți. Perioada de timp de la data încheierii contractului și până la data la care serviciile sunt instalate în locuința clientului este inclusă în perioada contractuală minimă, stabilită de către părți.

Tariful de instalare în regim de urgență în cuantum de 20 lei devine aplicabil în cazul în care clientul solicită instalarea serviciului/serviciilor în a doua zi lucrătoare de la momentul încheierii contractului. Tariful va fi achitat o singură dată, indiferent de tipul și numărul serviciilor contractate.

Art. 8 Suspendarea furnizării serviciului/lor/produsului/lor

Beneficiarul poate solicita în scris, cu cel puțin 15 zile înainte dar nu mai târziu de ultima zi lucrătoare din luna, suspendarea furnizării serviciului pentru o perioadă de maxim 90 de zile, menționând și data de reconectare. Cererea de suspendare a contractului pot fi depusă la centrele Prestatorului sau la adresa office@tvsatrm.ro.

Reconectarea se poate solicita în scris și în cursul perioadei de suspendare solicitate. Intervalul de timp, în care operează suspendarea contractului, la cererea beneficiarului, va prelunge proporțional perioada minimă obligatorie a contractului inițial. Reconectarea urmează a avea loc, după plată de către Beneficiar a unei taxe de reconectare de 11 de lei.

Dacă produsul contractat cuprinde unul sau mai multe servicii, suspendarea unui serviciu implică suspendarea serviciului din care face parte produsul.

În cazul în care Beneficiarul întârzie plată, Prestatorul va putea deconecta furnizarea serviciului începând cu prima zi următoare scadenței; deconectarea va opera fără notificarea prealabilă a Beneficiarului. Pe perioada cât serviciul este deconectat din culpa Beneficiarului, acesta rămâne obligat la plată abonamentului și a chiriei echipamentelor, dacă este cazul. Reconectarea se va face după achitarea de către Beneficiar a tuturor sumelor datorate, inclusiv a penalităților și taxei de reactivare.

Art. 9 Confidențialitatea/Dezvăluirea „Informației”

Prin semnarea prezentului contract, Beneficiarul ia la cunoștință și își exprimă în mod expres acordul că datele sale cu caracter personal (inclusiv CNP-ul imputernicitului), datele de **trafic și de localizare, precum și informațiile de identificare sau cu caracter tehnic** să fie prelucrate de către Prestator în scopul executării contractului, pentru instalarea, activarea, facturarea și încasarea contravalorii serviciilor, relații cu clienții, verificarea și recuperarea debitelor, îndeplinirea obligațiilor asumate de către Prestator prin contractele încheiate cu furnizorii de programe TV/radio și pentru activitățile de audit desfășurate de auditorii

acestora, furnizarea de servicii cu valoare adaugata si accesorii, efectuarea de studii si statistici interne, studii de piata, in scop de marketing sau pentru comercializare, prin orice mijloc de comunicare (de ex. brosure, scrisori, etc.). Daca aceste activitati sunt realizate de catre partenerii SC TV SAT 2002 SRL, datele vor putea fi comunicate acestora, in vederea indeplinirii obiectului contractului. De asemenea SC TV SAT 2002 SRL va putea transfera datele in tara sau in strainatate catre alte entitati din grupul din care face parte SC TV SAT 2002 SRL, precum si catre alti parteneri SC TV SAT 2002 SRL, daca acest lucru este in legatura sau este necesar pentru executarea contractului.

Toate datele vor putea fi prelucrate de catre SC TV SAT 2002 SRL sau de catre parteneri acestuia, cu respectarea drepturilor Beneficiarului, in special a dreptului de informare si opozitie, in urmatoarele scopuri: marketing, concursuri, loterii publicitare, efectuarea de comunicari comerciale pentru produsele si serviciile Prestatorului, prin orice mijloc de comunicare.

Datele privind numele, prenumele, adresa, numarul de telefon/fax ale Clientului vor fi incluse in baza de date SC TV SAT 2002 SRL, in vederea furnizarii de registre ale abonatilor, in forma scrisa sau electronica si a serviciului de informatii privind abonatii, precum si ca aceste informatii sa fie dezvaluite/transmise tertilor furnizori de astfel de servicii. Aceste date vor fi incluse in registrele abonatilor in cazul in care in termen de 45 de zile lucratoare de la data semnarii contractului, Beneficiarul nu si-a exprimat dezacordul cu privire la aceasta prelucrare, prin transmiterea unei cereri scrise, datate si semnate, la sediul Prestatorului. Aceste informatii vor putea fi utilizate pentru cautarea si dezvaluirea numarului de telefon/fax al abonatului sau publicarii in registre ale abonatilor, fiind necesare pentru corecta identificare a Beneficiarului in sistemele Prestatorului pentru realizarea operatiunilor mentionate mai sus, respectiv cele care sunt necesare sau in legatura cu executarea Contractului.

Beneficiarul are urmatoarele drepturi privind datele: dreptul de acces si interventie la acestea, de opozitie la prelucrarea lor, dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale, de a se adresa justitiei, conform art. 13-18 din Legea nr. 677/2001. Pentru exercitarea acestor drepturi, Beneficiarul va inainta la sediul Prestatorului o cerere scrisa, datata si semnata. Beneficiarul are dreptul de a se opune in orice moment, in mod gratuit si fara nici o justificare, ca datele sale sa fie prelucrate in scop de marketing direct, in numele Prestatorului sau al unui partener al acestuia sau sa fie dezvaluite unor parteneri in acest scop. Pentru celelalte scopuri, Beneficiarul are dreptul de a se opune in orice moment, in mod gratuit, ca datele sale sa faca obiectul unei prelucrari, cu mentionarea datelor si scopului avut in vedere, numai pentru motive intemeiate si legitime, legate de situatia sa particulara, cu exceptia cazurilor in care exista dispozitii legale contrare. In caz de opozitie nejustificata, Prestatorul este indreptatit sa prelucraze in continuare datele vizate in cauza. Beneficiarul a luat la cunostinta si intelege ca datele furnizate catre Prestator la data incheierii contractului au constituit elemente determinante pentru incheierea acestuia, iar in situatia manifestarii dreptului de opozitie pentru procesarea datelor, in mod repetat si nejustificat, Prestatorul este indreptatit sa considere contractul reziliat de plin drept, fara dreptul de compensatie sau despagubiri pentru Beneficiar, cu solicitarea tarifului de incetare (daca este cazul), precum si a altor despagubiri, in conformitate cu prevederile legale si cu prezentul contract.

Art. 10 Modificarea clauzelor contractuale

Modificarea clauzelor contractuale se face de comun acord.

Prestatorul poate propune Beneficiarului modificarea clauzelor contractuale in cazul in care modificari legislative, modificări ale tarifelor furnizorului Prestatorului sau modificari ale costurilor impun acest lucru. Noile clauze vor fi comunicate Beneficiarului cu cel puțin 30 de zile inainte de aplicare prin afisarea lor pe site-ul www.tvsatrm.ro, prin afisarea la sediul Prestatorului, prin posta, e-mail sau prin programul propriu TV al acestuia. La expirarea termenului, modificarile se vor aplica de plin drept nefiind

necesara incheierea unui act aditional, afara de cazul in care Beneficiarul comunica in scris Prestatorului, cu minim 10 zile lucratoare inainte de data intrarii lor in vigoare, ca nu este de acord cu noile tarife notificate.

Art. 11 Cesiunea contractului

Drepturile si obligatiile Prestatorului nascute din sau in legatura cu prezentul contract pot fi cesionate, prevederile acestea urmand a fi aplicabile in integralitatea lor oricarui tert care achizitioneaza in tot sau in parte reseaua Prestatorului, de la data achizitiei. Beneficiarul poate cesiona prezentul contract unui tert cu conditia notificarii Prestatorului, in scris, cu minim 30 de zile si numai daca Prestatorul este de acord. Beneficiarul este obligat sa nu redistribuie sau sa revanda serviciile/produsele ce fac obiectul prezentului contract, fara acordul scris al Prestatorului.

Art.12 Incetarea contractului.

Prezentul contract inceteaza:

1. prin acordul partilor;
2. in cazul dizolvării, lichidării, declansării procedurii falimentului fata de Prestator.
3. in cazul neacceptării tarifului si a clauzelor propuse conform art. 4 si art. 10.

4. de catre Beneficiar, cu un preaviz de 30 de zile, dupa cum urmeaza:

4.1. in cazul incheierii contractului, pe o perioada minima, numai dupa achitarea de catre Beneficiar a unei sume cu titlu de justa despagubire, pentru incetarea contractului inainte de termen, justa despagubire egala cu contravaloarea tuturor reducerilor, scutiilor sau/si beneficiilor de orice fel (ex. reduceri de pret aferente serviciilor, scutiri sau reduceri aplicate la plata tarifului de instalare sau a altor tarife, produse oferite in cadrul ofertelor promotionale, reduceri de pret aplicate produselor incluse in ofertele promotionale, contravaloarea lucrarilor de instalare efectuate de catre Prestator pentru realizarea retelei si circuitului, etc.) acordate Beneficiarului, atat la data inceperii contractului, cat si pe perioada de derulare a acestuia. In cazul serviciilor contractate sau a produselor oferite la pret redus, reducerea se calculeaza scazand contravaloarea acestora din pretul indicat la Anexa, inmultit cu numarul de luni scurse din perioada minima pana la data incetării efective a contractului.

4.2. in cazul contractului, mentinut dupa expirarea perioadei minime contractuale, numai dupa achitarea de catre Beneficiar a tuturor obligatiilor asumate prin contract, incluzand dar fara a se limita la plata serviciilor de care beneficiaza;

4.3. dreptul de retragere aplicabil, daca contractul a fost incheiat la distanta sau prin intermediul telefonului, sau in afara punctelor de lucru/vanzare ale Prestatorului; in termen de 14 zile de la data incheierii contractului, Beneficiarul poate inceta contractul, fara a fi necesara motivarea renuntării si fara plata despagubirilor datorate, pentru incetarea contractului inainte de perioada minima, cu exceptia contravaloarii bunurilor primite, incluse in oferta de servicii, in cazul in care acestea sunt deteriorate sau Beneficiarul refuza restituirea lor, precum si a lucrarilor de instalare efectuate de catre Prestator pentru realizarea retelei si circuitului dupa caz;

4.4. in cazul in care incetarea intervine in perioada minima contractuala, din urmatorul motiv intemeiat: in situatia schimbarii domiciliului (in cazul vanzării spatiului unde sunt instalate serviciile sau al mutării din localitate, dovedita cu o copie a contractului de vanzare-cumparare aferent sau cu actul de identitate in care este inscrisa noua resedinta), cu conditia ca furnizarea serviciilor la noua adresa sa nu fie posibila din punct de vedere tehnic, conform constatarilor Prestatorului. Incetarea va opera numai dupa plata de catre Beneficiar a tuturor sumelor restante si neachitate, precum si dupa returnarea tuturor echipamentelor oferite in custodia sa de catre Prestator sau dupa plata contravaloarii acestora, la pretul de lista din Anexa.

4.5 in cazul in care Beneficiarul inregistreaza deranjamente permanente ale serviciilor furnizate sau care se repeta la intervale regulate si depune 3 sesizari valide avand ca si obiect astfel de

deranjamente in decursul a maximum 6 luni consecutive, Beneficiarul poate denunta unilateral contractul cu privire la serviciul Fiber Net, fara plata vreunei despagubiri, cu exceptia clauzei penale prevazuta la pct. 6, care devine incidenta in masura in care Beneficiarul nu restituie catre SC TV SAT 2002 SRL, bunurile primite in chirie sau custodie.

5. de catre Prestator, cu un preaviz scris de 30 de zile si fara plata unei despagubiri, daca incetarea intervine in perioada minima sau a oricaror alte penalitati, dupa cum urmeaza;

5.1. in cazul in care in termen de 45 de zile de la incheierea contractului, Beneficiarul refuza instalarea circuitului si/sau activarea serviciilor, Beneficiarul datorand Prestatorului, cu efect imediat, despagubiri in suma egala cu contravaloarea lucrarilor de instalare efectuate de catre Prestator pentru realizarea retelei si circuitului dupa caz, precum si contravaloarea bunurilor primite, incluse in oferta de servicii, in cazul in care acestea sunt deteriorate sau Beneficiarul refuza restituirea lor ;

5.2. in una din urmatoarele situatii intemeiate: (i) imposibilitatea tehnica de a continua sa furnizeze serviciile la locuinta Beneficiarului, sau (ii) imposibilitatea tehnica de a instala serviciile transferate, la o noua locatie a Beneficiarului;

5.3. in cazul in care Beneficiarul incalca oricare din obligatiile sale contractuale, Prestatorul poate inceta contractul, cu o notificare prealabila de 30 de zile, cu obligatia Beneficiarului de achitare a tuturor despagubirilor si penalitatilor aferente. La expirarea celor 30 de zile, contractul va inceta automat, fara interventia instantei de judecata si fara vreo alta formalitate suplimentara.

6. in orice situatie, in care contractul inceteaza din orice cauza, Beneficiarul va returna in 3 zile toate echipamentele oferite in custodia sa de catre Prestator, in caz contrar, Beneficiarul datorand Prestatorului contravaloarea acestora, la pretul de lista din anexa, obligatia de plata devenind scadenta cu efect imediat la expirarea celor 3 zile. In cazul incalcarii obligatiei de plata sumelor mai-sus mentionate, Abonatul se obliga sa achite Operatorului, penalitati de 0,5% pentru fi ecare zi de intarziere calculate pana la achitarea integrala a sumelor mentionate, toate sumele cuprinse in prezenta clauza fiind creante certe, lichide si exigibile la momentul intervenirii oricarei cauze care declanseaza obligativitatea platii oricareia sau a tuturor clauzelor penale.

Incetarea prezentului contract nu are efecte asupra obligatiilor scadente intre parti.

Oricare din parti poate rezilia unilateral contractul in cazul neindeplinirii de catre cealalta parte a obligatiilor contractuale, in baza unei notificari transmise cu 30 de zile inainte de data incetarii. In cazul Beneficiarului, neachitarea unui serviciu ce face parte din produsul contractat inseamna neindeplinirea de catre acesta a obligatiei contractuale.

Art.13 Forta majora

Forta majora, inteleasa ca acel eveniment imprevizibil si de neinlaturat prin vointa partilor, aparuta ulterior incheierii contractului, apara de raspundere partea care o invoca in termen de cel mult 24 de ore de la aparitie si o dovedeste cu acte emise de institutiile abilitate in cel mult 15 zile de la aparitie. Daca in termen de 60 (saizeci) de zile de la producere, evenimentul respectiv nu inceteaza, creditorul obligatiei scadente are dreptul de a cere incetarea Contractului.

Nu va fi considerat caz de forta majora distrugerea totala sau partiala a Produselor.

Art. 14 Procedura de tratare a reclamatilor:

Beneficiarul poate inainta o reclamatie prin: Departamentul Relatii cu Clientii (0238569898), zilnic, de luni pana duminica, intre orele 8,00-22,00; cel mai apropiat centru de relatii cu

clientii, fax: 0238565800, precum si prin intermediul altor canale de comunicare cu clientii. Procedura de tratare si solutionare a reclamatilor, precum si indicatorii de calitate aferenti Serviciilor, se gasesc pe pagina www.tvsatrm.ro.

Reclamatii Beneficiarului se formuleaza in scris si se depun la orice centru de relatii cu clientii sau se transmit prin posta electronica, la adresa office@tvsatrm.ro, sau telefonic. Termenul de solutionare a reclamatilor altele decat cele privind defectiunile este de 30 de zile lucratoare. Despagubirile se acorda, la solicitarea Beneficiarului, dupa analiza cererii acestuia si se vor plati sub forma de ajustare ce se va regasi pe factura aferenta lunii urmatoare.

Beneficiarul este indreptatit la despagubiri echivalente cu valoarea lunara a serviciilor afectate, impartita la numarul de zile din luna respectiva, inmultita cu numarul de zile in care serviciul respectiv nu a fost disponibil la nivelul de calitate convenit sau nu au fost respectate celelalte conditii contractuale care dau dreptul la despagubiri (nerespectarea de catre Prestator a termenului de conectare initiala, nerespectarea termenului de solutionare a reclamatilor, nerespectarea termenului de remediere a defectiunilor). Despagubirile maxime datorate de catre SC TV SAT 2002 SRL intr-o luna nu pot depasi valoarea lunara a serviciilor in discutie.

Defectiunile survenite in furnizarea Serviciilor, din motive imputabile SC TV SAT 2002 SRL vor fi remediate in termenele prevazute in anexele la contract-conditii tehnice specifice fiecarui tip de serviciu contractat de catre Beneficiar, dupa caz. Remedierea se va efectua doar daca Beneficiarul nu are debite scadente fata de Prestator si se va confirma prin semnarea ordinului de lucru sau telefonic.

Art. 15. Solutionarea litigiilor

In cazul in care Beneficiarul este nemulțumit de modul in care i-a fost solutionata reclamata, acesta are dreptul de a inainta o petitie la: Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorilor (ANPC) astfel: la Comisariatul Judetean pentru Protectia Consumatorului de pe raza teritoriala in care si desfasoara activitatea TV SAT 2002 SRL sau prin posta, la numarul de telefon al ANPC (0238.720.908); prin posta electronica: reclamatii.buzau@anpc.ro; folosind formularul Online pe site-ul www.anpc.ro; Autoritatea Nationala pentru Administrare si Reglementare in Comunicatii (ANCOM) in scris la adresa sediului central (str. Delea Noua, nr. 2, sector 3, cod 030925. Bucuresti) sau la sediile oficiilor teritoriale; prin posta electronica la relatii cu publicul@ancom.org.ro sau folosind formularul online de pe site-ul www.ancom.org.ro.

Art. 16 Notificari

Orice notificare se va face in scris, prin depunere la Registratura celeilalte parti sau prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire, la adresele indicate in contract sau la cea comunicata ulterior, data primirii urmand a fi data inregistrarii la Registratura, respectiv data postei oficiului postal al destinatarului.

Art. 17 Legea aplicabila. Litigii

Prezentul contract reprezinta titlu executoriu pentru sumele datorate cu titlu de contravaloare facturi justa despagubire, contravaloare echipamente si orice alte sume datorate de catre Beneficiar Prestatorului in temeiul prezentului contract, scadente si neachitate.

Legea care guverneaza raporturile juridice nascute din si in legatura cu prezentul contract este legea romana.

In caz de litigii intervenite intre parti in legatura cu executarea obligatiilor asumate prin prezentul contract, acestea vor fi de competenta instantei de la sediul paratului.