

TERMENII SI CONDITIILE GENERALE

1. ACORDUL

1.1 Acceptarea Termenilor si Conditilor:

Iristel isi rezerva dreptul sa schimbe, modifice, adauge sau sa inlature portiuni ale Termenilor si Conditilor Generale in orice moment si fara nici o notificare prealabila catre Dumneavoastra. Va rugam sa verificati in mod periodic Termenii si Conditile Generale ca sa aflati care sunt aceste modificari. Continuarea utilizarii acestui website si a Serviciului ca urmare a introducerii acestor modificari in Termenii si Conditile Generale inseamna acceptarea sus-amintitelor modificari, schimbari sau adaugari.

1.2 Termene:

Serviciul este oferit sub forma unui abonament lunar, de la inceputul pana la sfarsitul lunii, calculat de la data propriu-zisa a efectuării abonamentului, in cursul lunii respective. Termenele subsecvente ale Acordului de fata se reinnoiesc in mod automat, in fiecare luna, fara nici o actiune suplimentara din partea Dumneavoastra, cu exceptia cazului in care notificati in scris Iristel cu cel putin 30 zile inainte de intentia Dumneavoastra de a nu reinnoi Acordul. Dumneavoastra veti achizitiona Serviciile Iristel pe termene intregi de 1 luna, aceasta insemand ca daca incercati sa terminati Serviciul inainte de sfarsitul termenului de 1 luna, corespunzator lunii in curs, veti fi responsabil(a) pentru toate costurile corespunzatoare lunii respective, pana la sfarsitul termenului in curs, incluzand si fara a se limita la costurile care nu au fost inca facturate, si care devin scadente si trebuie deci platite de indata ce ati furnizat notificarea sus-mentionata.

1.3 Activarea si disponibilitatea Serviciului:

Activarea serviciului se va face in 3 zile lucratoare de la receptionarea de catre Iristel a contractului semnat. La activarea serviciului veti primi din partea Iristel acces la serviciile de telefonie voce si/sau Fax Virtual contractate.

1.4 Utilizarea comerciala a Serviciului si a Dispozitivului:

Serviciile si Echipamentele Iristel va sunt furnizate exclusiv Dumneavoastra, in calitate de utilizator final. Aceasta inseamna ca Dumneavoastra nu veti putea sa revindeti sau sa transferati Serviciile sau Echipamentele Iristel niciunei alte persoane, pentru nici un motiv, fara permisiunea expresa si scrisa acordata anterior de Iristel.

1.5 Utilizarea legala a Serviciului si a Dispozitivului:

Sunteti de acord sa utilizati Serviciile si Echipamentele Iristel numai in scopuri legale. Aceasta inseamna ca sunteti de acord sa NU le utilizati pentru a transmite sau a primi nici o remarca ilegala, daunatoare, amenintatoare, abuziva, hartuitoare, defaimatoare, obscena, explicita sexual, profanatoare, discriminatorie pe motive etnice sau rasiale sau orice alt material neplacut, de orice alt tip, incluzand, dar nelimitandu-se la orice material care incurajeaza un comportament care ar putea constitui o infractiune, ar putea da nastere unei raspunderi civile sau ar viola, in orice alt mod, vreo lege aplicabila national sau international. Iristel isi rezerva dreptul sa termine Serviciul imediat si fara o notificare prealabila daca veti incalca oricare dintre restrictiile mentionate mai sus, situatie in care veti ramane responsabil pentru toate costurile aferente Serviciului, incluzand si fara a se limita la costurile care nu au fost deja facturate, si care devin scadente si trebuie deci platite de indata ce Iristel va va termina Serviciul.

1.6 Utilizarea neautorizata a Echipamentelor Iristel, Firmware sau Software:

Sunteti informat(a) ca nu vi se acorda prin prezentul nici o licenta pentru utilizarea Echipamentelor Iristel sau software pentru nici un alt scop decat acela care a fost descris in prezentul Acord, asa cum a fost autorizat de catre Iristel, si ca Echipamentele va sunt furnizate pentru a fi utilizate exclusiv in conexiune cu Serviciile Iristel. Daca va decideti sa utilizati Serviciile Iristel printr-un dispozitiv care nu este furnizat de Iristel, Iristel isi rezerva dreptul sa interzica Serviciul sau sa va deconecteze in anumite cazuri particulare sau in general, daca Iristel considera necesar.

1.7 Afectarea functionarii Echipamentelor Iristel:

Sunteti de acord sa nu modificati numarul electronic de serie, numarul de identificare sau sa efectuati o resetare pentru nici unul dintre Echipamentele Iristel, fara permisiunea scrisa si prealabila a Iristel, in fiecare caz in parte. Iristel isi rezerva dreptul sa termine Serviciul daca veti afecta functionarea oricarui dintre aceste Echipamente.

1.8 Furtul Serviciului:

Sunteti de acord sa notificati Iristel imediat, in scris sau sunand Serviciul Clienti, daca oricare dintre Echipamentele Iristel este furat sau daca va dati seama,oricand, ca Serviciul Dumneavoastra este accesat neautorizat in mod sistematic (sau a fost accesat neautorizat) si este (sau a fost) utilizat in mod fraudulos. Cand sunati sau scrieti la Iristel, trebuie sa furnizati numarul contului Dumneavoastra si o descriere detaliata a imprejurarilor in care s-a realizat furtul sau utilizarea frauduloasa, asa cum au fost prezentate mai sus.

1.9 Returnarea Echipamentelor Iristel:

Echipamentele Iristel pot fi returnate in termen de paisprezece (14) zile din momentul activarii liniei Dumneavoastra telefonie, daca se indeplinesc conditiile: (i) aveti dovada de achizitionare precum si materialul original de impachetare (ii) articolele Iristel sunt returnate in starea originala de functionare (iii) toata documentatia si materialele utilizate la impachetare sunt returnate in buna stare. Daca receptionati ambalajul si/ sau Echipamentele Iristel cu daune vizibile, va rugam sa inscrieti aceasta dauna pe factura sau chitanta transportatorului si sa pstrati o copie a acesteia. Va rugam sa pastrati ambalajul original, toate materialele de impachetare si toate partile ramase intacte si apoi contactati de urgenta Serviciul Suport Clienti al Iristel. Garantia variaza, in functie de tipul de Dispozitiv pe care il alegeti. Va rugam sa luati la cunostinta materialele referitoare la garantie, asa cum sunt incluse in pachetul Echipamentelor Iristel. Dupa prescrierea termenului limita de paisprezece (14) zile, toate despagubirile datorate in urma achizitionarii Echipamentelor Iristel vor fi nerambursabile la momentul terminarii Serviciilor. Costurile Echipamentelor Iristel se afla pe site, la sectiunea Adaptare VoIP.

1.10 Transferul numarului si terminarea Serviciului:

Iristel va fi de acord sa transfere, la terminarea Serviciului, numarul Dumneavoastra de telefon catre alt furnizor, la alegere, numai daca ati transferat deja numarul Dumneavoastra de telefon catre Iristel pentru a fi utilizat in conexiune cu Serviciile noastre si numai daca se indeplinesc urmatoarele conditii: (i) Serviciul Dumneavoastra a fost terminat in mod legal si complet si (ii) contul Dumneavoastra este la zi, incluzand plata tuturor cheltuielilor si a taxelor de deconectare si (iii) numarul pe care doriti sa il transferati unui alt furnizor, la alegere, a fost deja transferat la Iristel de catre Dumneavoastra.

1.11 Exclusivitate privind apelurile interurbane:

Este inteles faptul ca Iristel va fi furnizorul exclusiv pentru apelurile interurbane, pe toata durata acestui contract. Iristel este autorizat sa trimita toate apelurile interurbane prin intermediul liniilor sale.

1.12 Utilizare normala:

Daca va abonati la Serviciul destinat persoanelor fizice, va rugam sa luati nota de faptul ca atat Serviciul cat si Echipamentul va sunt furnizate Dumneavoastra personal pentru utilizare la adresa comunicata Iristel. Nu aveti dreptul sa revineti sau sa transferati Serviciul sau Dispozitivul unui tert fara consimtamantul Iristel scris. Este interzisa utilizarea Serviciului sau Dispozitivului pentru auto-apelare, redirectionare continua sau extinsa a apelurilor, telemarketing, broadcasting de fax sau de voicemail ori blasting de fax sau de voicemail. Ne rezervam dreptul sa terminam sau sa modificam Serviciul de indata ce determinam, in mod discretionar, ca utilizarea Serviciului sau a Dispozitivului este, sau a fost la un moment dat, incompatibila cu tiparele normale ale utilizarii rezidentiale. In plus, va trebui sa platiti tarifele noastre standard pentru Serviciu comercial pentru toate perioadele in care utilizarea Serviciului sau a Dispozitivului de catre Dumneavoastra a fost incompatibila cu tiparele normale ale utilizarii rezidentiale.

Daca va abonati la Serviciul destinat persoanelor juridice, va rugam sa luati nota de faptul ca abonamentele/optiunile aditionale care includ trafic de voce nelimitat sunt destinate utilizarii exclusiv in regim de utilizare normala. Se va considera utilizare abuziva depasirea unei limite de utilizare lunara per linie de telefonie de 3000 de minute si Iristel isi rezerva dreptul de a taxa la ratele sale standard minutele care depasesc limita de utilizare ante-mentionata.

1.13 Pachete promotionale Iristel:

La intervale diverse de timp, Iristel poate oferi serviciile sale in pachete promotionale („Promotii”), durata („Perioada de incercare”) si termenii carora pot varia in functie de conditiile respective descrise in literatura promotiei respective sau pe website. Sub termenii specifici ai acestor Promotii, Iristel poate reduce unele cheltuieli facute de Client, excluzand taxele aplicabile, daca termenii descrisi mai jos sunt indepliniti. Iristel isi rezerva dreptul de a termina, revoca, sau schimba termenii Promotiilor in orice moment, fara notificare prealabila. Pentru a putea participa, trebuie: (1) sa terminati Serviciul in numarul de zile specificat in Perioada de incercare, dupa Data Activarii si (2) sa returnati Echipamentul, daca v-a fost furnizat direct de Iristel, neafectat si in conditie originala in termen de 14 zile de la anulara Serviciului, cu materialul de impachetare original, documentatia si materialele accesorii aferente. Clientii care au cumparat Echipamentul de la un distribuitor autorizat Iristel trebuie sa returneze Echipamentul la acel distribuitor autorizat de unde a fost achizitionat si sunt subiectul termenilor si conditiilor impuse de acel distribuitor in ceea ce priveste returnarea pretului de achizitionare al Echipamentului. Cheltuielile cu utilizarea Echipamentului nu se vor returna in nici o situatie, incluzand, dar nelimitandu-se la, apelurile internationale. Clientul va fi responsabil pentru costul si va suporta riscul returnarii Echipamentului, doar daca nu este specificat altceva in termenii sub care achizitionati promotia, asa cum au fost ei prezentati la momentul activarii in sistem.

1.14 Drepturi de proprietate:

Recunoasteti si sunteti de acord ca intreg continutul acestui website este protejat prin dreptul de autor, dreptul de protectie asupra marilor, patentelor, dreptul de confidentialitate asupra comertului, marilor de serviciu, patentelor, secretelor comerciale, sau altor drepturi de proprietate si legi. In afara situatiei in care ati fost autorizat in mod expres de Iristel Romania, sunteti de acord sa nu vindeti, inchiriat, modificati, distribuiti, copiat, reproduceti, transmiteti, sa nu afisati in mod public, sa nu prezentati in mod public, publicati, adaptati, editati, sau creati materiale derivate din acest continut. In plus,

folosirea conținutului sau materialelor prezentului website pentru orice alt scop care nu este descris în mod expres pe parcursul acestor Termeni și Condiții este interzisă.

Așa cum este menționat mai sus, reproducerea, copierea sau redistribuirea în scopuri comerciale a oricărui material sau elemente de design de pe acest website este strict interzisă fără permisiunea expresă și scrisă a Iristel.

2. INTRERUPEREA SERVICIULUI

2.1 Intreruperea energiei electrice:

Serviciile Iristel nu funcționează în eventualitatea unei întreruperi ale energiei electrice. Dacă se întrerupe suplimentarea cu energie electrică, Serviciile Iristel nu vor funcționa până când aceasta nu va fi restabilită. O întrerupere în suplimentarea cu energie electrică ar putea să necesite resetarea sau reconfigurarea echipamentului de către Dumneavoastră, anterior reluării Serviciilor Iristel.

2.2 Intreruperea serviciului de internet:

Luati astfel la cunoștință și înțelegeți că întreruperile în funcționarea serviciului Dumneavoastră de internet, datorate furnizorului Dumneavoastră, vor împiedica efectuarea ORICARUI apel.

2.3 Intreruperea Serviciului datorată suspendării activității contului:

Luati astfel la cunoștință și înțelegeți că întreruperile în funcționarea Serviciului Dumneavoastră din cauza suspendării activității contului Dumneavoastră, ca rezultat al unor probleme de facturare, vor împiedica efectuarea ORICARUI apel.

2.4 Alte întreruperi ale Serviciului:

Luati astfel la cunoștință și înțelegeți că dacă întâmpinați o întrerupere a serviciului pentru ORICARE motiv, această întrerupere va avea ca rezultat împiedicarea efectuării ORICARUI apel. Aceste întreruperi pot interveni dintr-o varietate de cauze, incluzând dar nelimitându-se la acele motive menționate oriunde în cuprinsul acestui Acord.

3. MODIFICARI ALE ACORDULUI

Intrucât tehnologia și serviciile progresează, Iristel ar putea schimba aceste Termene și Condiții din când în când, notificându-vă în prealabil cu 14 zile. Notificarea se va realiza prin:

- înscrierea în secțiunea „Anunțuri Serviciu” de pe site-ul nostru, sau
- mail electronic direcționat către adresa de e-mail pe care ne-ați furnizat-o când v-ați abonat la Serviciile Iristel, sau la adresa curentă de e-mail, dacă ne-ați notificat de modificarea acesteia.

Sunteți responsabil(a) pentru informarea noastră asupra oricărui schimbări în adresa Dumneavoastră de e-mail, scriindu-ne la customer@iristel.ro, și înțelegeți că noi vom utiliza în continuare ultima adresă de e-mail comunicată, până când ne veți informa asupra modificării acestei adrese.

4. FACTURAREA | TERMINAREA SERVICIULUI

4.1 Facturare:

Costurile fixe se vor plăti lunar, în avans, și celelalte costuri vor fi plătite după ce vor fi facturate. Ne rezervăm dreptul de a factura la anumite intervale dacă suma pe care ne-o datorati, în orice moment, este mai mare de 50 Euro. Clientul este responsabil pentru plata către Iristel a costurilor tuturor Serviciilor și Echipamentelor furnizate Clientului. Se vor aplica penalizări pentru întârzierea plății dacă aceasta nu este efectuată în termen de 15 de zile din momentul în care s-a emis factura. Aceste penalizări se calculează sub forma unei rate de 0,2% / zi din valoarea sumei neachitate. Nici un cost care este disputat de către Client nu va fi considerat ca a depășit data scadentei, cu excepția situației în care Iristel, în mod discreționar, are motive rezonabile să creadă că scopul disputei este să înlăture sau să întârzie plata. Clientul este de acord că orice rambursare mai mică de 10.00 Euro nu va fi creditată în contul acestuia.

Iristel va pune la dispoziția Clientului, la cerere, factura detaliată aferentă oricărei perioade de facturare care aparține ultimelor 6 luni, fără a solicita taxe pentru aceasta.

4.2 Dispute referitoare la factura:

Cu excepția cazului în care a existat intenția de a întârzia sau înlăture plata, Clientul este responsabil pentru plata unui cost care nu a fost facturat anterior sau care a fost facturat la o valoare mai mică NUMAI dacă: 1) în cazul unei taxe de abonament recurente, aceasta este facturată în mod corect într-o perioadă de un an de la data la care eroarea a apărut sau 2) în cazul unui cost care nu se repetă, acesta este facturat în mod corect într-un termen de 150 de zile de la data la care a survenit eroarea prezentată mai sus. În cazul unei taxe de abonament recurente care nu trebuia să fie facturată sau a fost suprafacturată, Clientul va fi creditat cu suma în exces până la data la care a survenit eroarea, dispoziția făcând obiectul unei perioade-limită prescrise de lege. Totuși, dacă Clientul nu dispută taxa de abonament în termen de 60 de zile

de la data emiterii facturii detaliate care a inlaturat acea eroare, Iristel nu va credita taxa pentru perioada anterioara facturii detaliate. Taxele de trafic de voce pot fi creditate, NUMAI daca Clientul va disputa aceste costuri in termen de 7 (sapte) zile de la primirea extrasului de cont bancar.

Trebuie sa notificati Iristel in scris daca disputati orice cost facturat de Iristel; in caz contrar, veti decada din dreptul de a disputa aceste costuri. Disputele referitoare la factura, va trebui sa le notificati la urmatoarea adresa:

In atentia Departamentului Financiar Iristel Romania
Olympia Tower Building, Nivel 5, Bd. Decebal, nr.25-29, București 030971, Sector 3, Romania
customer@iristel.ro

4.3 Plata:

Iristel accepta plati cu carte de credit, ordin de plata si numerar. Utilizarea Serviciilor Iristel autorizeaza Iristel sa va debiteze cartea de credit pe care ati preautorizat-o, incluzand situatia in care cartea de credit expira sau este inlocuita, pentru costurile pe care Iristel le suporta in perioada unui ciclu de facturare. Aceasta autorizatie va ramane valida termen de 30 de zile dupa ce Iristel primeste notificarea scrisa prin care se solicita incetarea debitarii cartii Dumneavoastra de credit. Iristel isi rezerva dreptul de a termina Serviciul Dumneavoastra in orice moment, daca oricare plata efectuata cu cartea de credit sau cu ordinul de plata este refuzata si/sau in oricare alt caz de neplata a costurilor aferente contului Dumneavoastra. Terminarea Serviciului din cauza refuzarii cardului sau din cauza neplatii, va lasa responsabil fata de Iristel pentru toate costurile care au intervenit inainte de terminare precum si pentru toate costurile pe care le-a suportat Iristel din pricina lipsei platii, ca de exemplu (dar nelimitandu-se la) la costurile colectarii sau costurile unui avocat.

5. TERMINAREA/DISCONTINUITATEA SERVICIULUI:

Iristel isi rezerva dreptul de a inceta furnizarea serviciilor sale, in general, sau dreptul de a termina Serviciul Dumneavoastra, in mod discretionar, in orice moment. Daca Iristel inceteaza furnizarea Serviciilor in general, sau decide sa va termine serviciul in mod discretionar, fara a afirma existenta unui motiv, nu veti fi responsabil(a) decat pentru costurile intervenite pana in momentul aparitiei terminarii, incluzand o portiune determinata, calculata din costurile aferente ultimei luni. Daca Serviciul este terminat din cauza unui motiv determinat, incluzand, si fara a se limita la violarea termenilor Acordului sau din cauza utilizarii necorespunzatoare a Serviciilor Iristel (ca de exemplu, dar nelimitandu-se la incercarile Dumneavoastra de hacking, distrugere, abuz), veti continua sa fiti responsabil(a) pentru costurile aferente Serviciului, pana la data terminarii, incluzand si fara a se limita costurile care urmau a fi facturate.

6. TAXE:

Toate taxele, impozitele, cheltuielile (sau orice tip de taxa sau cost) pe care le suporta Iristel ca urmare a furnizarii Serviciilor sau a Dispozitivului, vor cadea in sarcina Dumneavoastra. Daca un Client este scutit de la plata unor taxe, atunci Clientul va trebui sa furnizeze catre Iristel un certificat original eliberat de catre institutiile guvernamentale autorizate, care sa ii demonstreze statutul de scutire de taxe. Scutirea de taxa se va aplica NUMAI incepand cu data la care acest document de scutire de taxa a fost prezentat catre Iristel.

7. LIMITARI GENERALE

7.1 Excluderi ale responsabilitatii:

Iristel nu va fi responsabil de incetarea furnizarii de Servicii si de degradarea calitatii vocii, daca situatiile descrise mai jos au legatura cu:

- Actul sau omisiunea unui operator catre transporta serviciile;
- Incapacitatea echipamentului, retelei sau facilitatilor;
- Modificarea sau imbunatatirea echipamentului, retelei sau facilitatilor;
- Evenimente de forta majora precum (dar nelimitandu-se la) dezastre naturale; greve; incendii; razboi; rascoala; actiuni guvernamentale;
- Lipsa echipamentului, retelei sau facilitatilor;
- Relocalizarea echipamentului sau facilitatilor; sau
- Orice alta cauza care este dincolo de controlul Iristel, incluzand si fara a se limita la esecul completarii sau conectarii unui apel efectuat sau primit, sau degradarea calitatii vocii. Responsabilitatea Iristel pentru orice greseala sau incapacitate nu va trebui, in nici un caz, sa depaseasca costurile Serviciului aferente contului respectiv, in perioada afectata. Iristel nu este responsabil pentru nici un tip de daune, incidente, si nici pentru daunele care rezulta ca urmare a evenimentelor prezentate mai sus.

7.2 Despagubire:

Clientul este de acord sa apere, sa despagubeasca si sa tina Iristel, pe afiliatii si agentii sai, precum si pe orice alt provider de serviciu care furnizeaza servicii Clientului in conexiune cu acest Acord ori cu Serviciile Iristel, NEVINOVATI fata de cererile formulate de catre Client in legatura cu acest Acord, cu Serviciile Iristel sau cu Echipamentele furnizate de Iristel. Clientul de asemenea agreeaza ca va despagubi Iristel pentru toate daunele care rezulta din utilizarea Serviciilor. Acest paragraf va supravietui terminarii acestui Acord.

7.3 Nici o garantie asupra Serviciului:

Iristel nu acorda nici o garantie, expresa sau implicita, incluzand, dar nelimitandu-se la orice garantii implicite asupra conditiei comerciale sau asupra conditiei tehnice a serviciilor Iristel sau a echipamentelor furnizate intr-un anume scop. Nici Iristel si nici vanzatorii Iristel ai produselor sau serviciilor nu vor fi responsabili pentru accesul neautorizat la facilitatile de transmisiune ale Clientului sau la bazele echipamentului sau pentru orice acces neautorizat la, sau pentru alterarea, furtul sau distrugerea fisierelor de date ale Clientului, programelor, procedurilor sau informatiei transmise accidental, pentru mijloacele frauduloase, echipamentele sau pentru nici o alta metoda, indiferent daca asemenea daune intervin prin neglijenta Iristel sau a vanzatorilor produselor si serviciilor sale. Afirmitiile si descrierile referitoare la Serviciile Iristel, daca exista, realizate de catre Iristel, agentii sau instalatorii Iristel au caracter informativ si nu va sunt prezentate cu valoare de garantie, de nici un fel.

7.4 Nici o garantie, respectiv nici o garantie limitata asupra Echipamentului:

Daca Clientul a achizitionat un Echipament de la Iristel si acesta include o garantie limitata la momentul achizitionarii, Clientul trebuie sa faca referinta la documentul separat asupra limitarii garantiei, pentru a se informa asupra intinderii garantiei si asupra limitarii responsabilitatii in privinta anumitor aspecte ale garantiei. Daca echipamentul Clientului nu a inclus o garantie limitata in momentul achizitionarii, Clientul este de acord ca accepta echipamentul in chestiune „asa cum este”; astfel, Clientul nu este titularul unui drept de inlocuire sau de rambursare, in eventualitatea survenirii unui defect.

8. LIMITARILE SERVICIULUI DE URGENTA 112

8.1 Serviciile de telefonie de tip Voice over IP (VoIP) permit clientilor sa efectueze sau sa receptioneze apeluri de la si catre retelele publice de telefonie prin intermediul internetului. Desi pot parea similare cu apelurile traditionale, apelurile de tip VoIP implica limitari si circumstante unice. Prin prezentul Acord intelegeti si acceptati ca exista diferente intre telefonie traditionala si cea de tip VoIP, inclusiv lipsa accesului la serviciile de urgenta in mod traditional.

8.2 Diferentele fata de telefonie traditionala:

Datorita naturii unice a telefoniei de tip VoIP, apelurile de urgenta prin intermediul retelei Iristel vor fi tratate in mod diferit fata de telefonie traditionala. Sunt diferente importante intre felul in care operatorii de telefonie traditionala administreaza apelurile de urgenta si felul in care acestea sunt administrate de catre operatorii de telefonie tip VoIP. Clientii Iristel au obligatia sa ia la cunostinta urmatoarele particularitati ale serviciului:

8.2.1 Atunci cand un Client efectueaza un apel de urgenta, Iristel va plasa in mod automat apelul la Serviciul de urgenta 112 cel mai apropiat indicativului geografic (prefix) al numarului de telefon. Cu toate acestea, se poate intampla, datorita mobilitatii telefoniei de tip VoIP, ca apelul sa fie directionat catre o locatie diferita fata de cea in se necesita asistenta.

8.2.2 In situatia in care nu comunicati Iristel in mod corect adresa la care se utilizeaza Serviciul, apelurile de urgenta pot fi directionate in mod eronat unui Serviciu de urgenta 112 care nu apartine de locatie Dumneavoastra.

8.2.3 Daca modificati adresa de utilizare a serviciilor fara sa informati Iristel, este posibil ca accesul la serviciile de urgenta sa nu functioneze corespunzator. Urmare a oricarei modificari a adresei de utilizare a serviciului, aveti obligatia sa informati Iristel imediat prin posta electronica (email).

8.2.4 Localizarea Dumneavoastra se va realiza pe baza informatiilor furnizate verbal de catre Dumneavoastra in momentul primirii apelului de urgenta de catre Serviciul de urgenta 112, coroborate cu informatiile de localizare detinute de Serviciul de urgenta 112 si informatiile de identificare transmise de Iristel.

8.2.5 Sunteti unic responsabil pentru comunicarea si mentinerea datelor Dumneavoastra de identificare, incluzand fara a limita numele, adresa de resedinta si numarul de telefon asociate serviciilor Iristel. Detinerea unor date de identificare eronate poate rezulta in presupunerea Serviciu de urgenta 112 ca locatie Dumneavoastra este alta decat cea corecta.

8.2.6 Iristel va oferi in mod automat Serviciului de urgenta 112 numele, adresa si numarul Dumneavoastra de telefon asociate serviciilor Iristel. Din motive de natura tehnica, este posibil ca Serviciul de urgenta 112 sa nu receptioneze datele Dumneavoastra de identificare, astfel incat sa fie nevoie de comunicarea acestora pe cale verbala. Daca comunicarea verbala nu este posibila, Serviciul de urgenta 112 se poate regasi in situatia de a nu fi capabil sa va localizeze.

8.3 Nota catre clientii persoane juridice care folosesc un receptionist virtual (Auto Attendant):

Sistemele de tipul „receptionist virtual” vor retine doar numarul principal si locatie aferenta acestora si nu vor recunoaste locatii aditionale unde s-ar putea regasi linii secundare sau extensii ale sistemului.

8.4 Probleme de conexiune:

In timpul unui apel de urgenta, nu trebuie sa deconectati apelul fara ca deconectarea sa fie ceruta in mod expres de catre operatorul 112 deoarece este posibil ca operatorul sa nu detina datele Dumneavoastra de identificare corecte. Daca apelul este deconectat in mod neintentionat, sunteti avizat sa initiati un apel nou imediat.

Se poate intampla din motive de natura tehnica ca un apel de urgenta sa intampine „ton ocupat” sau sa aibe nevoie de mai mult timp pentru conectare decat un apel de urgenta efectuat in mod traditional. Este posibil ca apelurile de urgenta să nu functioneze din motive tehnice. Functionalitate apelurilor de urgenta pot fi intrerupte sau limitate in anumite circumstante, incluzand fara a limita:

- daca echipamentul de acces al serviciului de telefonie nu functioneaza sau nu este configurat in mod corect;
- daca serviciul de telefonie VoIP nu functioneaza corect, indiferent de motiv, incluzand pene de current, disfunctionalitati ale serviciului, suspendarea sau deconectarea serviciului din motive de neplata sau dispute financiare;
- congestiunea retelei Iristel sau a conexiunilor la interent, disfunctionalitati ale retelei Iristel sau conexiunilor de internet in eventualitate unei pene de current - a se avea in vedere ca poate fi necesara resetarea sau reconfigurarea echipamentului de acces pentru redobandirea functionalitatii Serviciului si in consecinta a abilitatii de a efectua apeluri de urgenta;
- schimbarea locatiei Dumneavoastra fara notificare.

Se recomanda ca orice echipament de access sa fie sustinut de o unitate de alimentare cu energie de rezerva de tip “UPS”.

8.5 Informarea tuturor utilizatorilor serviciului:

Prin prezentul Acord vi se aduc la cunostinta toate aceste limitari ale accesului la serviciile de urgenta prin intermediul telefoniei de tip VoIP si aveti obligatia de a notifica toti utilizatorii sau potentialii utilizatori ai Serviciului despre specificul apelurilor de urgenta prin intermediul telefoniei de tip VoIP, dupa cum sunt acestea descrise in prezentul Acord.

8.6 Limitarea raspunderii:

CLIENTUL CONFIRMA CA A CITIT SI INTELEGE PE DEPLIN ACESTE LIMITARI ALE ACCESULUI LA SERVICIILE DE URGENTA PRIN INTERMEDIUL TELEFONIEI VOIP. PRIN ACCEPTAREA SERVICIILOR IRISTEL, CLIENTUL ACCEPTA ACESTE LIMITARI INTEGRAL SI RENUNTA LA TOATE DREPTURILE DE RECUPERARE A ORICAROR DAUNE SI RESPINGE ORICE CAUZE DE ACTIUNE IMPOTRIVA IRISTEL CARE REZULTA DIN SAU AU LEGATURA CU, SERVICIILE IRISTEL.

9. CONFIDENTIALITATE

Informatiile confidentiale vor include toate datele, materialele, produsele si tehnologia, programele de calculator, specificarile, manualele, planurile de afaceri, software-ul, planurile de marketing, informatiile financiare si oricare alte informatii care au fost dezvaluite sau furnizate in mod oral, in scris sau prin orice alt mijloc de catre Iristel Clientului. Doar daca nu se specifica altfel, Clientul si Iristel s-au inteles in mod expres sa mentina confidentialitatea informatiilor transmise de catre cealalta parte ca urmare a acestui Acord, informatii pe care partea care le furnizeaza le individualizeaza ca fiind proprietatea sa sau ca fiind confidentiale sau care, prin natura circumstantelor in care s-a realizat aceasta dezvaluire, sunt sau pot fi considerate cu buna credinta ca fiind confidentiale sau proprietatea partii respective si nu vor utiliza astfel de informatii confidentiale decat in lumina termenilor si conditiilor Acordului de fata, precum si pe durata existentei acestui acord. Clientul si Iristel vor considera termenii si conditiile acestui acord ca fiind confidentiale; totusi, oricare parte poate dezvalui aceste informatii, in deplina confidentialitate, consultantilor sai imediati legali si financiari asa cum este cerut de cursul obisnuit al afacerilor partii respective. Obligatia partii care primeste informatia confidentiala se va extinde pe o perioada de 2 (doi) ani urmand dezvaluirii informatiei confidentiale.

10. NOTIFICARI | SECURITATE

10.1 Intimitate:

Telefonia VoIP utilizeaza, in tot sau in parte, internetul public si retele terte pentru a transmite trafic de voce si pentru a realiza alte tipuri de comunicare. Iristel nu este responsabil pentru nici o violare a intimitatii care ar putea fi experimentata de catre orice Client Iristel, in legatura cu serviciile Iristel.

10.2 Notificari:

Notificarile adresate Clientului vor fi trimise la adresa de e-mail a Clientului aflata in dosarul Iristel si va fi considerata trimisa la data la care este expediata efectiv partii interesate. Va rugam sa va referiti la sectiunea 2 a acestui Acord pentru informatii referitoare la modificarea adresei Dumneavoastra de e-mail.

Iristel doreste ca utilizatorii serviciilor sale sa cunoasca modul in care sunt folosite informatiile personale ale acestora. Aceasta politica rezuma modul in care Iristel solicita, foloseste si dispune de informatiile personale ale utilizatorilor.

10.3 Scop:

Iristel solicita de la utilizatori informatii personale in scopul de a imbunatati constant serviciile oferite acestora, pentru a intelege si a raspunde nevoilor utilizatorilor, pentru a conduce mai bine operatiunile sale si pentru a actiona in conformitate cu legislatia in vigoare. Iristel ii va informa pe utilizatorii serviciilor sale despre motivul solicitarii unor informatii personale de la acestia, in momentul sau inainte de a le adresa aceasta solicitare.

10.4 Incuviintare:

Cunoasterea si incuviintarea solicitarii, folosirii si dispunerii de aceste informatii personale de catre Iristel sunt necesare din partea utilizatorilor.

10.5 Limite:

Iristel va limita solicitarea de informatii personale la ceea ce este necesar pentru a atinge scopul prezentat la punctul 10.1. Solicitarea de informatii personale se va face prin mijloace legale. Iristel nu va folosi sau dezvalui informatiile personale ale utilizatorilor decat pentru scopul in care acestea au fost furnizate, cu exceptia cazurilor in care partile convin altfel, in mod expres sau cu exceptia cazurilor prevazute de legislatia romana in vigoare. Cand Iristel furnizeaza informatii personale unor terti, acestia vor trebui sa adere mai intai la politica de confidentialitate Iristel, pentru a se asigura ca informatiile personale ale utilizatorilor raman in siguranta. Prin „tert” Iristel intelege (dar nu se limiteaza la) agentii Iristel, serviciile de urgenta, organele de aplicare a legii.

10.6 Acuratete:

Informatiile personale furnizate de catre utilizator trebuie sa fie complete si sa corespunda cu realitatea.

10.7 Securitate:

Fiecare angajat Iristel se va supune politicii de confidentialitate Iristel. Numai angajatii Iristel care sunt autorizati au acces la informatiile personale ale utilizatorilor si acest acces este limitat de necesitatea detinerii unei astfel de informatii. De exemplu, daca apelati Serviciul Suport Clienti in legatura cu o nelamurire sau reclamatie, reprezentantul Iristel va accesa numai acea informatie personala care este necesara pentru a raspunde cererii Dumneavoastra. Definitie: “Informatii personale” reprezinta informatiile referitoare la un anumit utilizator si includ informatii despre serviciile Iristel la care a aderat utilizatorul. Informatiile accesibile publicului (de exemplu: adresa postala, numarul de telefon si adresa de e-mail inscrise pe o carte de vizita) nu vor constitui „informatii personale”.

11. SOLUTIONAREA DISPUTELOR

Arbitraj obligatoriu: Orice disputa sau cerere care ar aparea intre un Client si Iristel, in baza sau in legatura cu Serviciile sau Echipamentele furnizate de Iristel, in conexiune cu acest Acord, va fi rezolvata prin arbitraj in fata unui singur arbitru. Decizia arbitrului se va intemeia in baza documentelor relevante si va fi finala, obligand partile. Fara a limita cele mai sus mentionate, partile sunt de acord ca niciun arbitru nu are autoritatea sa: (i) acorde despagubiri peste ceea ce prevede Acordul de fata; sau (ii) sa acorde daune punitive sau exemplare. Judecarea sentintei arbitrului poate fi inaintata unei curti competente. Toate cererile vor fi arbitrate in mod individual si Clientul nu va supune atentiei arbitrului sau nu se va alatura unei actiuni certificate de grup in fata Curtii de Arbitraj, respectiv Clientul nu va cauta sa consolideze sau sa aduca in fata Curtii de Arbitraj cereri consolidate anterior.

12. LEGEA CARE GUVERNEAZA ACORDUL

Acest Acord va fi guvernat de si va fi construit in concordanta cu legile aplicabile in Romania. Incapacitatea unei parti de a exercita sau de a pune in practica oricare drept sau dispozitie a prezentului Acord nu exclude cealalta parte de la executare. Sunteti de acord ca, in ciuda oricarei dispozitii legale contrare, orice cerere sau actiune care izvoraste sau este legata de utilizarea Serviciilor Iristel sau de prezentul Acord, trebuie sa fie inaintata in termen de 1 (un) an de la data la care a luat fiinta. Acest termen este un termen de decadere.

13. INTREGUL ACORD

Acest Acord si tarifele Serviciilor care se gasesc pe site-ul Iristel constituie Intregul Acord intre Dumneavoastra si Iristel si va va guverna intreaga utilizarea a Serviciilor furnizate de Iristel, inlocuind orice acord anterior intre Dumneavoastra si Iristel si orice alta declaratie, in scris, intelegere, anterioara sau contemporana cu prezentul Acord se considera modificate in acest sens. Nici un amendament al prezentului Acord nu va lega Iristel decat daca si pana cand este publicat, conform Sectiunii 3 din prezentul Acord.

14. DIVIZIUNEA ACORDULUI

Daca oricare dintre partile acestui Acord este declarata invalida din punct de vedere legal sau iese din vigoare, toate celelalte parti ale Acordului vor ramane in vigoare. O astfel de invalidare sau iesire din vigoare nu va afecta in nici un fel celelalte dispozitii ale prezentului Acord. Daca oricare dintre dispozitiile prezentului Acord este invalidata de o institutie de competenta jurisdictionala, partile sunt, totusi, de acord ca acea institutie sa interpreteze respectiva dispozitie potrivit intentiei partilor, asa cum reiese din continutul dispozitiei care a fost invalidata; in ceea ce priveste celelalte dispozitii ale prezentului Acord, acestea raman in vigoare si isi vor produce efectele.