

CONTRACT DE FURNIZARE SERVICII DE TELEFONIE

Nr. /

1. PARTILE

Page | 1

S.C. IRISTEL ROMANIA S.R.L., persoana juridica romana, cu sediul social in Bucuresti, Strada Valeriu Braniste, nr. 37-39, Sector 3, Tel.: 0040 31.780.4747, Fax: 0040 31 781.4747, inregistrata la Registrul Comertului sub numarul J 40 / 13587 / 2002, Cod Unic de Inregistrare 15104999, Atribut Fiscal R, avand cont in Lei RO13 INGB 0001 0081 8058 8910, deschis la ING BANK, reprezentata legal de Doamna Carmen Bratu - Director Vanzari, denumita in continuare **Furnizor**.

si

_____, persoana fizica romana, cu domiciliul in Localitatea _____, Str. _____, Bloc _____, Scara _____, Ap. _____ Sector _____, Tel.: _____, Fax: _____, Cod Numeric Personal _____, denumita in continuare **Beneficiar**.

2. OBIECTUL CONTRACTULUI

Furnizorul va asigura Beneficiarului, iar Beneficiarul se obliga sa plateasca in conditiile prezentului contract, contravaloarea serviciilor de telefonie si/sau fax conform Anexelor atasate care sunt parte integranta din prezentul contract.

3. DURATA CONTRACTULUI

Contractul se incheie pe o perioada de 1 (un) an sau pentru o perioada minima contractuala dupa cum este aceasta stipulata in Anexele atasate prezentului contract. Termenul curge de la data semnarii contractului de ambele parti. La incheierea perioadei de valabilitate, contractul se considera reinnoit, prin accord tacit, pentru perioade successive de 1 (un) an cu exceptia cazului in care una dintre parti a remis celeilalte parti o notificare scrisa cu 30 (treizeci) zile calendaristice inainte de incetarea contractului; cererea sa de denuntare a acestuia.

4. VALOAREA CONTRACTULUI

4.1 Valoarea contractului este determinata de chiria echipamentelor, abonamentul si optiunile contractate, conform Anexelor atasate care sunt parte integranta din prezentul contract, la care se adauga traficul de convorbiri telefonice si/sau fax (suma minutelor inmultita cu tariful, plus numarul de pagini trimise) inregistrat in contul Beneficiarului in luna respectiva pentru fiecare destinatie.

4.2 Tarifele pentru destinatiile accesate de catre Beneficiar se gasesc pe site-ul www.iristel.ro si pot fi modificate unilateral de catre Furnizor ori de cate ori se modifica costurile pe piata internationala de telefonie.

4.3 Tarifarea se va face in incremente de 6 (sase) secunde dupa primele 60 (saizeci) de secunde (indivizibile) fara diferentieri de tarife in functie de momentul din zi sau saptamana a apelului. Acestui tarif se adauga costul per pagina inmultit cu numarul de pagini trimise.

4.4 Modalitatile si termenele de plata:

Daca nu este specificat altfel in anexele atasate acestui contract, Furnizorul va emite catre Beneficiar o factura fiscala continand contravaloarea serviciilor de telefonie Broadfone prestate acestuia pentru luna care a trecut si in contravaloarea chiriilor, abonamentelor si optiunilor contractate pentru luna in curs. Facturile fiscale se vor emite in termen de 5 (cinci) zile de la data incheierii lunii pentru care se emite factura.

Prima factura va contine perioada cuprinsa intre data activarii si ultima zi a lunii urmatoare. In cazul achizitionarii de catre Beneficiar a echipamentelor de telecomunicatii factura fiscala aferenta echipamentelor livrate se va emite la data livrarii acestora. Toate facturile fiscale emise vor fi expediate in original pe adresa indicata de Beneficiar ca adresa de facturare.

Plata se va efectua de catre Beneficiar in termen de maxim 15 (cincisprezece) zile de la data emiterii acestei facturi de catre Furnizor. Intarzierea platii va conduce la o penalizare de 0,2 % / zi din valoarea sumei neachitate.

Tarifele aferente serviciilor sunt exprimate in Euro fara TVA, si vor fi platite la cursul BNR din data de 25 a fiecarei luni. Tarifele aferente achizitionarii echipamentelor de telecomunicatii sunt exprimate in Euro fara TVA, si vor fi platite la cursul BNR din data emiterii facturii.

Clientul care reclama ca nu a primit factura, nu este exonerat de la plata sumelor datorate , avand obligatia de a se interesa cu privire la plata sumelor datorate. Neplata totala sau partiala a facturii peste 30 zile de la de la termenul scadent, da dreptul Furnizorului sa suspende furnizarea tuturor serviciilor. Furnizarea se reia in maxim 2 zile lucratoare de la achitarea integrala a sumelor datorate (valoarea serviciului plus penalizari de intarziere).

4.5 Activarea si disponibilitatea serviciului:

Activarea serviciului se va face in maxim 3 zile lucratoare de la receptionarea de catre Furnizor a contractului semnat de Beneficiar. La activarea serviciului Beneficiarul va primi din partea Furnizorului acces nelimitat la serviciile de telefonie Broadfone.

Furnizorul garanteaza ca toate serviciile pe care le furnizeaza vor fi in conditii normale de operare, de la data activarii, iar serviciile sunt conform obiectului contractului. Prin conditii normale de operare se intelege o disponibilitate a serviciului de minim 95%.

In cazul unor defectiuni in derularea serviciului, aparute din cauza Furnizorului, acesta se obliga sa remedieze problema in cel mai scurt timp posibil de la data semnarii acesteia de catre Beneficiar; in orice caz, Furnizorul va utiliza eforturi rezonabile pentru a asigura remedierea defectiunii in termen de maxim 48 de ore de la data semnarii de catre Beneficiar. In aceasta situatie, cand problemele apar strict din cauza Furnizorului, Beneficiarul va fi despagubit cu contravaloarea abonamentului pentru perioada in care serviciul nu a fost disponibil. Despagubirea Beneficiarului se va face prin aplicarea creditului corespunzator pe urmatoarea factura.

In cazul unor defectiuni aparute la echipamentele furnizate de catre Furnizor, acesta va inlocui sau repara echipamentul defect, gratis daca este in perioada de garantie sau contra cost dupa aceasta perioada.

Beneficiarul poate semnala problemele aparute sunand la numarul de relatii cu clientii 031.780.4747, trimitand fax la numarul 031.781.4747, sau email la adresa customercare@iristel.ro.

4.6 Procedura privind solutionarea reclamatilor:

Reclamatii pot fi depuse in termen de maxim 3 zile de la evenimentul declarat, sau de la emiterea facturii, in cazul disputarii unei sume facturate.

Abonatii Iristel Romania pot inainta reclamatiei privind serviciile contractate prin urmatoarele modalitati:

- Apeland serviciul de Relatii cu Clientii la numarul 031.780.4747, optiunea 1.
- Trimitand un e-mail la customercare@iristel.ro
- Transmitand un fax la numarul 031.781.4747
- Prin cerere scrisa expediat la sediul companiei: Str. Valeriu Braniste 37-39, parter, Sector 3, Bucuresti, 030715, sau depunere direct la adresa de mai sus. Program: Luni- Vineri 10:00 – 18:00.

Departamentul de Relatii cu Clientii isi asuma obligatia de a anunta reclamantul de luarea la cunostinta in termen de maxim 24 de ore de la primirea reclamatiei. Comunicarea initiala si pe parcursul solutionarii va fi efectuata prin acelasi mijloc folosit pentru a depune reclamatia, sau folosind datele de contact indicate de catre Client.

Termenul de solutionare a reclamatilor variaza in functie de tipul acesteia, dupa cum urmeaza:

- Tehnica - Maxim 24 ore, daca aceasta este cauzata de probleme aparute in reseaua Iristel. In cazul unei probleme care nu rezida in reseaua Iristel, fiind cauzata de terti, Iristel va comunica Clientului acelasi termen de solutionare primit din partea tertilor. Informatii privind statusul vor fi furnizate odata la 4 ore, indiferent daca exista noutati sau nu. Clientul va fi despagubit cu contravaloarea abonamentelor pentru perioada de indisponibilitate a serviciului.

- Financiara/de facturare – Maxim 3 zile lucratoare. In situatia in care reclamatia a fost rezolvata in favoarea Clientului, Iristel va extinde perioada scadenta pentru factura fiscala in cauza cu un numar de zile egal celor necesare pentru rezolvarea reclamatiei.
- Activare - Maxim 3 zile lucratoare. In situatia in care activarea serviciului a fost intarziata din cauze imputabile Iristel si abonamentele lunare au fost taxate eronat, Iristel va aplica un credit pe contul Clientului egal cu valoarea abonamentelor lunare pentru perioada de indisponibilitate.
- Altele – Maxim 24 de ore.

Despagubirea Clientului, pentru oricare dintre situatiile de mai sus, se va face prin aplicarea creditului corespunzator pe urmatoarea factura.

Daca este necesara prelungirea termenului de solutionare furnizat initial, Clientul va fi notificat cu minim 12 ore inainte de expirarea acestui termen.

4.7 Solutionarea litigiilor:

Partile convin ca orice litigiu intervenit intre ele, care nu poate fi solutionat pe cale amiabila, poate fi trimis de catre oricare dintre parti urmatoarelor instante:

Autoritatea Nationala pentru Administrare si reglementare in Comunicatii

Adresa: Str. Delea Nouă, nr. 2, Sector 3, Cod 030925, București

Telefon:0800 855 855 sau 0372 845 845

E-mail: relatii_cu_publicul@ancom.org.ro

Formular sesizari online: http://www.ancom.org.ro/sesizeaz-ancom_1396

Curtea de Arbitraj Comercial Internațional de pe lângă Camera de Comerț și Industrie a României și a Municipiului Bucuresti

Adresa: B-dul Octavian Goga nr. 2, sector 3, București, ROMÂNIA

Fax: 021 319 01 26

E-mail: arbitration@ccir.ro

5. OBLIGATIILE PARTILOR

5.1 Furnizorul se obliga sa:

- sa trimita Beneficiarului prezentul contract, semnat de reprezentantul legal al societatii, in doua exemplare, prin posta sau curierat, precum si o copie a acestuia prin e-mail sau fax.
- asigure buna functionare a serviciului; remedieze eventualele defectiuni aparute in functionarea serviciului in maximum 48 de ore de la informarea transmisa de Beneficiar;
- anunte intreruperea derularii contractului cu un preaviz scris cu cel putin 30 (trezeci) zile calendaristice inainte de data dorita pentru incheierea serviciului;
- sa livreze echipamentele de telecomunicatii in termen de maxim 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la primirea comenzii ferme a Beneficiarului, pe adresa indicata de acesta din urma pentru livrare;
- emita factura detaliata pentru luna de facturare in forma scrisa sau electronica la adresa Beneficiarului;
- nu divulge date din acest contract si / sau cu privire la convorbirile efectuate de Beneficiar fara acordul prealabil scris al acestuia.

5.2 Beneficiarul se obliga sa:

- semneze si sa trimita Furnizorului in maxim 3 (trei) zile lucratoare de la receptionarea prezentului contract, o copie a acestuia prin fax sau e-mail, pentru a permite activarea serviciului.
- semneze si sa trimita in maxim 10 (zece) zile lucratoare de la receptionarea prezentului contract un exemplar in original al acestuia prin posta sau curierat.
- onoreze la timp si in totalitate obligatiile financiare care ii revin din prezentul contract;
- asigure integritatea si securitatea echipamentelor utilizate pentru serviciul de telefonie Broadfone, precum si a credentialelor pentru accesarea retelei Iristel;
- anunte in cel mai scurt timp eventualele defectiuni aparute in derularea serviciului;
- nu inchirieze/vanda abonamentul contractat sub sanctiunea nulitatii acestuia. De asemenea, este interzisa redirectionarea cu titlu oneros prin intermediul abonamentului a traficului generat de catre un tert;

g) nu divulge date din acest contract fara acordul prealabil scris al Furnizorului.

6. OBLIGATIILE COMUNE SI PRINCIPIILE GENERALE

Furnizorul declara si garanteaza ca dispune de toate autorizatiile legale pentru furnizarea serviciilor care fac obiectul Contractului, atat in Romania cat si la destinatiile prevazute pe site-ul www.iristel.ro, si ca prin furnizarea acestor servicii nu sunt incalcate drepturi ale tertilor. Daca, totusi, o asemenea incalcare s-ar produce, Beneficiarul va fi scutit de orice raspundere.

7. CLAUZE SPECIALE

7.1 Beneficiarul poate solicita incetarea contractului inainte de termenul stabilit prin prezentul contract in conditiile unei solicitari scrise transmise Furnizorului cu cel putin 30 (trezeci) de zile inainte de data efectiva la care contractul va inceta. Incetarea contractului nu exonereaza Beneficiarul de raspundere in general si in special de plata debitelor acumulate pana la data incetarii contractului.

7.2 In cazul in care Beneficiarul solicita incetarea contractului inainte de expirarea unei perioade minime contractuale, dupa cum este aceasta stipulata in Anexele atasate prezentului contract, sau incetarea contractului este cauzata de o incalcare a obligatiilor contractuale de catre Beneficiar, Beneficiarul se obliga la plata unei taxe de reziliere egala cu valoarea lunara a abonamentelor pentru lunile ramase de executat din perioada minima contractuala.

7.3 Contractul inceteaza de plin drept in situatia in care Furnizorul pierde autorizatia / licenta privind dreptul de a asigura serviciile de telefonie voce si / sau fax in conformitate cu prevederile Art. 2 din prezentul contract.

7.4 Beneficiarul ia la cunostinta si accepta faptul ca este strict responsabil pentru integritatea si securitatea echipamentelor folosite pentru serviciul de telefonie Broadfone . Beneficiarul intelege si accepta ca orice cost rezultat din utilizarea serviciului , fie in conditii normale, fie in conditii de accesare neautorizata de catre terti a echipamentelor sau serviciului acestuia, va fi in sarcina sa iar Furnizorul nu isi asuma sub nicio forma responsabilitatea integritatii si securitatii echipamentelor/retelei Beneficiarului si nu va fi tinut responsabil pentru uzul neautorizat al serviciului rezultat din securizarea necorespunzatoare a echipamentelor/retelei, sau divulgarea constienta ori inconstienta a informatiilor sensibile (credentiale) ce permit accesul la echipamente/retea.

In urma acceptarii conditiilor enuntate mai sus, Beneficiarul poate solicita activarea optiunii de Trafic International:

Sunt de acord cu activarea optiunii de Trafic International

Nu sunt de acord cu activarea optiunii de Trafic International

7.5 Prin semnarea acestui contract Beneficiarul accepta procedurile Furnizorului, prezente si viitoare, pentru deschiderea sau mentinerea unei linii de credit in vederea folosirii serviciului. Furnizorul, urmare a unei analize de credit interne, poate cere constituirea unei garantii sub forma unei plati in avans sau depozit de securitate si isi rezerva dreptul de a intarzia sau anula activarea serviciului pana la indeplinirea tuturor conditiilor impuse Beneficiarului. Furnizorul, totodata, isi rezerva dreptul de a mari sau modifica taxele de garantie solicitate Beneficiarului, daca volumul de trafic sau costurile lunare ale Beneficiarului depasesc estimarile initiale sau limita de credit acordata.

7.6 Pe durata prezentului contract, Furnizorul, in cazul in care se inregistreaza intarzieri in efectuarea platilor sau se identifica circumstante ce pot duce la intarzieri sau dificultati in efectuarea platilor de catre Beneficiar , poate solicita acestuia constituirea unei garantii sunb forma unui depozit sau plata in avans, sau marirea taxelor de garantie, dupa cum e cazul. In cazul in care Beneficiarul nu constituie garantia solicitata in termenul solicitat de catre Furnizor, accesul la serviciile oferite prin contract va fi restrictionat fara obligativitatea Furnizorului de a aplica compensatii Beneficiarului.

8. FORTA MAJORA

Nici una din 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 de forta majora invocat in termen

de 2 (doua) zile lucratoare de la aparitie si dovedit cu acte emise si vizate de institutiile abilitate, in termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la aparitie.

9. DISPOZITII FINALE

9.1 Prezentul contract poate fi modificat numai in scris, prin acordul ambelor parti. Contractul reprezinta vointa partilor si inlatura orice declaratii / acorduri anterioare in forma scrisa sau orala. Page | 5

9.2 Prezentul contract inceteaza de drept, fara interventia instantei judecatoresti in cazul in care oricare din parti:

- a) este declarata in stare de incapacitate de plata, faliment sau declanseaza procedura de lichidare, inainte de incetarea executarii acestui contract;
- b) cesioneaza drepturile si obligatiile sale, fara acordul prealabil al celeilalte parti;
- c) isi incalca repetat obligatiile contractuale, dupa ce a fost avertizata de catre cealalta parte ca o noua incalcare a acestora va duce la rezilierea acestui contract.

Rezilierea nu va avea nici un efect asupra obligatiilor deja scadente intre parti.

Prevederile acestui articol nu inlatura raspunderea partii care in mod culpabil a cauzat incetarea contractului.

9.3 Partile convin ca prezentul contract si anexele sale sa aiba caracter confidential, cu exceptia acelor abilitati de lege, avand atributii de control.

Contractul a fost redactat in 2 exemplare originale, in limba romana, cate unul pentru fiecare parte.

Incheiat astazi _____

S.C. IRISTEL ROMANIA S.R.L.

CARMEN BRATU
DIRECTOR VANZARI

BENEFICIAR

