

Contract de furnizare servicii internet si CATV nr..... din data

Incheiat azi.....intre **SMART AGENCY S.R.L.**,
cu sediul social in Oras Bragadiru, Jud Ilfov, Str Iederei, Nr 62-66, Vila 30, punctul de lucru
in strada Principala, numarul 138, localitatea Vidra, sat Sintesti, judetul Ilfov, inregistrata
la Registrul Comertului cu nr. J23/1172/2023, cod unic de inregistrare 47678744, cont
RO13CECEB00030RON2639804 deschis la banca CEC BANK, denumita in continuare
SMART AGENCY S.R.L. gmail: smartagencynetworks@gmail.com

Si

.....cu domiciliu in localitatea.....Judetul.....
Strada.....Nr.....BI/CISerie.....Nr.....CNP.....
telefon.....mail.....denumit in continuare **Beneficiar.**

Denumire termeni:

Prin Internet se intelege reseaua mondiala de echipamente de comunicatie,
publice si private, care sunt interconectate si folosesc suita de protocoale TCP/IP.

Prin reseaua **SMART AGENCY S.R.L** se intelege reseaua de comunicatie
proprietate a **SMART AGENCY S.R.L**

Prin sistemul SMART AGENCY S.R.L se intelege sistemul de comunicatie al Smart
Agency S.R.L, la care se conecteaza beneficiarul, sistemul format din: fibra optica, noduri
optice, cablu UTP, FTP, STP, cablu coaxial, switch-uri, servere, routere, celule radio.

1 Obiectul contractului

Obiectul prezentului contract il constituie furnizarea de catre Smart Agency S.R.L .
catre Beneficiar, a serviciilor specificate la pct 1.1 pe perioada specificata la pct. 3.
Beneficiarul este de acord sa exploateze aceste servicii si sa plateasca tarifele stabilite in
prezentul contract la pct. 4.

1.1 Smart Agency S.R.L este de acord sa furnizeze urmatoarele servicii:

- a) instalarea si conectarea sistemului Smart Agency S.R.L la sediul Beneficiarului.
- b) acces Internet la adresa solicitata sau/si furnizarea de servicii audiovizuale (televiziune).
- c) asigurarea mediului local pentru serviciile Internet (obtinerea si administrarea de adrese si clase de adrese IP publice sau private).

1.2 Smart Agency S.R.L furnizeaza serviciile in acord cu parametrii tehnici prezentati la
pct. 2.

1.3 Numarul minim de canale oferit in cazul serviciului de CATV este de 48 canale in
analogic si 100 in digital.

2 Obligatiile partilor contractante

2.1 Smart Agency S.R.L va asigura continuu functionarea serviciului. Smart Agency
S.R.L isi rezerva dreptul de a intrerupe functionarea serviciului pentru verificarile
necesare mentinerii sale in conditii optime sau pentru efectuarea unor lucrari
programate, dar numai dupa o instiintare prealabila a Beneficiarului cu cel putin 24
de ore inainte de intrerupere. Smart Agency S.R.L garanteaza Beneficiarului
indeplinirea nevoilor sale de trafic, 365 zile pe an, 24 ore pe zi, cu exceptia
inoperabilitatii conexiunii din cauze independente de Smart Agency S.R.L
(calamitati naturale, vandalism asupra sistemului Smart Agency S.R.L,
inoperabilitatea retelei electrice, inoperabilitatea satelitelui de comunicatii, a
backbone-urilor terestre nationale si internationale care asigura accesul la reseaua
Internet), sau oricare alt tert cu Smart Agency S.R.L se afla sub contract.

2.2 Smart Agency S.R.L asigura furnizarea serviciului conform Anexei 2 (Standarde de
calitate si parametrii de functionare ai serviciului).

2.3 Smart Agency S.R.L nu va fi responsabil pentru nici o intrerupere, sau functionare
necorespunzatoare a serviciului, din cauze ce exced controlului, sau nici pentru
pagubele pe care Beneficiarul le-ar putea suferi din aceste cauze.

- Smart Agency S.R.L nu va fi raspunzator pentru pagubele suferite de catre Beneficiar in cazul nefunctionarii retelei Smart Agency S.R.L sau Internetului.
- 2.4 Sistemul Smart Agency nu poate fi reamplasat decat de catre Smart Agency (nu se admit modificari de nici un tip ale infrastructurii fara acordul Smart Agency
- 2.5 Prestatorul se obliga sa asigure buna functionare a retelei Smart Agency
- 2.6 . Buna functionare se defineste prin:
- timp de raspuns sub 30ms (ping) de la orice locatie (IP) catre server, in orice moment, in conditii normale de utilizare a retelei (ocupare a acesteia sub 75 %);
 - sub 1% pierderi de pachete in orice moment;
 - asigurarea unei latimi minime de banda de 10 Mbps (1 Mb reali) intre activele retelei Smart Agency ;
 - sa asigure functionarea rețelei în parametrii stabiliți de normele ANCOM, iar in cazul semnalului CATV, nivelul acestuia va fi asigurat la minim 60 dB.
- 2.7 Smart Agency se obliga sa inlocuiasca orice echipament de retea defect in maxim 48 ore de la semnalarea defectului.
- 2.8 Beneficiarul nu va sechestra, demonta sau scoate din functiune orice echipament aparținand Smart Agency . De asemenea nu va opera **nici o modificare** asupra infrastructurii.
- 2.9 Este interzis ca Beneficiarul sa furnizeze catre terti servicii care fac obiectul prezentului contract. Aceasta prevedere este valabila indiferent daca distribuirea serviciilor catre terti se face prin sistemul Smart Agency sau prin alta infrastructura.
- Incalcarea acestor clauze atrage raspunderea conventionala a clientului cumparator care se obliga la plata sumei de 300 EURO, echivalati in lei la cursul BNR din ziua emiterii facturii.
- 2.9 Smart Agency se obliga sa asigure supervizarea continua a serviciului si supervizarea periodica (verificari, inspectii, etc.) a sistemului. Pentru a facilita realizarea acestei obligatii si in baza unei notificari prealabile trimise de Smart Agency , Beneficiarul va permite accesul tehnicienilor Smart Agency la sistemul de transmisii de date, astfel incat acestia sa realizeze supervizarea tehnica si sa verifice ca echipamentul lucreaza in mod corespunzator.
- 2.10 Beneficiarul se obliga sa respecte prevederile Anexei 3 (*Politica de utilizare a serviciilor*). In cazul in care Beneficiarul incalca prevederile Anexei 3, Smart Agency poate suspenda total sau partial serviciile oferite Beneficiarului si accesul la rețeaua Smart Agency , fara avertisment. Reconnectarea se va realiza in termen de 48 ore de la data in care Beneficiarul a remediat problemele, fara taxa de reconnectare.
- 2.11 Smart Agency va respecta confidentialitatea datelor personale ale Beneficiarului.
- 2.12 Smart Agency va acorda Beneficiarului, pentru perioadele de nefunctionare, reducere ale abonamentului lunar, asa cum este specificat in Anexa 2 (Standarde de calitate si parametrii de functionare ai serviciului)
- 2.13 Beneficiarul se obliga sa nu produca deteriorari echipamentelor puse la dispozitia sa de catre Smart Agency, in vederea furnizarii serviciilor si sa le utilizeze numai pentru scopul pentru care au fost proiectate. In cazul in care Beneficiarul nu respecta aceasta obligatie, va plati contravaloarea acestuia/acestora, la valoarea de intrare in inventar, comunicata in scris de catre Smart Agency . De la data preluarii echipamentelor de catre Beneficiar si pana la data returnarii acestora, toate riscurile cu privire la acestea, sunt in sarcina Beneficiarului.(inclusiv defectiuni ale echipamentelor provocate de furtuni sau fulgere)
- 2.14 Beneficiarul se obliga sa restituie echipamentele, in stare de functionare, in termen de 3 zile lucratoare, de la data incetarii prezentului contract. In situatia neindeplinirii acestei obligatii, Beneficiarul va fi obligat la plata acestora, in termen de 20 zile de la data incetarii prezentului contract, la valoarea de intrare in inventar comunicata in scris de catre Smart Agency .
- 2.15 Smart Agency asigura securitatea si integritatea Retelei/Serviciilor prin aplicarea de masuri precum: monitorizarea permanenta a integritatii fizice si securitatii Retelei si interventie, in cazul in care este necesar; aplicarea si actualizarea masurilor de securitate care sa asigure functionarea normala a Retelei si Serviciilor; rerutarea traficului din zona afectata catre alta zona si/sau transmiterea traficului pe alte linii in cazul in care incidentele, amenintarile sau vulnerabilitatile privesc echipamente Smart Agency.

2.16 SMART AGENCY asigura masurarea și gestionarea traficului în scopul evitării congestiilor, la nivelul principalelor rute sau echipamente, iar in situatia in care se constata incarcarea prea mare sau congestionarea acestora, se reruteaza pe alte echipamente sau segmente de retea (de back-up). Aceste masuri sunt luate pentru a nu afecta calitatea Serviciilor. In cazul Serviciilor SMART AGENCY S.R.L de acces la Internet, pentru gestionarea si prevenirea aparitiei congestiilor în retea, sistemele interne Smart Agency de management al traficului, utilizeaza masuri corective care pot presupune reducerea sau chiar intreruperea temporara a traficului, pana la eliminarea congestiei. In situatii deosebite (cutremur, inundatii, amenintari privind securitatea retelei), exista posibilitatea ca serviciile sa fie restrictionate sau intrerupte pentru o perioada limitata de timp, dar nu mai mult de 72 de ore de la eliminarea riscului.

3. Durata contractului

3.1 Prezentul contract se incheie pe o perioada de 2 ani, incepand cu data prezentului contract.

3.2 Contractul va fi prelungit automat, pentru perioade succesive de cate un an, in situatia in care nici una dintre parti nu notifica celeilalte parti incetarea contractului, cu cel putin 60 de zile inainte de data la care acesta ar inceta la termen.

4. Tarife si modalitati de plata

4.1 Tarifele pentru serviciile furnizate sunt stabilite in lei, conform Anexei 1 (Date abonament).

4.2 Smart Agency poate factura catre Beneficiar, in avans, contravaloarea serviciilor pentru luna urmatoare, incluzand si eventualele restante sau penalizari din luna in curs (specificate la pct. 4.3).

4.3 Termenul de plata al facturii este de 15 zile de la data emiterii facturii, iar in cazul neefectuării plății la termen, **Smart Agency** va percepe o penalizare de 1,5% pe zi, de intarziere, pana la data achitarii integrale a sumei respective. In cazul intarzierii plății cu mai mult de 15 zile de la data scadenta, **Smart Agency** va avea dreptul de a suspenda, in tot sau in parte, furnizarea de servicii catre Beneficiar. Suspendarea furnizării serviciilor nu va atrage diminuarea valorii lunare a abonamentului. Reconectarea se va realiza in termen de 48 ore, de la data in care Beneficiarul a achitat toate sumele restante inclusiv penalitatile de intaziere. Valoarea taxei de reconectare este de 50 lei inclusiv TVA.

4.4 Facturile se emit gratuit, in format electronic si se comunica prin mijloace electronice la adresa de posta electronica (email) specificata de client in contract sau notificata prin orice mijloace catre **Smart Agency**, la cererea beneficiarului.

4.5 Nu exista costuri suplimentare asociate diferitelor modalitati de plata.

4.6

4.7 Beneficiarul va putea sa obtina informatii actualizate privind totalitatea tarifelor practicate de prestator, direct la sediul principal, la casieriele Smart Agency, ori de cate ori solicita acest lucru fie verbal, fie in scris, corespunzator acestei solicitari. In situatia in care se modifica tarifele sau serviciile, beneficiarul va fi informat prin oferta scrisa atasata facturii inainte ca acestea sa fie operative.

4.8 Toate despagubirile se acorda, la solicitarea clientului, dupa analizarea acesteia si se vor plati sub forma de ajustare, ce se va regasi pe factura aferenta lunii urmatoare. Despagubirile maxime datorate de Smart Agency intr-o luna nu pot depasi valoarea lunara a Serviciilor in discutie.

5 Instalarea serviciilor

5.1 Smart Agency se obliga sa instaleze si sa activeze serviciul descris la pct. 1.1 in termen de 30 zile de la data semnării prezentului contract, sau de la montarea stălpilor.

5.2 Beneficiarul este responsabil sa asigure accesul la corpuri de cladiri interne si externe, pentru amplasarea necesara a sistemului Smart Agency, pentru personalul Smart Agency implicat in instalarea si activarea serviciului si sa faciliteze obtinerea eventualelor aprobari necesare pentru instalarea serviciului Smart Agency.

5.3 In cazul nerespectării de SMART AGENCY, din culpa sa exclusiva, a termenului de conectare initiala la servicii, sau reconectare, clientul 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 peste termenul asumat.

6 Incetarea contractului

- 6.1 Contractul inceteaza la expirarea termenului pentru care a fost incheiat.
- 6.2 In cazul in care una dintre parti nu isi indeplineste obligatiile asumate in conformitate cu prevederile acestui contract, sau le indeplineste necorespunzator, cealalta parte va avea dreptul de a rezilia prezentul contract pe baza unei notificari prealabile de 45 zile comunicate partii in culpa, daca in aceasta perioada partea in culpa nu inlatura situatia ce a atras comunicarea notificarii.
- 6.3 Smart Agency va avea dreptul de a rezilia prezentul contract special in urmatoarele cazuri, fara ca enumerarea sa fie limitativa.
 - a) Beneficiarul nu achita factura in termen de 60 zile de la termenul scadent (in aceasta situatie, ca exceptie de la termenul mentionat la art. 6.2, termenul de notificare va fi de 2 zile lucratoare)
 - b) Beneficiarul se afla in procedura de reorganizare judiciara sau a falimentului, conform Legii insolventei Nr. 85/2014.
- 6.4 In situatia in care contractul inceteaza, ca urmare a culpei Beneficiarului, acesta va fi obligat la plata de daune interese constand in 1/2 din valoarea abonamentelor ce ar fi trebuit achitate de catre Beneficiar pana la data la care contractul ar fi incetat la termen, la care se adauga costul bonusurilor acordate de catre SMART AGENCY beneficiarului. Plata acestor sume se va face in scris, in termen de 20 de zile de la data solicitarii exprese scrise, a Smart Agency in acest sens.
- 6.5 Incetarea contractului, din orice motiv, nu va exonera Beneficiarul de plata sumelor datorate si a eventualelor penalitati.

7 Confidentialitate

- 7.1 Nici o parte nu poate dezvalui vreo informatie continuta de acest Contract fara consimtamantul celeilalte, nici chiar dupa incetarea lui.
- 7.2 Nici o parte nu o poate opri pe cealalta sa furnizeze informatii cerute in baza unor solicitari din partea autoritatilor oficiale sau prin proceduri legale.

8 Notificari

- 8.1 Notificarile catre Smart Agency vor fi facute in scris la adresa Str.Principala, nr. 138,sat Sintesti,com.Vidra, prin gmail: smartagencynetworks@gmail.com la.Notificarile pentru incetarea contractului se vor face de catre prestator numai in scris la sediul SMART AGENCY S.R.L
- 8.2 **8.2 Reclamatii privind deranjamentele se fac la sediul prestatorului, la nr. de telefon **07620626201, 07678492199**(pentru comuna Vidra) si **0799500515**(pentru Oras Bragadiru), de Luni pana Vineri intre orele 10:00-19:00,Sambata intre orele 10:00-18:00 si prin email la adresa smartagencynetworks@gmail.com menționându-se obligatoriu numele, adresa titularului, numărul de contract si problema reclamata. Termenul de rezolvare al deranjamentelor este de 48 ore.**

In cazul depasirii de catre SMART AGENCY S.R.L, din culpa sa exclusiva, a termenului asumat de raspuns la deranjamente, beneficiarul este indreptatit la despagubiri echivalente cu valoarea serviciilor contractate, impartita la numarul de zile din luna respectiva, inmultita cu numarul de zile de intarziere peste termenul asumat.

- 8.3 Reclamatii altele decat deranjamentele, se fac in scris la sediul prestatorului, prin email la adresa smartagencynetworks@gmail.com sau prin telefon la numarul **0762626201**, menționându-se obligatoriu numele, adresa titularului, numărul de contract si problema reclamata. Termenul de rezolvare al acestor reclamatii este de 30 zile calendaristice. In cazul depasirii de catre Smart Agency S.R.L, din culpa sa exclusiva, a termenului asumat de raspuns la reclamatii, Beneficiarul este indreptatit la despagubiri echivalente cu un procent de pana la 15% din valoarea serviciilor din luna curenta.

9 Aspecte legale

- 9.1 Forta majora si situatiile asimilate acesteia exonereaza de raspundere partea care o invoca si o dovedeste in conditiile legii.

- 9.2 Toate situatiile care sunt reglementate in acest contract vor fi guvernate de legislatia romana in vigoare.
- 9.3 Nu sunt restrictii in utilizarea echipamentului terminal.
- 9.4 Pentru nerespectarea celorlalte clauze contractuale, partea in culpa datoreaza despagubiri, a caror valoare va fi stabilita, pe cale amiabila sau prin mediere de catre partile contractante.
- 9.5 Beneficiarul poate initia procedura de solutionare a litigiilor, apeland la una din urmatoarele posibilitati: 1) notificarea in scris a prestatorului cu explicarea clara a litigiului aparut; 2) notificarea in scris, ca mediator, a ANCOM la sediul autoritatii din: Str. Delea Noua, nr. 2 Sector 3, Bucuresti, România; 3) prin adresarea instantei judecatoresti din Ilfov.

10 Anexele fac parte integranta din contract

Continutul prezentului contract a fost acceptat de partile contractante care l-au semnat.

Prezentul contract contine 5 pagini (inclusiv anexele) si a fost incheiat in 2 (doua) exemplare, unul pentru fiecare parte.

SMART AGENCY S.R.L.

BENEFICIAR

Anexa 1. Date abonament**Internet maxim (best effort)**

- Standard pana la 300 Mbps
- Gold pana la 500 Mbps
- Platinum pana la 1000 Mbps

Pachete Internet si televiziune

- Pachet Televiziune (Peste 70 Canale Digitale+Peste 40 Canale Analogice)
- Internet Standard pana la 300 Mbps
- Internet Gold pana la 500 Mbps
- Internet Platinum pana la 1000Mbps.....
- IP Public
- Televiziune HD (Peste 20 Canale HD)

Taxe de conectare

- ____ lei pentru conectarea cu router
- Preturile exprimate in LEI contin TVA.
- Preturile exprimate in EUR nu contin TVA.

Echipeamente lasate in custodie(spre folosinta)

Descriere echipament	Tip echipament	Cantitate	Serie	Valoare (fara tva)
Modem HUAWEI cu fibra		1		90 EUR

In cazul instrainarii / furtului / pierderii / distrugerii, din orice motiv, clientul se obliga sa achite contravaloarea acestora la curs BNR, in termen de 5 (cinci) zile lucratoare.

Anexa 2. Standarde de calitate si parametrii de functionare ai serviciului

- SMART AGENCY asigura Beneficiarului asistenta tehnica.
- Serviciile de relatii cu clientii ale prestatorului pot fi contactate zilnic in cursul zilelor lucratoare, intre orele 09-20, iar sambata intre orele 9-18, la numarul de telefon 0762626201 sau email smartagencynetworks@gmail.com

Viteza de transfer pentru internet fix.

Viteza minima de transfer al datelor: cea mai mica rata de transmitere a datelor pe care un Client o poate experimenta in accesarea Serviciului de Internet fix.

Viteza de transfer al datelor disponibila in mod normal: rata de transmitere a datelor pe care un Client o poate experimenta in cea mai mare parte a timpului de accesare a Serviciului de Internet fix, pe o perioada definita.

Viteza maxima de transfer al datelor: rata de transmitere a datelor pe care un Client al Serviciului de Internet fix o poate experimenta cel putin o data intr-un interval de timp definit.

Serviciul de Internet fix: Serviciul de baza prin care SMART AGENCY asigura Clientului accesul la Internet utilizând anumite protocoale si tehnologii de acces fixe prin radio sau fibra optica FTTH.

Viteza maxima teoretica de transfer al datelor este:

pentru tehnologia FTTH:

- Pachetul Standard 300 – 300 Mbps pentru download si 150 Mbps pentru upload
- Pachetul Gold 500 – 500 Mbps pentru download si 250 Mbps pentru upload
- Pachetul Platinum 1000–1000 Mbps pentru download si 500 Mbps pentru upload

Viteza maxima estimata de transfer al datelor este:

pentru tehnologia FTTH:

- Pachetul Standard 300 – 280 Mbps pentru download si 140 Mbps pentru upload
- Pachetul Gold 500 – 480 Mbps pentru download si 240 Mbps pentru upload
- Pachetul Platinum 1000– 970 Mbps pentru download si 490 Mbps pentru upload

Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal este:

pentru tehnologia FTTH:

Pachetul Standard 300 – 170 Mbps pentru download și 121 Mbps pentru upload

Pachetul Gold 500 – 264 Mbps pentru download și 187 Mbps pentru upload

Pachetul Platinum1000 – 571 Mbps pentru download și 407 Mbps pentru upload

Viteza minimă de transfer al datelor este:

pentru tehnologia FTTH:

Pachetul Standard 300 – 15 Mbps pentru download și 10 Mbps pentru upload

Pachetul Gold 500 – 15 Mbps pentru download și 10 Mbps pentru upload

Pachetul Platinum1000 – 15 Mbps pentru download și 10 Mbps pentru upload

Condițiile minime care trebuie îndeplinite de către Client pentru a obține Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal și Viteza maximă de transfer al datelor sunt următoarele:

hardware: minim procesor Intel Core i5 sau similar, unitate stocare tip SSD; interfața de rețea 1Gbps, memorie RAM: minim 4 GB, sistem de operare: Win 7 (sau mai nou), Linux, MacOS;

stăția Clientului nu trebuie să prezinte probleme software (virusi, malware, etc.) și trebuie să aibă toate driverele actualizate la ultima versiune disponibilă în momentul testului;

browserele folosite pentru teste (Chrome, IE, Firefox, Safari) trebuie actualizate la ultima versiune disponibilă în momentul testului;

nivelul de utilizare al procesorului în timpul testelor trebuie să fie de maxim 40%;

cablu Ethernet UTP minim Cat5;

Wi-Fi oprit pe ONT SMART AGENCY **un singur PC** conectat prin LAN/cablu UTP la modemul/router-ul SMART AGENCY **valoarea minimă a nivelului de semnal optic în**

ONT-ul SMART AGENCY – Optical Power Receive trebuie să fie între **-20 și -30 dBm**,

niciun alt program consumator de bandă nu trebuie să funcționeze pe PC în momentul testelor (ex: clienți FTP, streaming video, etc.);

conectivitatea între placa de rețea PC clienți și ONT-ul SMART AGENCY trebuie să fie de 1000Mbps full-duplex, fără erori sau pierderi de pachete pe interfața LAN între PC și ONT (router SMART AGENCY).

Condițiile minime care trebuie îndeplinite de către Client pentru a obține Viteza minimă de transfer al datelor sunt următoarele:

hardware: minim procesor dual core sau similar (ex: Intel Core i3), unitate stocare tip HDD/SSD; interfața de rețea 100/1000Mbps, memorie RAM: minim 2 GB, sistem de operare: Windows 7 (sau mai nou), Linux, MacOS;

stăția Clientului nu trebuie să prezinte probleme de software (virusi, malware etc.) și trebuie să aibă toate driverele actualizate la ultima versiune disponibilă în momentul testului;

Cablu Ethernet UTP minim Cat5;

browserele folosite pentru teste (Chrome, IE, Firefox, Safari) trebuie actualizate la ultima versiune disponibilă în momentul testului;

nivelul de utilizare al procesorului în timpul testelor: maxim 40%;

Wi-Fi oprit pe ONT SMART AGENCY;

un singur PC conectat prin LAN/cablu UTP la modemul/router-ul SMART AGENCY;

valoarea minimă a nivelului de semnal optic în ONT – Optical Network Terminal trebuie să fie de 25 dBm;

niciun alt program nu trebuie să funcționeze pe PC în momentul testelor (ex: clienți FTP, streaming video etc.);

conectivitatea între placa de rețea PC clienți și ONT-ul SMART AGENCY trebuie să fie de 100Mbps sau 1000Mbps full-duplex, fără erori sau pierderi de pachete pe interfața LAN între PC și ONT.

(3) Clienții vor putea solicita SMART AGENCY despăgubiri în cazul în care:

- Viteza minimă de transfer al datelor măsurată de către Client pe serverul www.netograf.ro, cu respectarea cerințelor este mai mică decât viteza minimă menționată mai sus;
- Clientul a efectuat cel puțin 10 teste pe serverul www.netograf.ro și 51% din teste rezultatele acestora arată că viteza disponibilă în mod normal măsurată este mai mică decât viteza disponibilă în mod normal menționată mai sus;

- Clientul a efectuat pe serverul www.netograf.ro minim 10 teste pe zi timp de cel puțin 2 zile, dintre care una lucrătoare, cel puțin 2 teste în fiecare dintre următoarele intervale orare: 07:00 – 12 :00, 12:00 - 18:00 și 18:00 - 24:00 și niciunul dintre rezultate nu este mai mare sau egal cu viteza maximă estimată menționată mai sus .

Despagubirile se calculează proporțional cu valoarea Serviciului de Internet fix și durata pe care s-au manifestat aceste diferențe. Despagubirile pot fi solicitate într-un termen de maxim 30 de zile de la data efectuării testelor, Clientul având obligația de a proba îndeplinirea condițiilor de la paragrafele (2) și (3) din secțiunea B. Despagubirile se acordă prin creditarea Clientului în factura aferentă lunii următoare.

Toți indicatorii de calitate tehnici (vitezele) prezentați se exprimă în Mbps (Megabiti pe secundă).

Anexa 3. Politica de utilizare a serviciilor SMART AGENCY S.R.L

A. Obligații și restricții pentru utilizatorii rețelei SMART AGENCY S.R.L (Local Area Network)

- Este interzisă folosirea programelor ce fac broadcast pe rețea – programe de chat gen Vypress Chat, Pony Chat, BorgChat, etc.
- Este obligatoriu folosirea workgroup-ului și a adresei de IP alocate de către administratorul rețelei Smart Agency
- Schimbarea plăcii de rețea trebuie să fie anunțată administratorului.
- Este interzisă floodarea rețelei și orice tip de încărcare intenționată a acesteia.
- Este interzisă lansarea intenționată de virusi pe rețea și de programe de tip "backdoor" (troieni).

B. Obligații și restricții pentru Beneficiar de servicii Internet

Beneficiarul nu trebuie să înregistreze o valoare a upload-ului mai mare de 7.5% din valoarea totală a download-ului.

Următoarele acțiuni sunt considerate abuzuri ale Beneficiarului:

- Orice activitate ce are ca scop obținerea de informații/resurse ce nu au un caracter public. Aceste tipuri de activități include fără a se limita la acestea: exploatarea breselor de securitate pe alte calculatoare conectate la Internet, căutarea (scanarea) după breșe de securitate a unor calculatoare conectate la Internet, transmiterea, distribuirea și stocarea de materiale ce violează legile în vigoare, sunt protejate de copyright sau de orice alt drept de proprietate intelectuală fără autorizațiile necesare.
- Sunt interzise activitățile de **hacking** și **carding**!
- În anumite cazuri Smart Agency poate bloca traficul spre/dinspre anumite IP-uri ce nu fac parte din rețeaua Smart Agency.
- Beneficiarul se obligă să nu facă nici un fel de afirmație nefondată la adresa serviciilor Smart Agency. Problemele se discută exclusiv cu serviciul suport. În caz contrar Smart Agency își rezervă dreptul de a aplica restricții adreselor IP respective (atât privind legătura Internet cât și privind rețeaua locală Smart Agency).
- Download-ul de fișiere multimedia (filme, jocuri, etc) este interzis.

SMART AGENCY S.R.L.

BENEFICIAR