

**CONTRACT DE SERVICII INTERNET**

Incheiat intre:

**Art. 1 PARTILE:**

**S.C. M&M COMPUTERS S.R.L.**, cu sediul legal in Ploiesti,, Pta.Victoriei nr.3-5, Bl.Unirea, et.6, tel.0244.516166, fax.0244.516166, inregistrata la Oficiul Registrului Comertului cu Certificat de Inmatriculare nr.J29/1858/1991, Cod de Inregistrare Fiscala in scopuri de TVA:RO1345024, cod IBAN- B.C.R. Ploiesti, nr. RO15RNCB0205044880710001, in calitate de furnizor servicii INTERNET, numita in continuare **MMC / PRESTATOR**

si

numita in continuare **BENEFICIAR**,

Persoana raspunzatoare pentru achitarea facturii: \_\_\_\_\_

BI/CI seria \_\_\_\_\_ nr \_\_\_\_\_ CNP \_\_\_\_\_

Tel \_\_\_\_\_

Factura se va trimite la adresa ...../sediul MMC....

**Art. 2 OBIECTUL CONTRACTULUI:**

2.1 **MMC** va asigura **BENEFICIARULUI**, iar **BENEFICIARUL** se obliga sa plateasca in conditiile prezentului contract, serviciul de conectare prin retea la Internet.

**Art. 3 DURATA CONTRACTULUI**

3.1 Contractul se incheie pe o durata de 1 an. Termenul curge de la data semnarii contractului de ambele parti, **BENEFICIARUL/PRESTATORUL** avand obligatia de a anunta eventuala incetare a contractului cu 30 de zile inainte de a se derula cele 12 luni.

3.2 In cazul in care, din motive obiective, se cere rezilierea Contractului de una dintre parti, se va face cunoscut celeilalte parti cu cel putin 30 de zile inainte (prin fax, posta – cu confirmare de primire, cerere scrisa).

3.3 Durata contractului se considera a fi prelungita, prin acordul partilor sau prin tacita reconductiune, daca nici una din parti nu a facut cunoscut, in scris, celeilalte parti, cu cel putin 1 luna inainte de expirare, intentia sa de incetare a contractului.

3.4 In cazul in care **MMC** modifica anumite clauze contractuale (ex: tarife etc) – are obligatia de a anunta cu 30 de zile inainte, existand posibilitatea denuntarii unilaterale a contractului, din partea clientului, fara a se cere acestuia din urma plata anumitor penalitati sau/si a i se imputa vreo despagubire/suma de plata pentru perioada cuprinsa de la ultima modificare si pana la cea recenta cuprinsa in derularea abonamentului, in acest caz **BENEFICIARUL** avand obligatia de a anunta in cel mult 5 zile de la modificare eventuala reziliere a contractului.

**Art. 4 VALOAREA CONTRACTULUI, PLATA SERVICIILOR****4.1 Modalitatile si termenele de plata**

Abonamentul lunar se va plati conform datelor convenite si acceptate de ambele parti - mentionate in pag.3 - (vezi "Data facturare"/"Data scadenta"), neplata la 15 zile de la data scadenta ducand la dreptul Prestatorului de a intrerupe Serviciului Internet (caz in care se va notifica scris) si, dupa caz, a rezilia Contractul. Reconnectarea, in acest caz, se va face dupa ce Beneficiarul va achita suma restanta si penalizarile, dupa caz (1% din suma restanta, calculat pe fiecare zi trecuta dupa data scadenta) calculate de Prestator.

**Art. 5 OBLIGATIILE PARTILOR****5.1 MMC se obliga:**

- a) sa asigure buna functionare a serviciului (orice defectiune tehnica anuntata de client - conform art.5.2; sa anunte efectuarea unor lucrari de intretinere sau upgradare in infrastructura sistemului, care afecteaza buna functionare a acestuia;
- b) „**MMC** va garanta capacitatea, siguranta si extinderea segmentului folosit conform prezentului contract. „**Termenul de remediere a deranjamentelor**: remedierea deranjamentelor se realizeaza in intervalul de timp asumat de MMC, respectiv 1-24 h din momentul in care acesta receptioneaza reclamatia si valideaza deranjamentul (nu este valabil in urmatoarele cazuri: remedierea deranjamentului depinde de accesul la locatia utilizatorului final si acest acces nu este posibil atunci cand se doreste efectuarea remedierii; remedierea deranjamentului implica interventia unei echipe tehnice a furnizorului in locatie; utilizatorul final solicita amanarea remedierii deranjamentului)”
- c) sa anunte persoanele de contact (nume, adresa, telefon, e-mail, fax); sa anunte clientul, cu 30 de zile inainte, expirarea contractului; sa nu prelucreze datele personale ale Beneficiarului in scop de marketing si sa nu le cedeze catre terti, fara anuntarea in prealabil a acestuia

- d) „**Furnizarea Serviciilor:** MMC va activa serviciul de internet conform cererii valide apartinand utilizatorului final in termen de 7 zile de la data inregistrarii si validarii cererii acestuia. Daca MMC agreeaza cu utilizatorul final (Beneficiarul) ca o cerere referitoare la conectari multiple sau alte servicii sa se deruleze in etape, cat si in cazul in care utilizatorul final solicita furnizarea serviciului in mai multe locatii diferite, fiecare termen de livrare convenit se contorizeaza ca o inregistrare separata.”
- e) **Modalitati de preluare/solutionare a reclamatilor / Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali:** MMC preia 24 ore din 24 reclamatiiile clientilor prin urmatoarele modalitati : Serviciul <SESIZARI> - tel.0244516166 (luni-vineri, orele 8.30-17.00; 0727770976 (non-stop); fax: 0244516166 (luni-vineri, orele 8.30-17.00) e-mail: sesizari@mmc.ro (non-stop),postea – adresate catre: M&M COMPUTERS – Dep.INTERNET, str.Romana, nr.50, Ploiesti, jud.Prahova, urmand a elibera un numar de inregistrare, in functie de tipul reclamatiei (deranjament; facturare; calitate servicii); reclamatiiile utilizatorilor finali se solutioneaza intr-un interval de 1-72 ore - calculat din ora inregistrarii/validarii reclamatiei – functie de destinatia acestora per unitate functionala, modalitatea si instrumentele de rezolvarea aferente fiecarui caz in parte, dar si ziua saptamanii in care sunt preluate. Orice reclamatie scrisa legata de serviciile prestate de SC M&M Computers va primi raspuns in termen de 30 zile lucratoare de la data primirii acesteia de catre MMC. In anumite cazuri, in functie de natura si complexitatea aspectelor sesizate, termenul de solutionare a reclamatilor se poate prelungi, in mod exceptional, cu o noua perioada de 30 de zile lucratoare, cu informarea prealabila a Beneficiarului asupra acestei situatii. In cazul in care reclamatia nu este solutionata pe cale amiabila, Beneficiarul/Clientul are posibilitatea de a se adresa in vederea solutionarii litigiului catre autoritatea de reglementare, respectiv catre instanta competenta, dupa caz.

## 5.2 **BENEFICIARUL** se obliga:

- a) sa asigure accesul numai a reprezentantilor **MMC** la amplasamente pentru site-survey, instalare, intretinere si service;
- b) sa plateasca taxele si abonamentele in conditiile specificate in acest contract; orice refuz al Beneficiarului/Clientului la plata facturilor se va formula de acesta in termen de 5 zile de la primirea facturii si va avea anexata documentatia justificativa din partea sa. In caz contrar, sumele facturate se vor considera certe si lichide (recunoscute ca datorate). Contestarea contravalorii facturii de catre Beneficiar/Client nu suspenda obligatia acestuia la plata integrala a facturii, urmand ca acest aspect sa fie conciliat de catre parti. In cazul in care reclamatia se dovedeste intemeiata si in cazul in care M&M Computers trebuie sa restituie Beneficiarului/Clientului anumite sume incluse intr-o factura contestata, aceste sume se vor deduce din contravaloarea facturilor ulterioare solutionarii reclamatiei.
- c) sa utilizeze serviciile in conformitate cu instructiunile Beneficiarului si sa nu furnizeze la terti servicii de acces in reseaua Internet online sau offline obtinute in baza acestui contract; sa nu divulge la terti sau alte persoane (in afara celor ce intra in incidenta acestui contract) parola de acces; sa nu incerce prin nici un mijloc violarea (reconfigurarea sau citirea informatiilor) echipamentelor MMC in afara celor proprii conturilor deschise in baza acestui contract sau celor puse la dispozitie prin eventuale acte aditionale;
- d) sa raspunda pentru toate datele comunicate, necesare completarii contractului, si sa anunte orice modificare a acestora intervenita (ex: modificare adresa, schimbare nr.telefon, inlocuirea persoanei raspunzatoare de plata cu o alta persoana etc);
- e) sa anunte in scris – la Dep.Comercial sau la Dep.Tehnic – orice defectiune tehnica intervenita; sa anunte intreruperea derularii contractului cu un preaviz scris cu cel putin 1 luna inainte de data dorita pentru incheierea serviciului (in conditiile in care nu mai doreste continuarea contractului sau durata contractului s-a incheiat sau **MMC** nu isi respecta obligatiile contractuale);\_prin respectarea prezentului articol, in cazul denuntarii unilaterale din partea Beneficiarului a contractului, clientul nu va fi obligat la plata vreunei taxe.
- f) In cazul clientilor beneficiari ai serviciilor de date, acestia au contractual obligatia de a raporta deranjamentele serviciului de indata ce acestea apar, obligatoriu prin telefon pentru deschiderea unui tichet de deranjament si/sau prin e-mail (tel.0244516166 (luni-vineri, orele 8.30-17.00; 0727770976 (non-stop); fax: 0244516166 (luni-vineri, orele 8.30-17.00) e-mail: **sesizari@mmc.ro (non-stop)**,postea – adresate catre: **M&M COMPUTERS – Dep.INTERNET, str.Romana, nr.50, Ploiesti, jud.Prahova**). Informarile telefonice sunt considerate primite daca Beneficiarul/Clientul cunoaste numarul de tichet comunicat de angajatul M&M Computers, iar informarile si mesajele scrise sunt considerate primite imediat ce au fost trimise la una din adresele specificate si expeditorul primeste confirmarea de primire. In cazul sesizarilor trimise prin e-mail, Beneficiarul/Clientul va primi un e-mail de raspuns ce va contine numarul tichetului de deranjament. Reclamatiiile scrise

trebuie sa contina numele si datele de contact ale Beneficiarului/Clientului, numarul de telefon, precum si descrierea aspectelor reclamate.

#### **Art.6 FORTA MAJORA**

- 6.1 Nici una dintre parti nu va fi raspunzatoare pentru neexecutarea la termen si/sau in mod corespunzator total sau partial, a obligatiilor care ii incumba in baza prezentului contract, daca neexecutarea obligatiei respective a fost cauzata de un eveniment imprezvizibil la data incheierii contractului si ale carei consecinte sunt de neinlaturat sau extrem de costisitoare pentru partea care il invoca. Sunt considerate, de asemenea, evenimente: razboiul, calamitatile naturale, restrictiile legale si oricare alt eveniment care este in afara controlului partii care il invoca.
- 6.2 Partea care invoca evenimentul mai sus mentionat este obligata sa aduca la cunostinta celeilalte parti aparitia acestuia in maximum 5 zile, in mod complet, producerea acestuia, si sa ia masurile care ii stau la dispozitie in vederea limitarii consecintelor respectivului eveniment. Daca in termen de o luna de la data producerii lui respectivul eveniment nu inceteaza, fiecare parte va avea dreptul sa notifice celeilalte parti incetarea de drept a acestui contract, fara ca vreuna din parti sa poata pretinde celeilalte - daune interese.

#### **Art.7 NOTIFICARI**

- 7.1 In interesul prezentului contract orice notificare/comunicare adresata de o parte celeilalte va fi considerata valabil indeplinita daca va fi transmisa acestei ultime parti la adresa mentionata la inceputul prezentului contract, si cu cel putin 15 zile inainte, astfel:
- prin posta, sub forma de scrisoare recomandata cu confirmare de primire; prin fax sau telex, caz in care comunicarea/notificarea se considera primita de destinatar in prima zi lucratoare urmatoare celei in care a fost expediata.
- 7.2 Comunicarile/notificarile verbale nu sunt luate in considerare de nici una din parti daca nu sunt confirmate prin una din modalitatile prevazute mai sus.

#### **Art.8 REZILIEREA SI INCETAREA CONTRACTULUI**

- 8.1 Orice incalcare a dispozitiilor de mai sus permite partilor sa rezilieze prezentul Contract, dupa o notificare prealabila a celeilalte parti, cu cel putin 15 zile inainte, si fara obtinerea unei hotarari judecatoresti. Notificarea va fi transmisa in conditiile art.7 de mai sus.
- 8.2 Nerespectarea clauzelor contractuale de catre client duce la dreptul Prestatorului de a denunta unilateral contractul in conditiile prevazute si respectand art.7
- 8.3 Nerespectarea clauzelor contractuale de catre MMC duce la dreptul clientului de a denunta unilateral contractul in conditiile prevazute si respectand art.7

#### **Art.9 DISPOZITII FINALE**

- 9.1 Prezentul contract nu va putea fi modificat decit prin acordul scris al ambelor parti, printr-un act aditional ce va fi semnat de ambele parti.
- 9.2 Contractul reprezinta vointa partilor si inlatura orice declaratii/acorduri anterioare in forma scrisa sau orala. Prezentul contract se completeaza cu dispozitiile dreptului roman.
- 9.3 Orice neintelegere rezultata din valabilitatea, executarea si interpretarea prezentului Contract va fi solutionata in mod amiabil, prin conciliere directa. In cazul in care divergentele ivite nu se pot solutiona amiabil, fiecare parte poate solicita ca disputa sa se solutioneze de catre instantele judecatoresti de drept comun.
- 9.4 Partile convin ca prezentul contract si anexele sale sa aibe caracter confidential, cu exceptia celor abilitati de lege, avand atributii de control.
- 9.5 Beneficiarul, prin acordul dat – vezi semnatura / stampila – accepta clauzele contractuale si nu le considera abuzive.

**Prezentul contract contine 4 (patru) pagini si s-a incheiat astazi, ..... in 2 (doua) exemplare, cate un exemplar pentru fiecare parte.**

**CLAUZA EXPRESA: Prestatorul a facut cunoscut Beneficiarului dreptul de denuntare unilateral a contractului, clientul isi poate exercita acest drept cf.Art.8/8.3 .**

**PRESTATOR,**

**BENEFICIAR,**

**SERVICIUL INTERNET / ABONAMENT LUNAR / CONDITII PLATA**  
**DATE CONECTARE / PARAMETRI DE CALITATE TEHNICI SI ADMINISTRATIVI**  
parte din CONTRACT DE SERVICII INTERNET NR. \_\_\_\_\_  
BENEFICIAR: \_\_\_\_\_

**SERVICIU INTERNET MMC**

\*data de incepere a furnizarii Serv.Internet:

\*perioada de facturare:

Data facturare: \_\_\_\_\_; Data scadenta: \_\_\_\_\_

**PRET ABONAMENT LUNAR\*:** \_\_\_\_\_

\*pretul ab.lunar include/nu include TVA;

\*abonamentul lunar se achita pentru luna in curs

**PARAMETRI DE CALITATE ADMINISTRATIVI:**

\*furnizarea acces internet: se face in 7 zile de la semnarea contractului de ambele parti contractante.-

\*remedierea deranjamentelor: remedierea deranjamentelor se realizeaza in intervalul de timp asumat de MMC, respectiv 1-24 h din momentul in care acesta receptioneaza reclamatia si valideaza deranjamentul (nu este valabil in urmatoarele cazuri: remedierea deranjamentului depinde de accesul la locatia utilizatorului final si acest acces nu este posibil atunci cand se doreste efectuarea remedierii; remedierea deranjamentului implica interventia unei echipe tehnice a furnizorului in locatie; utilizatorul final solicita amanarea remedierii deranjamentului)

\*solutionarea reclamatilor utilizatorilor: reclamatii utilizatorilor finali se solutioneaza intr-un interval de 1-72 ore - calculat din ora inregistrarii/validarii reclamatiei - functie de destinatia acestora per unitate functionala, modalitatea si instrumentele de rezolvare aferente fiecarui caz in parte, dar si ziua saptamanii in care sunt preluate. Orice reclamatie scrisa legata de serviciile prestate de SC M&M Computers va primi raspuns in termen de 30 zile lucratoare de la data primirii acesteia de catre MMC. In anumite cazuri, in functie de natura si complexitatea aspectelor sesizate, termenul de solutionare a reclamatilor se poate prelungi, in mod exceptional, cu o noua perioada de 30 de zile lucratoare, cu informarea prealabila a Beneficiarului asupra acestei situatii. In cazul in care reclamatia nu este solutionata pe cale amiabila, Beneficiarul/Clientul are posibilitatea de a se adresa in vederea solutionarii litigiului catre autoritatea de reglementare, respectiv catre instanta competenta, dupa caz.

Dep. comercial : 0244516166 ; 0721.163.679

**DATE CONECTARE MMC**

**CONECTARE LA MMC PRIN:** \_\_\_\_\_

**ADRESA LOCATIE:** \_\_\_\_\_

**IP :** \_\_\_\_\_

**Netmask :** \_\_\_\_\_

**Gateway :** \_\_\_\_\_

*IP(-urile) si domeniile alocate de MMC clientului, specificate in acest Contract, intra in raspunderea beneficiarului (clientului) care isi asuma toata responsabilitatea pentru acestea, de la data alocarii si pana la rezilierea Contractului*

**PARAMETRI DE CALITATE TEHNICI:**

**VITEZA DE TRANSFER DATE**

\*viteza maxima de transfer a datelor: \_\_\_\_\_

\*viteza minim garantata de transfer a datelor: \_\_\_\_\_

**INTARZIERE DE TRANSFER A PACHETELOR DE DATE:**

\*intarziere de transfer a pachetelor de date maxima: 50 ms

\*intarziere de transfer a pachetelor de date medie: 25 ms

**VARIATIA INTARZIERII DE TRANSFER A PACHETELOR DE DATE:**

\*variata intarzierii de transfer a pachetelor de date maxima: 5 ms

\*variata intarzierii de transfer a pachetelor de date medie: 2,5 ms

**RATA PIERDERII DE PACHETE DE DATE:**

\*rata pierderii de pachete de date maxima: 2 %

\*rata pierderii de pachete de date medie: 0,1 %

\*Informatii / legislatie / procedura privind indicatorii de calitate a serviciului de acces Internet - sunt publicate la adresa: **www.mmc.ro**

Dep.Tehnic : 0244516166 ; 0722.284.294

**SERVICIUL INTERNET / ABONAMENT LUNAR / CONDITII PLATA  
DATE CONECTARE / PARAMETRI DE CALITATE TEHNICI SI ADMINISTRATIVI**

parte din CONTRACT DE SERVICII INTERNET NR. \_\_\_\_\_

BENEFICIAR: \_\_\_\_\_

**SERVICIU INTERNET MMC**

\*data de incepere a furnizarii Serv.Internet:

\_\_\_\_\_

\*perioada de facturare:

\_\_\_\_\_

Data facturare: \_\_\_\_\_; Data scadenta: \_\_\_\_\_

**PRET ABONAMENT LUNAR\*:** \_\_\_\_\_

\*pretul ab.lunar include/nu include TVA;

\*abonamentul lunar se achita pentru luna in curs

**PARAMETRI DE CALITATE ADMINISTRATIVI:**

\*furnizarea acces internet: se face in 7 zile de la semnarea contractului de ambele parti contractante.-

\*remedierea deranjamentelor: remedierea deranjamentelor se realizeaza in intervalul de timp asumat de MMC, respectiv 1-24 h din momentul in care acesta receptioneaza reclamatia si valideaza deranjamentul (nu este valabil in urmatoarele cazuri: remedierea deranjamentului depinde de accesul la locatia utilizatorului final si acest acces nu este posibil atunci cand se doreste efectuarea remedierii; remedierea deranjamentului implica interventia unei echipe tehnice a furnizorului in locatie; utilizatorul final solicita amanarea remedierii deranjamentului)

\*solutionarea reclamatilor utilizatorilor: reclamatiiile utilizatorilor finali se solutioneaza intr-un interval de 1-72 ore - calculat din ora inregistrarii/validarii reclamatiei - functie de destinatia acestora per unitate functionala, modalitatea si instrumentele de rezolvare aferente fiecarui caz in parte, dar si ziua saptamanii in care sunt preluate. Orice reclamatie scrisa legata de serviciile prestate de SC M&M Computers va primi raspuns in termen de 30 zile lucratoare de la data primirii acesteia de catre MMC. In anumite cazuri, in functie de natura si complexitatea aspectelor sesizate, termenul de solutionare a reclamatiiilor se poate prelungi, in mod exceptional, cu o noua perioada de 30 de zile lucratoare, cu informarea prealabila a Beneficiarului asupra acestei situatii. In cazul in care reclamatia nu este solutionata pe cala amiabila, Beneficiarul/Clientul are posibilitatea de a se adresa in vederea solutionarii litigiului catre autoritatea de reglementare, respectiv catre instanta competenta, dupa caz.

Dep. comercial : 0244516166 ; 0721.163.679 -

**DATE CONECTARE MMC**

**CONECTARE LA MMC PRIN:** \_\_\_\_\_

**ADRESA LOCATIE:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**SERV.E-MAIL**

**nume cont:** \_\_\_\_\_

**parola:** \_\_\_\_\_

**adresa e-mail:** \_\_\_\_\_

**PARAMETRII CONECTARE SERVER MAILmmc.ro:**

**POP3 Server: 194.102.2001**

**SMTP Server: 194.102.200.1**

**PARAMETRI DE CALITATE TEHNICI:**

**VITEZA DE TRANSFER DATE**

\*viteza maxima de transfer a datelor: \_\_\_\_\_

\*viteza minim garantata de transfer a datelor: \_\_\_\_\_

**INTARZIERE DE TRANSFER A PACHETELOR DE DATE:**

\*intarziere de transfer a pachetelor de date maxima:

\_\_\_\_\_

\*intarziere de transfer a pachetelor de date medie:

\_\_\_\_\_

**VARIATIA INTARZIERII DE TRANSFER A PACHETELOR DE DATE:**

\*variata intarzierii de transfer a pachetelor de date maxima: \_\_\_\_\_

\*variata intarzierii de transfer a pachetelor de date medie: \_\_\_\_\_

**RATA PIERDERII DE PACHETE DE DATE:**

\*rata pierderii de pachete de date maxima: \_\_\_\_\_

\*rata pierderii de pachete de date medie: \_\_\_\_\_

\*Informatii / legislatie / procedura privind indicatorii de calitate a serviciului de acces Internet - sunt publicate la adresa: **www.mmc.ro**

Dep.Tehnic : 0244516166 ; 0722.284.294

**SERVICIUL INTERNET / ABONAMENT LUNAR / CONDITII PLATA  
DATE CONECTARE / PARAMETRI DE CALITATE TEHNICI SI ADMINISTRATIVI**

parte din CONTRACT DE SERVICII INTERNET NR. \_\_\_\_\_

BENEFICIAR: \_\_\_\_\_

**SERVICIU INTERNET MMC**

\*data de incepere a furnizarii Serv.Internet:

\_\_\_\_\_

\*perioada de facturare:

\_\_\_\_\_

Data facturare: \_\_\_\_\_; Data scadenta: \_\_\_\_\_

**PRET ABONAMENT LUNAR\*:** \_\_\_\_\_

\*pretul ab.lunar include/nu include TVA;

\*abonamentul lunar se achita pentru luna in curs

**PARAMETRI DE CALITATE ADMINISTRATIVI:**

\*furnizarea acces internet: se face in 7 zile de la semnarea contractului de ambele parti contractante.-

\*remedierea deranjamentelor: remedierea deranjamentelor se realizeaza in intervalul de timp asumat de MMC, respectiv 1-24 h din momentul in care acesta receptioneaza reclamatia si valideaza deranjamentul (nu este valabil in urmatoarele cazuri: remedierea deranjamentului depinde de accesul la locatia utilizatorului final si acest acces nu este posibil atunci cand se doreste efectuarea remedierii; remedierea deranjamentului implica interventia unei echipe tehnice a furnizorului in locatie; utilizatorul final solicita amanarea remedierii deranjamentului)

\*solutionarea reclamatilor utilizatorilor: reclamatiiile utilizatorilor finali se solutioneaza intr-un interval de 1-72 ore - calculat din ora inregistrarii/validarii reclamatiei - functie de destinatia acestora per unitate functionala, modalitatea si instrumentele de rezolvare aferente fiecarui caz in parte, dar si ziua saptamanii in care sunt preluate. Orice reclamatie scrisa legata de serviciile prestate de SC M&M Computers va primi raspuns in termen de 30 zile lucratoare de la data primirii acesteia de catre MMC. In anumite cazuri, in functie de natura si complexitatea aspectelor sesizate, termenul de solutionare a reclamatiiilor se poate prelungi, in mod exceptional, cu o noua perioada de 30 de zile lucratoare, cu informarea prealabila a Beneficiarului asupra acestei situatii. In cazul in care reclamatia nu este solutionata pe cala amiabila, Beneficiarul/Clientul are posibilitatea de a se adresa in vederea solutionarii litigiului catre autoritatea de reglementare, respectiv catre instanta competenta, dupa caz.

Dep. comercial : 0244593894 ; 0721.163.679

**DATE CONECTARE MMC**

**CONECTARE LA MMC PRIN:** \_\_\_\_\_

**ADRESA LOCATIE:** \_\_\_\_\_

**SERV.WEB / E-MAIL**

**E-mail:** \*@\_\_\_\_\_ .ro

**Domain server:** \_\_\_\_\_ .ro

**Password:** \_\_\_\_\_

**POP3: 80.96.103.1**

**SMTP: 80.96.103.1**

**Web:** www.\_\_\_\_\_ .ro

**ftp server:** \_\_\_\_\_ .ro

**Password:** \_\_\_\_\_

*IP(-urile) si domeniile alocate de MMC clientului, specificate in acest Contract, intra in raspunderea beneficiarului (clientului) care isi asuma toata responsabilitatea pentru acestea, de la data alocarii si pana la rezilierea Contractului*

**PARAMETRI DE CALITATE TEHNICI:**

**VITEZA DE TRANSFER DATE**

\*viteza maxima de transfer a datelor: \_\_\_\_\_

\*viteza minim garantata de transfer a datelor: \_\_\_\_\_

**INTARZIERE DE TRANSFER A PACHETELOR DE DATE:**

\*intarziere de transfer a pachetelor de date maxima:

\_\_\_\_\_

\*intarziere de transfer a pachetelor de date medie:

**VARIATIA INTARZIERII DE TRANSFER A PACHETELOR DE DATE:**

\*variatia intarzierii de transfer a pachetelor de date maxima: \_\_\_\_\_

\*variatia intarzierii de transfer a pachetelor de date medie: \_\_\_\_\_

**RATA PIERDERII DE PACHETE DE DATE:**

\*rata pierderii de pachete de date maxima: \_\_\_\_\_

\*rata pierderii de pachete de date medie: \_\_\_\_\_

\*Informatii / legislatie / procedura privind indicatorii de calitate a serviciului de acces Internet - sunt publicate la adresa: **www.mmc.ro**

Dep.Tehnic : 0244516166 ; 0722.284.294