



www.realzone.ro

**SC. REAL ZONE SRL**

Str. Atomistilor nr. 399A, Magurele, Ilfov, cod: 077125  
 J23/2376/2008 CUI: RO 12490399 Capital social: 200 RON  
 Cont: RO48INGB0000999901097020 Banca: ING BANK Bucuresti  
 tel: 0788-272187 fax: 031-8162729 e-mail: contact@realzone.ro

Contract de furnizare acces la internet nr. \_\_\_\_\_ din \_\_\_\_\_ între:

<b>FURNIZOR (denumit in continuare si REALZONE)</b>	
Denumire	<b>S.C. REAL ZONE S.R.L.</b>
Adresa	Strada Atomistilor nr. 399A, Magurele, ILFOV
Numar telefon / e-mail	0788-272187 / 0788-254637 / contact@realzone.ro
Nr. Inm. Registrul Comert.	J23/2376/2008
Cod unic de inregistrare	RO 12490399
Cont bancar	RO48INGB0000999901097020 – ING BANK Bucuresti
Sediul casieriei	Complex comercial Magurele – Casierie RealZone
Reprezentata prin	

si

<b>BENEFICIAR</b>	
Nume persoana juridica / fizica:	
Adresa	
Numar telefon	
E-mail	
Nr. Inm. Reg. Com. / B.I. / C.I.	
CUI / CNP	
Reprezentata prin	

**Adresa locației unde este legatura de internet**

--

**Servicii oferite prin acest contract: ACCESS LA INTERNET – bifeaza abonamentul ales**

Abonament lunar	39.5 ron <input type="checkbox"/>	89.5 ron <input type="checkbox"/>
viteza maxima	100 mbps	100 mbps
viteza maxima extern	4 mbps	10 mbps
viteza GARANTATA	64 kbps	512 kbps

Instalarea serviciului se va realiza in maxim 72 de ore lucratoare de la semnarea contractului.

**Oferta speciala:**

--

**OBIECTUL CONTRACTULUI**

Obiectul prezentului contract îl constituie furnizarea, de către RealZone către Beneficiar, a serviciilor de acces la internet conform specificatiilor din acest contract.

**DURATA CONTRACTULUI**

- 1.1. Durata contractului este de un an (numită în continuare durata minimă).
- 1.2. Contractul se va prelungi automat pe perioade succesive egale cu durata minima (numite în continuare perioade extinse).
- 1.3. Prezentul contract intra in vigoare (incepe) in prima zi a lunii urmatoare semnarii lui.

**TARIFE SI MODALITATI DE PLATA**

- 2.1. Tarifele pentru serviciul ales de Beneficiar sunt specificate mai sus. **Toate tarifele din acest contract contin TVA.**
- 2.2. Furnizorul va factura către Beneficiar in primele 15 (cincisprezece) zile ale lunii abonamentul pentru luna în curs, precum și contravaloarea serviciilor adiționale pentru luna anterioară, dacă este cazul. Necontestarea sumelor facturate in termen de 5 zile de la emiterea facturii se considera acceptare a facturii si reprezinta obligativitate de plata.
- 2.3. Dacă Beneficiarul pretinde că nu a primit factura, acesta nu este exonerat de la plata contravalorii serviciilor primite, putând fi eliberată, la cerere, o copie de pe factură.

Data: \_\_\_\_\_

Semnatura RealZone \_\_\_\_\_

Semnatura Beneficiar \_\_\_\_\_

Pagina 1 din 6

- 2.4. **Plata facturii trebuie efectuată până în ultima zi a lunii în care a fost emisă**, în numerar, prin carduri bancare acceptate la adresele specificate de către Furnizor, pe internet sau prin transfer bancar în contul Furnizorului.
- 2.5. În cazul neefectuării plății la termen, Furnizorul poate percepe o penalitate de 1% pentru fiecare zi de întârziere până la data achitării integrale a sumei restante. În cazul întârzierii plății mai mult de 5 (cinci) zile de la data scadenței, Furnizorul poate suspenda furnizarea serviciului aplicându-se următoarele reguli:
- Furnizorul poate percepe o taxa de reconectare în valoare de 50 (cincizeci) RON. Furnizorul nu va reincepe furnizarea serviciului către Beneficiar până când acesta nu va achita taxa de reconectare. Furnizorul poate percepe, în locul taxei de reconectare, plata în avans a abonamentului pentru 3 luni cu scopul de a evita eventualele întârzieri viitoare de plată.
  - **Beneficiarul va plăti abonamentul integral pentru perioada în care a avut loc suspendarea pentru neplată, indiferent de perioada în care abonamentul a fost suspendat.**
- 2.6. Furnizorul își rezervă dreptul de a modifica tarifele din contract printr-o notificare scrisă.

#### DREPTURILE SI OBLIGATIILE FURNIZORULUI

- 3.1. Furnizorul garantează Beneficiarului serviciile din contract, 365 de zile pe an, 24 de ore pe zi, cu excepția inoperabilității conexiunii naționale sau internaționale din cauze independente de Furnizor (de exemplu, a rețelelor naționale și internaționale care asigură accesul la rețeaua Internet, inoperabilitatea furnizorului de energie electrică etc).
- 3.2. REALZONE sau alți furnizori pot restricționa uneori accesul la anumite destinații din motive de securitate sau protecție a rețelelor și Furnizorul nu este responsabil în nici un fel pentru asemenea acțiuni.
- 3.3. Este responsabilitatea Furnizorului să asigure întreținerea în amplasament și repararea sau înlocuirea echipamentelor aflate în operare în cadrul rețelei REALZONE, dacă defectiunea echipamentului nu s-a produs din vina Beneficiarului.
- 3.4. Furnizorul va oferi Beneficiarului, pentru perioadele de nefuncționare, reduceri ale abonamentului lunar. Reducerea acordată Beneficiarului nu poate fi mai mare decât valoarea abonamentului lunar.

#### DREPTURILE SI OBLIGATIILE BENEFICIARULUI

Beneficiarul nu va sechestra, demonta sau scoate din funcțiune orice echipament aparținând Furnizorului sau orice echipament din rețeaua REALZONE.

- 3.5. În cazul în care Beneficiarul dorește să furnizeze către terți servicii care fac obiectul prezentului contract, Beneficiarul se obligă să ceară acordul scris al Furnizorului înainte de începerea colaborării cu terții. Nerespectarea acestei clauze poate determina rezilierea unilaterală de către Furnizor a contractului.
- 3.6. Beneficiarul va permite accesul personalului Furnizorului la sistemul de transmisii de date, astfel încât aceștia să realizeze supervizarea tehnică și să verifice că echipamentul lucrează în mod corespunzător precum și pentru orice alte operații sunt considerate necesare. Beneficiarul se obligă să asigure accesul personalului Furnizorului în/pe clădiri, anexe etc discutând în prealabil cu administratorii imobilelor. Nerespectarea acestei clauze îl scuteste pe Furnizor de respectarea obligațiilor ce îi revin prin prezentul contract.
- 3.7. Beneficiarul se obligă să nu utilizeze în afara rețelei, să nu copieze și să nu dezvăluie terților nici o aplicație software și/sau know-how-ul implementate de Furnizor. Beneficiarul va fi responsabil pentru toate daunele și reclamațiile rezultate din încălcarea acestei prevederi.
- 3.8. Beneficiarul se obligă să respecte TOATE prevederile Anexei 2. În cazul în care Beneficiarul încalca prevederile Anexei 2, Furnizorul va suspenda, pe perioada nedeterminată, fără notificare prealabilă, total sau parțial, serviciile oferite Beneficiarului, până la clarificarea de către părți a situației care a dus la această suspendare și numai după furnizarea în scris de către Beneficiar de explicații. În același timp, Furnizorul va întrerupe, temporar sau permanent, transmiterea prin rețeaua REALZONE sau stocarea informației furnizate sau primite de către Beneficiar, în special prin eliminarea informației sau blocarea accesului la aceasta, accesul la o rețea de comunicații sau prestarea oricărui alt serviciu al societății informaționale, dacă aceste măsuri au fost dispuse de o autoritate publică (potrivit dispozițiilor legale). Anexa 2 poate fi consultată de către Beneficiar și la adresa Internet <http://www.realzone.ro/anexa2.html>. Furnizorul poate modifica unilateral, **fără notificare prealabilă**, Anexa 2 iar versiunea valabilă și obligatorie pentru Beneficiar fiind cea care se găsește la adresa Internet de mai sus.
- 3.9. Beneficiarul se obligă să asigure securitatea rețelei, calculatoarelor și altor componente ale rețelei sale. Furnizorul nu își asumă responsabilitatea în nici un fel în cazul apariției oricăror probleme de securitate în rețeaua Beneficiarului, obligația de a-și asigura securitatea rețelei proprii aparținând în exclusivitate Beneficiarului.
- 3.10. Beneficiarul se obligă să ceară de la Furnizor (prin Centrul de Suport) orice informații legate de serviciul contractat **numai prin reprezentanții săi autorizați**. Dacă aceste cereri vor fi formulate de către alte persoane, care nu sunt autorizate, Furnizorul nu va ține cont de respectivele solicitări.
- 3.11. Dacă la echipamentele Beneficiarului ce fac parte din rețeaua REALZONE dorește să cupleze, indiferent prin ce mijloace, alt beneficiar, acesta este obligat să obțină acordul scris al Furnizorului.
- 3.12. Beneficiarul este responsabil:
- Să desemneze și să pregătească locațiile pentru instalarea echipamentelor;
  - Să asigure accesul la corpuri de clădiri interne și externe pentru amplasarea necesară a rețelei REALZONE și pentru personalul Furnizorului implicat în instalarea și activarea serviciului;
  - Să faciliteze obținerea aprobărilor (dacă este cazul), pentru instalarea rețelei REALZONE.
- 3.13. Lucrările de instalare, conectare și configurare a echipamentelor din rețeaua locală (LAN) a Beneficiarului cad în sarcina exclusivă a Beneficiarului. Furnizorul poate asigura, la cererea Beneficiarului și **contra cost**, instalarea, conectarea și configurarea echipamentelor din rețeaua locală a Beneficiarului și apoi va factura către Beneficiar contravaloarea operațiilor efectuate.
- 3.14. În cazul în care personalul Furnizorului se deplasează la adresa Beneficiarului și observă că problema reclamată nu există sau că problema respectivă ține strict de echipamentul Beneficiarului și proasta lui funcționare/configurare etc (aici intra dar fără a se limita la: proasta funcționare a echipamentelor hardware, proasta configurare a programelor instalate pe echipamentul respectiv, existența unor programe care limitează accesul la internet (gen firewall) care sunt incorect configurate etc) Furnizorul poate percepe o **taxă pentru deplasare nejustificată** în suma fixă de 50 RON.

## INCETAREA CONTRACTULUI

- 4.1. Prin acordul de voință al părților, oricând, fără plata de daune, dacă au fost achitate integral obligațiile.
- 4.2. Beneficiarul poate denunța unilateral contractul printr-o scrisoare recomandată cu confirmare de primire, trimisă către Furnizor, cu cel puțin 30 (treizeci) de zile înainte de data la care dorește să-și înceteze efectele prezentul contract, perioada în care beneficiarul plătește abonamentul, iar Furnizorul se obliga să asigure serviciile. Furnizorul poate denunța unilateral contractul, printr-o scrisoare recomandată cu confirmare de primire trimisă către Beneficiar, fără orice altă formalitate prealabilă, dacă considera necesară rezilierea contractului.
- 4.3. Furnizorul poate rezilia prezentul contract, fără a fi necesară punerea în întârziere și fără orice altă formalitate prealabilă dacă:
  - Beneficiarul nu plătește tarifele pentru serviciile furnizate și penalitățile aferente (dacă este cazul) în termen de 30 zile de la data scadența a facturilor;
  - Beneficiarul încalcă oricare dintre obligațiile prevăzute de acest contract și nu se conformează în termen de 2 (două) zile notificării transmise de Furnizor;
  - Beneficiarul conectează la sistemul REALZONE orice echipament de transmisii de date despre care Furnizorul nu a fost informat ori nu și-a dat acordul pentru conectarea acestui echipament sau alterează, modifică, repară echipamentul sau sistemul instalat aparținând Furnizorului sau rețelei REALZONE;
  - Beneficiarul prejudiciază securitatea rețelei sau încearcă în mod repetat (cu sau fără succes) obținerea de informații ce nu au un caracter public, indiferent dacă aceste informații se află în rețeaua REALZONE sau aparțin altor rețele conectate cu rețeaua REALZONE, inclusiv rețelei Internet;
  - Beneficiarul încalca oricare din prevederile Anexei 2 a prezentului contract ;
  - Beneficiarul nu este de acord cu modificarea tarifelor, conform pct. 2.6.
  - Dacă, la data încheierii contractului, Beneficiarul a prezentat acte sau informații false, incorecte ori incomplete;
  - Beneficiarul nu plătește taxa de reconectare prevăzută la punctul 2.5.
- 4.4. Prezentul contract poate înceta la expirarea termenului dacă oricare dintre părți o notifică pe cealaltă cu cel puțin 30 (treizeci) de zile anterior datei de expirare a perioadei inițiale sau perioadelor extinse, după caz. Încetarea contractului va opera la expirarea perioadei inițiale sau a perioadelor extinse.
- 4.5. În cazul în care contractul este reziliat conform paragrafului 4.2. sau 4.3., Beneficiarul va plăti sumele pe care le avea de plătit până la data rezilierii contractului. În cazul rezilierii contractului altfel decât conform paragrafului 4.2 sau 4.3., REALZONE poate cere iar Beneficiarul va plăti în mod necondiționat, cu titlu de clauză penală, o sumă egală cu contravaloarea abonamentelor lunare de plată către Furnizor calculate de la data rezilierii până la data expirării perioadei inițiale sau extinse, după caz, interval de timp în care Furnizorul se obliga să furnizeze serviciul conform contractului.

## CONFIDENTIALITATEA

- 5.1. Niciuna dintre părți nu poate dezvălui vreo informație conținută de acest Contract fără consimțământul prealabil exprimat în scris al celeilalte părți. Niciuna dintre părți nu o poate opri pe cealaltă să furnizeze informații cerute în baza unor solicitări din partea autorităților oficiale sau prin proceduri legale.
- 5.2. Beneficiarul nu poate dezvălui unor terți nici o informație referitoare la acest Contract, chiar după rezilierea acestuia.
- 5.3. Mărcile de fabrică ale Furnizorului pot fi utilizate ca referință numai cu aprobarea scrisă prealabilă.
- 5.4. Furnizorul va păstra confidențialitatea datelor Beneficiarului transferate prin rețeaua REALZONE, în măsura posibilităților, va monitoriza în permanență rețeaua REALZONE și va stopa orice încercare de acces neautorizat la datele Beneficiarului, în măsura în care este detectată de către Furnizor.

## AMENDAMENTE LA CONTRACT

- 6.1. Furnizorul își rezervă dreptul de a modifica termenii și condițiile prezentului contract, cerind acordul beneficiarului, prin mijloace corespunzătoare, cu 30 (treizeci) de zile înainte de intrarea în vigoare a modificărilor.
- 6.2. Dacă Beneficiarul nu este de acord cu modificarea contractului conform pct. 6.1., are posibilitatea de a denunța unilateral contractul în termen de 30 (treizeci) de zile de la primirea notificării Furnizorului, printr-o scrisoare recomandată cu confirmare de primire, trimisă către Furnizor cu cel puțin 5 (cinci) zile înainte de data la care dorește să-și înceteze efectele prezentul contract, altfel modificările se consideră acceptate tacit.

## FORTA MAJORA

- 7.1. Forta majora exonerează de răspundere Partea care o invocă, cu condiția ca cealaltă Parte să fie informată în termen de 5 (cinci) zile de la data la care un astfel de eveniment a apărut și face imposibilă îndeplinirea obligațiilor sale. În termen de 15 (cincisprezece) zile de la data anunțării cazului de forta majora, Partea care o invocă trebuie să aducă dovezi cu privire la datele de apariție și dispariție a cazului de forta majora. În cazul în care forta majora se prelungește pe o perioadă mai mare de 2 (două) luni, Partea convenită să renegocieze termenii contractului sau încetarea acestuia.
- 7.2. Un eveniment asimilat cazului de forta majora îl va constitui, incluzând dar fără a se limita la următoarele exemple: incendiu, inundație, tăieri de cablu de orice tip (taiere magistralelor de fibra optică sau tăierea cablurilor de rețea etc), fulger, tăieri de curent generale prelunghite, calamități naturale, schimbări în mediul de reglementare, acte normative, greve, mișcări sociale, terorism și război.
- 7.3. Nici una dintre părțile contractante nu răspunde de neexecutarea la termen sau / și de executarea în mod necorespunzător – total sau parțial – a oricărei obligații care îi revine în baza prezentului contract, dacă neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a obligației respective a fost cauzată de forta majora, așa cum este definită de lege sau de acest contract.
- 7.4. Forta majoră și situațiile asimilate acesteia exonerează de răspundere partea care o invocă și dovedește în condițiile legii.

## CLAUZE FINALE

- 8.1. Nulitatea unei clauze din prezentul contract nu are nici un efect asupra valabilității celorlalte clauze sau contractului în integralitatea sa.
- 8.2. Orice litigiu legat de executarea sau interpretarea prezentului contract va fi rezolvat, în principal, pe cale amiabilă. Dacă o astfel de rezolvare nu este posibilă litigiul va fi soluționat de instanțele judecătorești competente.

- 8.3. Toate aspectele care nu sunt reglementate în acest Contract vor fi guvernate de legislația română în vigoare.
- 8.4. Exceptând cazurile reglementate expres în alt mod, toate notificările și comunicările vor fi făcute în scris și trimise prin posta sau electronic la adresele specificate în contract. Beneficiarul acceptă și este de acord să primească prin posta, e-mail sau sms mesaje tehnice, comerciale sau de natura informativă din partea Furnizorului.
- 8.5. Prezentul contract nu interzice dreptul fiecărei parti de a încheia cu terte parti orice alt tip de contract de sine statator (de vânzare-cumpărare, prestare servicii, comision, închiriere, etc.)
- 8.6. Furnizorul nu este în nici un fel răspunzător pentru pierderile (directe sau indirecte), pierderea unor ocazii sau oportunități de afaceri sau pentru beneficiile nerealizate, ale Beneficiarului sau ale tertilor care se afla în raporturi juridice cu Beneficiarul, ca urmare a nefuncționării sau a funcționării necorespunzătoare a serviciilor ce fac obiectul prezentului contract, a rețelei REALZONE sau a Internet-ului.
- 8.7. Furnizorul nu este în nici un fel răspunzător în cazul în care nu va înregistra întreruperile serviciului oferit Beneficiarului, datorită raportărilor care nu conțin toate informațiile cerute de către Furnizor conform Anexei 2.
- 8.8. Succesorii legali ai părților se subrogă în drepturile și obligațiile stabilite prin prezentul Contract. Beneficiarul nu poate transfera pe cale convențională drepturile și obligațiile din prezentul contract fara a avea acordul scris prealabil al REALZONE. Noul Beneficiar trebuie să remită un înscris prin care își va asuma în mod expres îndeplinirea obligațiilor față de REALZONE.

#### ANEXA 1

- Prin **Internet** se înțelege rețeaua mondială de echipamente de comunicație publice și private care sunt interconectate și folosesc suita de protocoale TCP/IP.
- Prin **rețeaua REALZONE** se înțelege rețeaua de echipamente de comunicație REALZONE în România (proprietatea REALZONE sau nu) care este conectată la Internet printr-unul sau mai multe puncte. Prin **rețeaua REALZONE** se înțelege sistemul de comunicație al REALZONE, la care se conectează Beneficiarul, sistem format din: fibră optică, noduri optice, cablu coaxial sau UTP, amplificatoare RF, cutii de distribuție, celule radio, switch-uri, hub-uri etc
- Prin **trafic Internet** se înțelege orice transfer de informație operat de către Beneficiar către Internet și/sau către Beneficiar din Internet și nu include transferul operat de către Beneficiar în rețeaua locală.
- Prin **Layer 1, Layer 2 și Layer 3** se înțeleg nivelele 1, 2, respectiv 3 din modelul de referință ISO OSI (modelul Open Systems Interconnection al International Organization for Standardization).

#### ANEXA 2. Standardul de Calitate a Serviciilor

1.1. Furnizorul asigură suport tehnic pentru Beneficiar prin Centrul de Suport.

Centrul de Suport poate fi contactat prin următoarele metode:

- Telefon: **0788-254637, 0788-272187, 0788-936014, 0788-936015** – luni – vineri: **09:00 – 18:00**
- Fax: **031-8162729** – non-stop
- E-mail: **suport@realzone.ro** – non-stop
- ID Messenger: **realzone.suport@yahoo.com** – non-stop
- Internet: **http://suport.realzone.ro** – interfața cu tichete de suport tehnic

1.2. Furnizorul nu este răspunzător în nici un fel dacă Centrul de Suport nu poate fi contactat din motive independente de el.

#### Garantarea disponibilității

2.1. Rețeaua REALZONE este disponibilă pentru transport de informație (transmisie de date sau Internet) 24 de ore pe zi, 365 de zile pe an. Disponibilitatea serviciilor oferite minim acceptată de REALZONE și oferită clienților săi este de 98% (numită în continuare disponibilitate garantată).

2.2. Întreruperile programate ale serviciului vor fi efectuate de către Furnizor, pe cât posibil, în zilele de luni-vineri între orele 02.00 și 07.00. Întreruperile programate sunt anunțate către Beneficiar cu cel puțin 2 (doua) ore înaintea unei astfel de întreruperi. Întreruperile programate nu vor depăși un total de 12 ore pe luna calendaristică. Notificările către Beneficiar a întreruperilor programate se va face telefonic, fax, sms, e-mail sau orice altă formă considerată potrivită de către Furnizor.

2.3. Disponibilitatea serviciului se calculează anual, ca raport procentual dintre perioada de funcționare a serviciului în timpul anului (calculată ca diferență între perioada totală de timp dintr-un an și perioada de indisponibilitate) și perioada totală din timpul anului.

2.4. Indisponibilitatea serviciului începe odată cu momentul raportării întreruperii de către Beneficiar, precum și conform înregistrărilor interne ale Furnizorului și durează până în momentul în care s-a restabilit funcționarea serviciului, moment stabilit pe baza înregistrărilor interne ale Furnizorului. Nefuncționalitatea serviciului se considera și cazul în care serviciul funcționează, dar funcționează la parametri necorespunzători cu cei specificați în contract în defavoarea clientului.

**REALZONE nu va înregistra perioadele de indisponibilitate care nu au fost raportate de Beneficiar respectând art. 4.5. și 4.6. al prezentei anexe.** Perioada de indisponibilitate se definește ca fiind perioada cumulată de indisponibilitate, în ore și fracțiuni de ore, cauzată de defecțiunile individuale raportate pe o perioadă de o lună calendaristică, din care se scade perioada de indisponibilitate a serviciului din următoarele cauze:

- întreruperile din timpul perioadelor de întreținere planificate
- întreruperile datorate defecțiunilor rezultate ca urmare a utilizărilor necorespunzătoare de către Beneficiar
- blocarea de către Beneficiar a intervenției personalului tehnic al REALZONE pentru remedierea defecțiunii
- perioada în care serviciul nu a fost în parametrii agreeți datorită Beneficiarului
- perioada de suspendare a serviciului datorată neplății sau încălcării regulilor din Anexa2 conform prezentului contract
- perioada în care REALZONE nu poate contacta Beneficiarul pentru raportarea unei întreruperi
- perioada de întrerupere datorată forței majore.

2.5. Reducerile de nefuncționalitate sunt acordate de Furnizor Beneficiarului pentru nerespectarea disponibilității garantate și se calculează în ore de nefuncționalitate, astfel: din disponibilitatea garantată (calculată ca procent la numărul total de ore din luna respectivă) se scade disponibilitatea realizată în luna respectivă (calculată ca diferență dintre numărul total de ore din luna respectivă și perioada de indisponibilitate), numărul de ore rezultat va fi numărul de ore la care se acordă reduceri de nefuncționalitate. Pentru fiecare de oră de nefuncționalitate astfel calculată, Furnizorul va acorda o reducere egală cu valoarea abonamentului lunar împărțit la numărul

de ore din luna pentru care se face calculul. Reducerile de nefuncționalitate sunt acordate numai dacă disponibilitatea realizată are o valoare mai mică decât disponibilitatea garantată și numai dacă Beneficiarul nu are restante de plată față de Furnizor la momentul raportării nefuncționalității.

### **Reguli de utilizare a serviciilor REALZONE**

Aceste reguli de utilizare a rețelei și serviciilor REALZONE sunt valabile pentru toți Beneficiarii REALZONE sau alte terțe părți care folosesc rețeaua REALZONE ca mediu de comunicare. REALZONE nu tolerează nici un abuz direct sau indirect prin folosirea rețelei sale chiar dacă porneste de la Beneficiarii REALZONE, de la clienții Beneficiarilor REALZONE sau orice terță parte ce folosește rețeaua REALZONE ca mediu de comunicare.

REALZONE crede că eliminarea SPAM-ului și a abuzurilor vor rezulta într-un Internet mai ieftin, mai bun și mai eficient pentru toți clienții săi.

Reteaua și serviciile furnizorului trebuie utilizate într-o manieră conformă cu scopurile vizate de acesta și pot fi utilizate **numai în scopuri legale**.

Beneficiarii nu au permisiunea să utilizeze rețeaua și serviciile Furnizorului pentru a transmite, a distribui sau stoca material:

- care încalcă vreo lege sau regulament aplicabil
- care violează legile în vigoare, sunt protejate prin copyright / marca de comerț / de fabrică sau de serviciu / protejate de secretul comercial / secretul de serviciu sau orice alt drept de proprietate intelectuală fără autorizațiile necesare sau a dreptului la intimitate, fără a se limita doar la acestea.

REALZONE definește ca abuz sau folosire ilegală a rețelei:

- Orice e-mail comercial (comunicare comercială prin intermediul poștei electronice) care este trimis către o adresă a unui destinatar ce nu a cerut și confirmat în mod expres dorința de a primi astfel de mesaje, indiferent cine și de la ce adresă este transmis. E-mail-urile comerciale includ și nu se limitează la: reclame, sondaje de opinie, oferte promotionale etc. Aceste tipuri de mesaje sunt denumite "Unsolicited Broadcast Email"/"Unsolicited Commercial Email" și vor fi referite în continuare ca SPAM.
- Generarea unui trafic neobisnuit de mare cu scopul de a supraîncărca conexiunea unui server sau a unui utilizator internet, sau pentru a epuiza resursele serverelor blocând accesul utilizatorilor legitimi. Acest tip de abuz va fi definit în continuare ca „flood”.
- Transmiterea, distribuția sau stocarea de material ce conține viruși, worms sau cai troieni sau orice altă componentă de natură să producă defecțiuni sau pagube.
- Orice activitate ce are ca scop accesul, obținerea și/sau modificarea de informații/resurse ce nu au un caracter public. Aceste tipuri de activități includ, fără a se limita la acestea: exploatarea breselor de securitate pe alte calculatoare conectate la Internet, căutarea de breșe de securitate a unor calculatoare conectate la Internet, folosirea de servicii tip "proxy" fără acordul proprietarului acestor servicii.
- Trimiterea, distribuția și stocarea de materiale obscene, defaimătoare, calomnioase, amenințatoare, pornografice, discriminatorii, rasiste sau care violează legile de control al exportului în vigoare. Aceste tipuri de activități includ dar fără a se limita la acestea: activitățile de video-chat.
- Rețeaua REALZONE poate fi folosită de către Beneficiarii săi pentru a se conecta la alte rețele și la Internet și Beneficiarii rețelei REALZONE înțeleg că trebuie să se conformeze tuturor regulilor de utilizare a acestor rețele. Orice încercare de violare a securității rețelei REALZONE sau a oricărei alte rețele conectate la Internet sau orice încercare de abuz sunt interzise.
- Beneficiarii înțeleg că Furnizorul nu poate avea controlul informației care circulă prin rețeaua REALZONE. Orice supraîncărcare a rețelei REALZONE de tip „flood” sau alt tip va fi considerată o folosire neautorizată a rețelei și este de aceea interzisă. În mod similar, folosirea de "IP multicast" fără permisiunea Furnizorului este interzisă.
- Beneficiarilor REALZONE sau oricărui terț care folosesc rețeaua REALZONE le este interzis și nu trebuie să permită la rândul lor să folosească rețeaua REALZONE pentru a trimite SPAM-uri și de a abuza de ea. În cazul în care se trimit email-uri în masă, expeditorii trebuie să păstreze date ce atestă aprobarea fiecărui destinatar de a primi astfel de mesaje înainte ca mesajele să fie trimise. Dacă astfel de dovezi nu există, Furnizorul poate considera, după propria sa apreciere, că aprobarea nu a fost obținută și va considera abuzivă utilizarea rețelei. Furnizorul nu este responsabil pentru conținutul nici unui mesaj, indiferent dacă mesajul a fost trimis de către un Beneficiar REALZONE sau de un terț.
- În anumite cazuri, Furnizorul poate bloca traficul spre/dinspre anumite adrese IP ce fac sau nu parte din rețeaua REALZONE, dacă se considera că acele IP-uri sunt folosite pentru a distribui SPAM, flood, sunt "open relay" și/sau sunt folosite pentru a obține acces la resurse ce nu au caracter public și/sau sunt folosite pentru a încalca oricare dintre regulile acestei anexe. În aceste cazuri nici un client nu va mai putea trimite/primi trafic de la acele adrese.
- Furnizorul poate bloca traficul care se face pe un anumit port TCP/IP dacă Beneficiarul sau alți terți folosesc aplicații care fac "flood" folosind portul respectiv sau acel port este susceptibil de a favoriza transmiterea de viruși sau orice alt tip de trafic care ar putea afecta rețeaua REALZONE sau rețeaua Internet.
- Beneficiarii sunt responsabili ca ei, clienții lor și partenerii lor să respecte aceste reguli de utilizare. Beneficiarii vor fi răspunzători pentru toate abuzurile făcute de ei, de clienți sau partenerii lor, prin legătura lor la rețeaua REALZONE.
- Beneficiarilor, care folosesc legătura la rețeaua REALZONE pentru activități ce încalcă prevederile prezentei anexe sau ai caror clienți folosesc legătura la rețeaua REALZONE pentru activități ce încalcă prevederile prezentei anexe, li se poate suspenda serviciul furnizat pe o perioadă nedeterminată în termen de 24 de ore sau imediat, cu sau fără notificare, în funcție de gravitatea problemei. Dacă serviciul este oprit imediat Furnizorul va încerca să contacteze Beneficiarul cât mai curând posibil, pentru a-l informa despre situația apărută. Furnizorul va investiga toate plangerile legate de aceste incidente, primite de la terți, și va coopera cu instituțiile legale pentru detectarea cauzelor și autorilor acestor incidente. Dacă Furnizorul primește o plangere, îndreptată către un Beneficiar al său (sau client al unui Beneficiar, partener al unui Beneficiar etc), aceasta va fi trimisă către Beneficiar pentru a fi rezolvată.
- Beneficiarii ce administrează un domeniu Internet, au obligația de a configura două casute postale: [postmaster@domeniu.ro](mailto:postmaster@domeniu.ro) și [abuse@domeniu.ro](mailto:abuse@domeniu.ro). Mesajele trimise către aceste adrese trebuie citite de persoane în măsură să ia decizii pentru soluționarea problemelor raportate. De asemenea toți Beneficiarii sunt obligați să anunțe Furnizorul care sunt persoanele ce pot lua măsuri ca astfel de probleme să nu se mai întâmple.

- Furnizorul nu discuta decit cu Beneficiarii sai directi. Este raspunderea Beneficiarului de a discuta cu clientii sai pentru a rezolva problemele aparute.

Beneficiarul are obligatia să configureze echipamentele sale astfel încât acestea:

- să nu raspunda la cereri ARP venite din rețeaua REALZONE pentru alte adrese IP decât cele alocate de către REALZONE. În acest scop clientul este obligat:
  - să nu seteze pe interfețe direct conectate la rețeaua REALZONE alte adrese IP decât cele alocate și comunicate de către REALZONE. În aceasta categorie intră și adresele IP folosite de către Beneficiar în rețeaua locală și care nu sunt separate printr-un echipament Layer 3 (router) de rețeaua REALZONE
  - sa nu activeze pe nici o interfață direct conectată cu rețeaua REALZONE optiunea "proxy-arp" și o va dezactiva pe echipamentele care o au activată în mod implicit (de exemplu routerele marca Cisco)
- să nu răspundă la cereri de tipul BOOTP, DHCP și alte cereri de configurare venite din rețeaua REALZONE. În acest scop, dacă se folosesc astfel de servicii pentru rețeaua locală a Beneficiarului, ele trebuiesc dezactivate pe interfața direct conectata la rețeaua REALZONE.
- să nu trimită spre rețeaua REALZONE cereri de modificare a rutelor pentru alte adrese de IP decât cele alocate de către REALZONE sau aparținând Beneficiarului. În acest scop, nu se vor activa și folosi pe interfața direct conectate la rețeaua REALZONE protocoale de anunțare dinamică a rutelor, altele decât cele convenite cu REALZONE, și se vor dezactiva protocoalele de tip RIP/OSPF.
- să nu trimita spre rețeaua REALZONE pachete de tipul "ICMP redirect" pentru alte adrese IP decât cele alocate de către REALZONE.
- să evite trimiterea spre rețeaua REALZONE a altor pachete de tip "broadcast" decât cele strict necesare (tipul ARP), acestea din urmă trebuind să respecte un algoritm de mărire a intervalului de interogare, care să ajunga la peste 1 (una) secundă în cazul în care nu se primește răspuns.

#### Recomandari

- Beneficiarul trebuie sa tina la curent REALZONE cu numele si adresele de contact pentru persoanele ce pot solutiona problemele descrise in prezenta anexa.
- Beneficiarul trebuie sa respecte aceste reguli si / sau sa isi educe angajatii, clientii si partenerii pentru a respecta aceste reguli, in cazul in care Beneficiarul are angajati, clienti, parteneri etc
- Beneficiarul trebuie sa investigheze rapid orice plangere care a fost primita de la REALZONE.
- Cind Beneficiarul trimite mesaje de e-mail (postă electronică) către o listă de destinatari, trebuie să se asigure că are confirmarea fiecărui destinatar din acea listă.

#### Managementul întreruperilor serviciului

##### 4.1. Definirea lipsei serviciului

Se consideră întrerupere a serviciului furnizat de REALZONE, așa cum este definit în contract: orice întrerupere neașteptată a serviciului mai mare de 20 (douazeci) de minute. Nu se consideră lipsă serviciu întreruperile programate și notificate în avans de către REALZONE. Nu se consideră lipsă de serviciu nici întreruperile accidentale sau de întreținere a rețelei cu durată mai mică sau egală de 20 (douazeci) de minute. REALZONE nu va notifica Beneficiarul înaintea unor astfel de întreruperi. Nu se consideră lipsă serviciu întreruperile datorate unor cauze ce țin direct sau indirect de Beneficiar (întreruperea echipamentului de comunicație, modificarea setărilor, lipsa tensiunii electrice la locația Beneficiarului, etc) sau intreruperile datorate actiunilor altor Beneficiari ce fac parte din rețeaua REALZONE.

4.2. În cazul întreruperii serviciului furnizat, tehnicienii REALZONE care se ocupă de administrarea si service-ul rețelei vor remedia defecțiunea in cel mai scurt timp posibil (maxim 10 ore lucratoare de la anuntarea defectiunii).

4.3. In cazul unor conditii meteo neprielnice, temperaturi foarte scazute sau foarte ridicate, ninsoare sau ploaie abundente, viscol etc, timpul de interventie poate creste considerabil, iar Furnizorul nu poate fi tras la raspundere pentru intarzierea remedierii defectiunii.

4.4. În cazul întreruperii serviciului, Beneficiarul va înregistra la Centrul de Suport REALZONE un tichet de nefuncționalitate, pentru care va primi un număr de înregistrare. Beneficiarul poate înregistra tichetul de nefuncționalitate în termen de maxim 2 ore de la momentul în care lipsa serviciului a fost rezolvată. Durata întreruperii serviciului este determinată numai de Furnizor, pe baza înregistrărilor sale interne.

4.5. Raportarea întreruperilor se va face de către Beneficiar numai prin reprezentanții săi autorizați. (semnatarii acestui contract sau reprezentantii lor legali)

4.6. La raportarea întreruperilor, reprezentantul Beneficiarului care raportează va specifica:

- numele său complet
- numele complet al Beneficiarului
- telefoane și adresa de email de contact ale sale
- adresa locației la care a aparut defecțiunea
- tipul și descrierea completă a întreruperii, ora întreruperii, mesajele de eroare primite precum si alte informații relevante observate.

Prezentul contract a fost citit și conținutul său acceptat de părțile contractante care l-au semnat ca reflectând în întregime intențiile lor. Anexele 1 si 2 fac parte integrantă din prezentul contract. Prezentul contract conține 6 pagini (inclusiv anexele) și a fost încheiat în 2 (două) exemplare, unul pentru fiecare parte.