

## Reguli de utilizare a serviciilor

### I. Reguli de utilizare a serviciilor Good Net 1. Definitii

#### 1.1. Good Net defineste ca abuz sau folosire ilegala a retelei:

Orice e-mail comercial, comunicare comerciala prin intermediul postei electronice care este trimis catre o adresa a unui destinatar ce nu a cerut si confirmat în mod expres dorinta de a primi astfel de mesaje. E-mail-urile comerciale includ si

nu se limiteaza la: reclame, sondaje de opinie, oferte promotionale etc. Aceste tipuri de mesaje sunt denumite "Unsolicited Broadcast Email"/"Unsolicited Comercial Email" si vor fi referite in continuare ca SPAM.

Generarea unui trafic neobisnuit de mare cu scopul de a supraîncarca conexiunea unui server sau a unui utilizator internet, sau pentru a epuiza resursele serverelor blocand access-ul utilizatorilor legitimi. Acest tip de abuz va fi definit in continuare ca "flood".

Orice activitate ce are ca scop accesul, obtinerea si/sau modificarea de informatii/resurse ce nu au un caracter public. Aceste tipuri de activitati includ, fara a se limita la acestea: exploatarea breselor de securitate pe alte calculatoare conectate la Internet, cautarea de brese de securitate a unor calculatoare conectate la Internet, folosirea de servicii tip "proxy" fara acordul proprietarului acestor servicii.

Trasmiterea, distribuirea si stocarea de materiale ce violeaza legile in vigoare, sunt protejate prin copyright, marca de comert, de fabrica sau de serviciu, sau orice alt drept de proprietate intelectuala fara autorizatiile necesare, fara a se limita doar la acestea.

Trasmiterea, distribuirea si stocarea de materiale obscene, pornografice, dicriminatorii, rasiste sau care violeaza legile de control al exportului in vigoare.

#### 2. Reguli Good Net

2.1. Reteaua Good Net poate fi folosita de catre Beneficiarii sai pentru a se conecta la alte retele si Beneficiarii retelei Good Net înțeleg ca trebuie sa se conformeze tuturor regulilor de utilizare a acestor retele. Orice incercare de violare a securitatii retelei Good Net sau a oricarei alte retele conectate la Internet sau orice încercare de abuz sunt interzise.

2.2. Beneficiarii Good Net înțeleg ca Good Net nu poate avea controlul informatiei care circula prin reseaua Good Net. Orice supraîncarcare a retelei Good Net de tip "flood" sau alt tip va fi considerata o folosire neautorizata a retelei Good Net si este de aceea interzisa.

2.3. Beneficiarilor Good Net sau oricaror terti care folosesc reseaua Good Net le este interzis si nu trebuie sa permita la randul lor sa foloseasca reseaua Good Net pentru a trimite SPAM-uri si de a abuza de ea. În cazul în care se trimit email-uri in masa, expeditorii trebuie sa pastreze date ce atesta aprobarea fiecarui destinatar de a primi astfel de mesaje înainte ca mesajele sa fie trimise. Daca astfel de dovezi nu exista, Good Net poate considera dupa propria sa apreciere ca aprobarea nu a fost obtinuta si va considera abuziva utilizarea retelei. Good Net nu este responsabil pentru continutul nici unui mesaj, indiferent daca mesajul a fost trimis de catre un Beneficiar Good Net sau de un tert,.

2.4. Beneficiarilor Good Net le este interzisa folosirea de servicii de tip "proxy" fara acordul proprietarului acestui serviciu.

2.5. In anumite cazuri, Good Net poate bloca traficul spre dinspre anumite IP ce nu fac parte din reseaua Good Net, daca se considera ca acele IP-uri sunt folosite pentru a distribui SPAM, flood, sunt "open relay" sau sunt folosite pentru obtine access la resurse ce nu au caracter public. In aceste cazuri nici un client nu va mai putea trimite/primi trafic de la acele adrese.

2.6. Good Net poate bloca traficul care se face pe un anumit port TCP/IIP daca Beneficiarul sau alti terti folosesc aplicatii care fac "flood" folosind portul respectiv sau acel port este susceptibil de favoriza transmiterea de virusi sau orice alt tip de trafic care ar putea afecta reseaua Good Net.

2.7. Beneficiarii Good Net sunt responsabili ca ei, clientii lor si partenerii lor sa respecte aceste reguli de utilizare. Beneficiarii Good Net vor fi raspunzatori pentru toate abuzurile facute de ei, de clienti sau partenerii lor, prin legatura lor la reseaua Good Net.

2.8. Beneficiarilor, care folosesc legatura la reseaua Good Net pentru activitati ce incalca prevederile prezentei anexe sau ai caror clienti folosesc folosesc legatura la reseaua Good Net pentru activitati ce incalca prevederile prezentei anexe, li se poate suspenda serviciul furnizat pe o perioada nedeterminata in termen de 24 de ore sau imediat, fara notificare, in functie de gravitatea problemei. Daca serviciul este

oprit imediat Good Net va incerca sa contacteze Beneficiarul cit mai curind posibil, pentru a-l informa despre situatia aparuta. Good Net va investiga toate plangerile legate de acest tip incidente, primite de la terti, si va coopera cu institutiile legale pentru detectarea cauzelor si autorilor acestor incidente. Daca Good Net primeste o plangere, indreptata catre un Beneficiar al sau sau client al unui Beneficiar, partener al unui Beneficiar, aceasta va fi trimisa catre Beneficiar pentru a fi rezolvata; Good Net va lua masurile specificate in acest articol.

2.9. Good Net poate trimite catre beneficiar mesaje cu caracter comercial, informativ referitoare la oferta proprie sau la

terti cu care Good Net colaboreaza chiar daca nu are solicitarea expresa a acestuia. 3. Recomandari

3.1. Beneficiarul trebuie sa investigheze rapid orice plangere care a fost primita de la Good Net.

3.2. Cand Beneficiarul trimite mesaje de e-mail, posta electronica catre o lista de destinatari, trebuie sa se asigure ca are confirmarea fiecarui destinatar din acea lista.

3.3. Folosirea serviciilor de acces internet expune sistemul Beneficiarului la riscul contaminarii acestuia cu virusi, programe spy-ware sau add-ware, respectiv la riscul accesarii informatiilor de pe sistemul Beneficiarului de catre persoane neautorizate de Beneficiar. Pentru evitarea situatiilor neplacute descrise mai sus, Good Net recomanda respectarea regulilor din anexa 1 cap.2 precum si folosirea unui program antivirus, antispy-ware, respectiv a unui firewall configurat corespunzator pentru a proteja sistemul Beneficiarului. Good Net nu ofera servicii de devirusare, instalare si/sau configurare antivirus, firewall, antispyware si isi declina responsabilitatea in cazul contaminarii sistemului Beneficiarului ca urmare a folosirii serviciilor furnizate de Good Net. Aceste activitati cad in sarcina si responsabilitatea clientului.

3.3. Beneficiarul cunoaste si accepta ca, în utilizarea serviciului prestat de Furnizor, este posibil sa acceseze pagini/site-uri care au anumite limitari tehnice, limitari care nu fac obiectul controlului Furnizorului si deci nu pot fi eliminate.

De asemenea beneficiarul recunoaste si accepta ca anumite aplicatii utilizabile prin intermediul internetului (jocuri etc) au cerinte tehnice speciale (raspuns la ping, latime de banda s.a.). Indeplinirea acestor cerinte nu este o obligatie contractuala asumata de prestator prin prezentul contract si deci este posibil ca anumite aplicatii sa functioneze iar altele nu, aceasta nefiind considerata o defectiune tehnica sau nerespectare a standardului contractual.

II. Procedura de solutionare a reclamatilor utilizatorilor finali

Reclamațiile privind produsele și serviciile de comunicații electronice furnizate de catre Good Net S.R.L pot fi înaintate de catre utilizatorii finali – persoane fizice sau juridice – în oricare din urmatoarele moduri:

a) telefonic, la numerele: 0256435094

0740231796 (de pe telefonul mobil)

b) prin fax, la numerele:

0256436868 pentru clienții persoane fizice

0256436868 pentru clienții persoane juridice

c) prin email și internet, pentru clienții persoane fizice si persoane juridice, la adresele: suport@dominet.ro contact@dominet.ro

d) prin poșta, adresate catre:

Departamentul de Relații cu Clienții al Good Net S,R,L str Popa Sapca, nr. 10A, Timisoara.

e) prin depunerea acestora în scris la sediul S.C Good Net S,R,L zilnic, în timpul orelor de program cu clienti

Reclamațiile trebuie sa conțină numele și datele de contact ale clientului, inclusiv numarul de telefon, precum și descrierea aspectelor reclamate. Orice reclamație legata de serviciile și/sau produsele comercializate de catre Good Net S.R.L, adresata în scris sau verbal, va primi raspuns în termen de maxim 30 de zile lucratoare de la data primirii acesteia de catre Good Net S.R.L , prin oricare din modurile de transmitere enumerate mai sus. Programul de lucru pentru primirea reclamațiilor scrise este 9:00-17:00, de Luni pana Vineri, cu exceptia zilelor legale nelucratoare. Raspunsul la reclamațiile clienților se va transmite în scris sau verbal, în funcție de solicitarea acestora. Orice contestație a clientului legata de factura telefonica trebuie adresata în scris, în maxim 30 de zile de la data emiterii facturii. Fiecare contestație trebuie sa cuprinda suma contestata și apelurile și/sau serviciile facturate/contestate. Obligația clientului de a plăti suma în discuție este suspendata pe perioada soluționarii reclamației, clientul fiind obligat sa achite diferența dintre suma facturata și suma contestata în

termenul specificat pe factura. În cazul în care contestația este respinsă, clientul are obligația de a plăti diferența neachitată în termen de 14 zile de la informarea clientului despre respingerea contestației. Reclamațiile utilizatorilor finali ce au ca obiect deficiențele de funcționare ale echipamentelor terminale de telecomunicații/accesorii, în perioada garanție, vor fi soluționate în conformitate cu dispozițiile legislației în vigoare în materie și/sau dispozițiile certificatului de garanție, în termen de 15 zile de la data predării acestora în punctul de colectare Good Net S.R.L.

În anumite cazuri, în funcție de natura și complexitatea aspectelor sesizate, termenul de soluționare a reclamațiilor se poate prelungi, în mod excepțional, cu o nouă perioadă de 30 de zile lucratoare, cu informarea prealabilă a clientului asupra acestei situații.

În cazul în care reclamația nu este soluționată pe cale amiabilă, clientul are posibilitatea de a se adresa în vederea soluționării litigiului către autoritatea de reglementare, respectiv către instanța competentă, după caz.