

CONTRACT DE FURNIZARE SERVICII DE TELEFONIE NR. /

1. PARTILE

S.C. IRISTEL ROMANIA S.R.L., persoana juridica romana, cu sediul social in Bucuresti, Bd. Decebal, nr.25-29, Sector 3, Romania, 030971 - Olympia Tower Building, Nivel 5, 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 Catalin Panaet - Director Vanzari, denumita in continuare **Furnizor**.

Page | 1

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 reînnoit, prin acord 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.irstel.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.

Beneficiarul nu este exonerat de la plata sumelor datorate daca reclama ca nu a primit factura, 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 semnării 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 semnării 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 expediata la sediul companiei: Bucuresti, Bd. Decebal, nr.25-29, Sector 3, Romania, 030971 - Olympia Tower Building, Nivel 5, 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 Beneficiar.

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 Beneficiarului acelasi termen de solutionare primit din partea tertilor. Informatii privind statusul vor fi furnizate odata la 4 ore, indiferent daca exista noutati sau nu. Beneficiarul 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 Beneficiarului, 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 Beneficiarului egal cu valoarea abonamentelor lunare pentru perioada de indisponibilitate.
- Altele – Maxim 24 de ore.

Despagubirea Beneficiarului, 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, Beneficiarul 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:

i) 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

ii) Instanta judecatoreasca competenta.

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 (treizeci) 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;
- nu divulge date din acest contract fara acordul prealabil scris al Furnizorului.

6. OBLIGATIILE COMUNE SI PRINCIPIILE GENERALE

6.1 Partile declara ca dispun de toate autorizatiile legale pentru furnizarea sau utilizarea serviciilor care fac obiectul prezentului Contract, dupa cum este cazul. In cazul in care din utilizarea serviciilor de catre BENEFICIAR va rezulta incalcare drepturilor unor terti, FURNIZORUL va fi scutit de orice raspundere.

6.2 BENEFICIARUL declara ca va respecta toate prevederile legale referitoare la prelucrarea si protectia datelor cu caracter personal, aplicabile BENEFICIARULUI, incluzand fara a limita, legislatia locala in vigoare si Regulamentul general privind protectia datelor ("GDPR").

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 (treizeci) 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 sub 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. 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 retele publice de telefonie prin intermediul internetului. Desi pot parea similare cu apelurile traditionale, apelurile de tip VoIP implica limitari si circumstante unice. Beneficiarul intelege si accepta 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 Beneficiarului sa fie directionat catre o locatie diferita fata de cea in se necesita asistenta.

8.2.2 In situatia in care Beneficiarul nu comunica 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 Beneficiarului.

8.2.3 Daca Beneficiarul isi modifica adresa de utilizare a serviciilor fara sa informeze Iristel despre aceasta modificare, este posibil ca accesul la serviciile de urgenta sa nu functioneze corespunzator. Urmare a oricarei modificari a adresei de utilizare a serviciului, Beneficiarul are obligatia sa informeze Iristel imediat prin posta electronica (email).

8.2.4 Localizarea Beneficiarului se va realiza pe baza informatiilor furnizate verbal de catre Beneficiar 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 Beneficiarul este unic responsabil pentru comunicarea si mentinerea datelor sale 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 Serviciului de urgenta 112 ca locatie Beneficiarului este alta decat cea corecta.

8.2.6 Iristel va oferi in mod automat Serviciului de urgenta 112 numele, adresa si numarul de telefon ale Beneficiarului asociate serviciilor Iristel. Din motive de natura tehnica, este posibil ca Serviciul de urgenta 112 sa nu receptioneze datele de identificare ale Beneficiarului, astfel incat sa fie nevoie de comunicarea acestora pe cale verbala. Daca Beneficiarul nu poate comunica verbal, Serviciul de urgenta 112 se poate regasi in situatia de a nu fi capabil sa il/o 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, Beneficiarul nu trebuie sa deconecteze apelul fara ca deconectarea sa ii fie ceruta in mod expres de catre operatorul 112 deoarece este posibil ca operatorul sa nu detina datele sale de identificare corecte. Daca apelul este deconectat in mod neintentionat, Beneficiarul este avizat initieze 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 sa 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 rețelei Iristel sau a conexiunilor la interent, disfuncționalități ale rețelei Iristel sau conexiunilor de internet în eventualitate unei pene de curent. A se avea în vedere că poate fi necesară resetarea sau reconfigurarea echipamentului de acces pentru redobândirea funcționalității serviciilor și în consecință a abilității de a efectua apeluri de urgență;
- schimbarea locației Beneficiarului fără notificare.

Se recomandă ca orice echipament de acces să fie susținut de o unitate de alimentare cu energie de rezervă de tip "UPS".

8.5 **Informarea tuturor utilizatorilor serviciului:**

Beneficiarul are obligația să aprofundeze toate aceste limitări ale accesului la serviciile de urgență prin intermediul telefoniei de tip VoIP și este direct responsabil pentru notificarea tuturor utilizatorilor sau potențialilor utilizatori ai serviciului despre specificul apelurilor de urgență prin intermediul telefoniei de tip VoIP, după cum sunt acestea descrise în prezentul document.

8.6 **Limitarea răspunderii:**

BENEFICIARUL CONFIRMA CA A CITIT ȘI INTELEGE PE DEPLIN ACESTE LIMITĂRI ALE ACCESULUI LA SERVICIILE DE URGENȚĂ PRIN INTERMEDIUL TELEFONIEI VOIP. PRIN ACCEPTAREA SERVICIILOR IRISTEL, BENEFICIARUL ACCEPȚĂ ACESTE LIMITĂRI INTEGRAL ȘI RENUNȚĂ LA TOATE DREPTURILE DE RECUPERARE A ORICĂROR DAUNE ȘI RESPINGE ORICE CAUZE DE ACȚIUNE ÎMPOTRIVA IRISTEL CARE REZULTĂ DIN SAU AU LEGĂTURĂ CU, SERVICIILE IRISTEL. BENEFICIARUL DE ASEMNEA AGREEAZĂ CĂ VA DESPAGUBI IRISTEL PENTRU TOATE DAUNELE CARE REZULTĂ DIN UTILIZAREA SERVICIILOR IRISTEL.

9 **FORTA MAJORA**

Nici una din părți nu va fi răspunzătoare pentru neexecutarea la termen și / sau în mod corespunzător total sau parțial, a obligațiilor care îi incumbă în baza prezentului contract, dacă neexecutarea obligației respective a fost cauzată de un eveniment de forță majoră invocat în termen de 2 (două) zile lucrătoare de la apariție și dovedit cu acte emise și vizate de instituțiile abilitate, în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la apariție.

10 **DISPOZIȚII FINALE**

9.1 Prezentul contract poate fi modificat numai în scris, prin acordul ambelor părți. Contractul reprezintă voința părților și înlocuiește orice declarații / acorduri anterioare în formă scrisă sau orală.

9.2 Prezentul contract încetează de drept, fără intervenția instanței judecătorești în cazul în care oricare din părți:

- este declarată în stare de incapacitate de plată, faliment sau declanșează procedura de lichidare, înainte de încetarea executării acestui contract;
- cesionează drepturile și obligațiile sale, fără acordul prealabil al celeilalte părți;
- își încalcă repetat obligațiile contractuale, după ce a fost avertizată de către cealaltă parte că o nouă încălcare a acestora va duce la rezilierea acestui contract.
- Rezilierea nu va avea nici un efect asupra obligațiilor deja scadente între părți.
- Prevederile acestui articol nu înlocuiesc răspunderea părții care în mod culpabil a cauzat încetarea contractului.

9.3 Părțile convin că prezentul contract și anexele sale să aibă caracter confidențial, cu excepția acelor abilități de lege, având atribuții de control.

Contractul a fost redactat în 2 exemplare originale, în limba română, câte unul pentru fiecare parte.

Încheiat astăzi _____

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

BENEFICIAR

