

## **TERMENI ȘI CONDIȚII GENERALE PRIVIND PRESTAREA SERVICIULUI DE TELEFONIE PRIN SELECTAREA TRANSPORTATORULUI, FĂRĂ TON INTERMEDIAR**

### **1. DEFINIȚII**

**CONTRACT:** reprezintă prezentul angajament, cuprinzând termenii și condițiile generale și toate anexele prin care părțile își manifestă acordul privind prestarea serviciilor de telefonie.

**SERVICII:** reprezintă prestațiile de telefonie prin selectarea transportatorului fără ton intermediar și protejate sub denumirea Ring+.

**TARIF:** reprezintă contravaloarea serviciilor oferite de PRESTATOR pe care UTILIZATORUL se obligă să o achite în condițiile stipulate în prezenta Anexă.

**PRESTATOR:** Societatea Națională de Radiocomunicații S.A.

**UTILIZATOR:** persoana fizică sau juridică, care beneficiază, prin propria sa alegere, de serviciile oferite de PRESTATOR.

### **2. DURATA CONTRACTULUI**

Contractul se încheie pe o perioadă de 1 (un) an și va fi reînnoit automat, cu perioade succesive de câte 1 (un) an, cu excepția cazului în care oricare din părți, notifică intenția sa de renunțare la contract cu 30 (treizeci) de zile înainte.

Prezentul contract intră în vigoare la data semnării sale de către ambele părți contractante.

### **3. ACCESUL LA SERVICIUL DE SELECȚIE A TRANSPORTATORULUI**

**3.1.** Serviciul de selecție al transportatorului are ca suport postul telefonic existent conectat la o **centrală digitală (excluzând abonamentele sociale)** al UTILIZATORULUI, fără a fi necesare alte investiții suplimentare. La semnarea contractului, UTILIZATORUL are obligația de a comunica PRESTATORULUI numărul postului său telefonic.

**3.2.** Accesul la serviciul de selecție al transportatorului se va face prin formarea indicativului de selecție a PRESTATORULUI – **1611** - urmat de prefixul și numărul de telefon dorit. **Indicativul 1611** este alocat de către ANCOM, în temeiul Licenței nr. 14.3 din 10.06.2004, privind utilizarea resurselor de numerotație.

Identificarea UTILIZATORULUI se va efectua după numărul de telefon al acestuia, comunicat la semnarea contractului.

**3.3.** Toate serviciile de comunicații electronice suplimentare, furnizate ulterior de către PRESTATOR, se vor efectua prin încheierea unor acte adiționale la prezentul contract.

**3.4.** UTILIZATORUL va avea acces la serviciul contractat în termen de maxim 2 (două) zile lucrătoare de la data semnării prezentului contract.

**3.5.** UTILIZATORUL beneficiază de serviciul de informații și reclamații, denumit **Serviciul Relații cu Clienții**, apelând **numărul de telefon 0800 330 800 sau 021 - 307 3131**, disponibil 24 (douăzecișipatru) de ore din 24 (douăzecișipatru), (șapte) zile din săptămână.

### **4. TARIFELE**

**4.1.** Tarifele serviciului furnizat UTILIZATORULUI sunt prevăzute în Anexa nr. 2 la Contract, Anexă care face parte integrantă din Contract.

**4.2.** În funcție de evoluția prețurilor pe segmentul respectiv de piață sau de deciziile autorităților de reglementare în domeniu privind tarifele, valorile tarifelor menționate în Anexa nr. 2 pot fi modificate unilateral de către PRESTATOR, oricând, pe parcursul executării prezentului contract, cu condiția notificării scrise a acestora către UTILIZATOR cu cel puțin 30 (treizeci) de zile înainte de operarea modificării.

**4.3.** În cazul în care UTILIZATORUL nu este de acord cu modificarea tarifelor, acesta poate denunța unilateral Contractul, prin transmiterea către PRESTATOR a unei notificări scrise, la adresa sau la numărul de fax stipulate în prezenta Anexă la Art. 16.

**4.4.** Tariful lunar se compune dintr-o valoare fixă, reprezentată de un abonament lunar și din contravaloarea convorbirilor telefonice efectuate prin intermediul rețelei PRESTATORULUI. Tarifarea începe în momentul inițierii convorbirii, și se face la 6 (șase) secunde după primele 30 (treizeci) de secunde.

Tarifele sunt exprimate în Euro și nu conțin TVA.

### **5. PLATA SERVICIILOR**

**5.1.** Lunar, PRESTATORUL va emite și transmite UTILIZATORULUI o factură conținând contravaloarea serviciilor prestate acestuia și în avans contravaloarea abonamentului pentru luna următoare. Prima factură va conține perioada cuprinsă între data activării și prima zi a perioadei de facturare și se emite în momentul activării. Fiecare factură va cuprinde informații despre perioada facturată. UTILIZATORUL este obligat să plătească în avans valoarea abonamentului lunar.

**5.2.** UTILIZATORUL are obligația de a plăti lunar contravaloarea serviciilor facturate de PRESTATOR, calculată conform tarifelor prevăzute în Anexa nr. 2, în termen de 15 (cincisprezece) zile de la data emiterii facturii, la cursul BNR Leu / Euro, valabil la data emiterii facturii.

**5.3.** PRESTATORUL are dreptul să solicite UTILIZATORULUI plăți intermediare, atunci când utilizarea serviciului depășește valoarea de 80 (optzeci) Euro. Plata se va efectua de către UTILIZATOR în termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la data emiterii facturii, sub sancțiunea încetării contractului, prevăzută la Art. 15 pct. 4 din prezenta Anexa.

**5.4.** Plata serviciilor contractate se efectuează prin: ordin de plată sau în numerar în contul comunicat de PRESTATOR ori înscris în factură.

**5.5.** Pentru păstrarea confidențialității datelor, facturile vor fi trimise UTILIZATORULUI prin poștă, la adresa indicată în prezentul contract la Art. 16. În cazul în care factura nu ajunge la UTILIZATOR din motive neimputabile PRESTATORULUI, UTILIZATORUL se obligă să plătească contravaloarea serviciilor în 15 (cincisprezece) zile de la expirarea perioadei lunare de facturare. Informații în legătură cu factura se pot obține de la Serviciul Relații cu Clienții.

**5.6.** Data plății va fi considerată data la care sumele au intrat în contul băncii indicat de PRESTATOR. Neplata în termenul scadent a tarifelor datorate conform Anexei 2 la prezentul contract, dă dreptul PRESTATORULUI de a aplica penalități în cuantum de 0.15% pentru fiecare zi de întârziere, până la plata integrală a tarifelor datorate, UTILIZATORUL fiind de drept pus în întârziere.

**5.7.** În a 16 (șaisprezecea) zi de neplată, calculată de la termenul scadent PRESTATORUL poate suspenda serviciul, acesta putându-se restabili în maximum 48 (patruzecișiopt) de ore, doar după ce utilizatorul achită sumele datorate precum și taxa de repunere în funcțiune a serviciului prevăzută în Anexa nr. 2.

## **6. SUSPENDAREA SERVICIULUI**

**6.1.** Suspendarea furnizării serviciului de telefonie se va realiza în condițiile stipulate în Art. 5.7. din prezenta Anexa, fără notificarea prealabilă a UTILIZATORULUI, acesta fiind de drept pus în întârziere.

**6.2.** Restabilirea serviciului se va face după ce UTILIZATORUL achită sumele datorate precum și taxa de repunere în funcțiune a serviciului prevăzută în Anexa nr. 2.

**6.3.** Dacă suspendarea serviciului durează mai mult de 30 (treizeci) de zile calendaristice PRESTATORUL poate înceta de drept prezentul contract.

## **7. CONTESTAȚIILE UTILIZATORULUI CU**

### **PRIVIRE LA FACTURILE EMISE DE PRESTATOR**

**7.1.** Orice refuz al UTILIZATORULUI la plata facturilor va fi formulat de acesta în termen de 5 zile de la primirea facturii și va fi însoțit de o documentație justificativă din partea sa, în caz contrar sumele facturate fiind considerate certe și lichide (recunoscute ca datorate). Contestarea contravalorii facturii de către UTILIZATOR nu suspenda obligația acestuia la plata integrală a facturii, urmând ca acest aspect să fie conciliat de către parti.

**7.2.** Contestățiile vor fi adresate în scris PRESTATORULUI la adresa sau la numărul de fax indicate în Art. 16.

Aceste contestații vor fi examinate de către PRESTATOR iar răspunsul acestuia la contestațiile primite va fi transmis în scris UTILIZATORULUI, la adresa sau la numărul de fax stipulate în Art.16, în termen de maxim 30 (treizeci) zile de la data înregistrării contestației.

**7.3.** Dacă UTILIZATORUL nu este mulțumit de răspunsul primit de la PRESTATOR, pentru soluționarea problemei se poate adresa instanțelor judecătorești competente.

## **8. OBLIGAȚIILE ȘI DREPTURILE PRESTATORULUI**

**8.1.** PRESTATORUL are obligația de a asigura accesul UTILIZATORULUI la serviciile de telefonie contractate de acesta, în conformitate cu termenii și condițiile prezentului contract.

**8.2.** PRESTATORUL se obligă să rezolve deranjamentele tehnice de funcționare ale rețelei proprii în cazul în care acestea se datorează vinei sale exclusive, astfel încât să restabilească serviciul în termen de 48 (patruzecișopt) de ore de la data înregistrării deranjamentului la Serviciul Relații cu Clienții.

**8.3.** Restituirea sumelor pentru perioadele de nefuncționare a serviciului, în cazul în care acestea au fost plătite de UTILIZATOR, se face prin creditare cu evidențiere în factura lunii următoare, numai în situația în care deranjamentul a fost cauzat din culpa exclusivă a PRESTATORULUI. Dacă deranjamentul a fost provocat de UTILIZATOR, PRESTATORUL nu este responsabil și nu rambursează tariful de abonament pentru nefuncționarea serviciului telefonic.

**8.4.** PRESTATORUL se obligă să ia toate măsurile necesare privind garantarea confidențialității comunicațiilor.

**8.5.** PRESTATORUL se obligă să expedieze factura fiscală cu cel puțin 12 (douăsprezece) zile înainte de termenul scadent al plăților, dar nu răspunde de neprimirea acesteia de către UTILIZATOR din motive independente de voința PRESTATORULUI.

**8.6.** PRESTATORUL are dreptul de a recupera de la UTILIZATOR sumele neîncasate datorită unor erori proprii, în termenele de prescripție legale, de la data producerii acestora. Sumele necuvenite încasate de la UTILIZATOR datorate unor erori ale PRESTATORULUI se vor deduce din factura ulterioară.

**8.7.** PRESTATORUL are obligația de a lua toate măsurile necesare pentru a asigura posibilitatea UTILIZATORULUI de a efectua apeluri de urgență.

## **9. OBLIGAȚIILE ȘI DREPTURILE UTILIZATORULUI**

**9.1.** UTILIZATORUL răspunde de modul de folosire al serviciului contractat, astfel încât prin propria conduită să nu perturbe funcționarea normală a acestuia.

**9.2.** UTILIZATORUL va sesiza Serviciului Relații cu Clienții orice deranjament constatat, la adresa și numerele de telefon și fax stipulate în Art. 16 din prezenta Anexă.

**9.3.** UTILIZATORUL va achita contravaloarea prestațiilor facturate până la termenul scadent menționat în factura fiscală emisă pentru serviciile de telefonie furnizate de către PRESTATOR. În cazul în care UTILIZATORUL, din diverse motive, nu a primit, în timp util factura fiscală pentru achitare, acesta are obligația să se intereseze asupra sumelor de plată la serviciul Relații cu Clienții.

**9.4.** UTILIZATORUL are obligația de a comunica imediat PRESTATORULUI, în scris, orice modificare a datelor sale cu caracter de identificare, astfel: în cazul persoanelor fizice: numărul de telefon, numele, domiciliul, BI/CI, și în cazul persoanelor juridice: numărul de telefon, denumirea societății, sediul, CIF, nr de ordine de la Registrul Comerțului și orice alte date referitoare la persoana juridică, astfel încât acestea să fie exacte și permanent actualizate. Aceste modificări devin opozabile PRESTATORULUI din momentul comunicării. În caz contrar PRESTATORUL nu-și asumă răspunderea pentru exactitatea datelor cu caracter personal neactualizate de către UTILIZATOR.

**9.5.** UTILIZATORUL și GARANTUL au dreptul de a notifica PRESTATORUL asupra interdicției de prelucrare a datelor cu caracter personal cu rol de identificare în alte scopuri decât cele prevăzute în prezentul contract.

**9.6** Conform Legii nr. 677/ 2001 UTILIZATORULUI și GARANTULUI le sunt recunoscute drepturile de acces, de intervenție asupra datelor, de opoziție, pe care le pot exercita adresându-se PRESTATORULUI, precum și drepturile de a nu fi supuși unei decizii individuale, de a se adresa justiției.

## **10. ABUZUL ȘI UTILIZAREA FRAUDULOASA A SERVICIULUI DE TELEFONIE CONTRACTAT**

**10.1.** Serviciile de telefonie care fac obiectul prezentului contract sunt destinate utilizării lor de către UTILIZATOR în calitatea sa de UTILIZATOR FINAL, așa cum este definită de legislația în vigoare incidentă în domeniul comunicațiilor electronice. Comercializarea de către acesta a serviciului de telefonie contractat către terți este interzisă în baza prezentului contract și va fi tratată ca o utilizare abuzivă a serviciului.

**10.2.** Utilizarea serviciului în alte scopuri decât cele care au fost stabilite prin prezentul contract de către UTILIZATOR în calitate de UTILIZATOR FINAL este permisă numai cu acordul PRESTATORULUI, acord expres prealabil și exprimat în scris, cu aplicarea tarifelor corepunzătoare unei asemenea utilizări.

**10.3.** În condițiile încălcării obligațiilor prevăzute în paragrafele anterioare din prezentul Articol, PRESTATORUL are dreptul să rezilieze contractul și să perceapă daune.

## **11. RĂSPUNDEREA CONTRACTUALĂ**

**11.1** În situația în care, UTILIZATORUL nu-și onorează obligațiile de plată timp de 2 (două) luni consecutiv, contractul se reziliază de plin drept, UTILIZATORUL fiind obligat în continuare la plata debitelor restante, inclusiv a penalităților de întârziere.

**11.2.** În situația în care PRESTATORUL nu își îndeplinește culpabil obligațiile asumate prin prezentul contract sau le execută în mod necorespunzător, UTILIZATORUL poate percepe daune.

**11.3.** PRESTATORUL nu va fi ținut răspunzător pentru deranjamentele a căror remediere rezidă în interiorul altor rețele de comunicații electronice interconectate cu cea a PRESTATORULUI, sau în condițiile în care este angajată culpa UTILIZATORULUI.

**11.4.** Obligațiile PRESTATORULUI de a furniza serviciul de telefonie contractat se limitează numai la cele prevăzute în prezentul contract.

**11.5.** PRESTATORUL nu va fi răspunzător față de UTILIZATOR pentru nici o daună, pierdere de profit, beneficii nerealizate, ratarea unor ocazii de afaceri sau alte pierderi suferite de UTILIZATOR rezultate direct sau indirect din folosirea necorespunzătoare a serviciilor și echipamentelor de comunicații.

## **12. MODIFICAREA CONTRACTULUI**

**12.1.** Cu acordul ambelor părți, PRESTATORUL și UTILIZATORUL au dreptul, pe toată durata executării contractului, de a conveni modificarea clauzelor contractului, prin act adițional.

**12.2.** Prezentul contract va fi modificat de către PRESTATOR fără acordul părților în cazul modificării cadrului legislativ și impunerii unor obligații și drepturi noi.

## **13. CONFIDENȚIALITATEA**

**13.1.** PRESTATORUL asigură în condițiile legii păstrarea confidențialității datelor cu caracter personal ale UTILIZATORULUI și respectarea dreptului acestuia la protecția vieții private în privința prelucrării datelor cu caracter personal.

**13.2.** PRESTATORUL asigură confidențialitatea convorbirilor telefonice efectuate de către UTILIZATOR prin utilizarea serviciului său de telefonie și va lua toate măsurile de natură tehnică, pentru a asigura un nivel maxim de protecție și confidențialitate.

## **14. FORȚA MAJORĂ**

**14.1.** Nici o parte contractantă nu va fi răspunzătoare pentru executarea necorespunzătoare sau neexecutarea, totală sau parțială, a oricărei obligații asumate prin contract, dacă acestea au fost cauzate de un eveniment imprevizibil și insurmontabil pentru partea care îl invocă. Sunt considerate asemenea evenimente: războiul, calamitățile naturale (cutremure, alunecări de teren, furtuni sau alte fenomene deosebit de grave cu impact pe scară largă), grevele, precum și orice alt eveniment similar, aflat în afara controlului părții care îl invocă.

**14.2.** Partea interesată este obligată a notifica în scris în termen de cel mult 5 (cinci) zile calendaristice de la data producerii, cazul de Forță Majoră, după cum este obligată a prezenta dovezile scrise, eliberate de Camera de Comerț și Industrie a României, în termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice, de la aceeași dată.

**14.3.** Dacă Forța Majoră durează mai mult de 90 (nouăzeci) de zile calendaristice, oricare dintre părți va putea să notifice cealaltă parte despre încetarea deplin drept a prezentului contract, fără ca cealaltă parte să poată pretinde daune - interese.

## **15. ÎNCETAREA CONTRACTULUI**

**15.1.** Prezentul Contract poate înceta în următoarele cazuri:

a) ajungere la termen, dacă una din părți notifică intenția sa de

renunțare la contract;

b) acordul părților;

c) rezilierea contractului;

Din inițiativa PRESTATORULUI :

1. În cazul în care UTILIZATORUL are debite restante și nu plătește 2 (două) facturi consecutive în urma notificărilor scrise transmise de către PRESTATOR;

2. UTILIZATORUL revinde serviciile furnizate de PRESTATOR, fără acordul acestuia;

3. UTILIZATORUL folosește serviciul de telefonie contractat în mod abuziv sau perturbă în diverse moduri alți utilizatori ai PRESTATORULUI, terțe persoane sau angajați ai acestuia;

4. UTILIZATORUL nu efectuează plata în avans a abonamentului, în condițiile stipulate în prezenta Anexă sau nu efectuează plata intermediară în cazul unui trafic mare, în conformitate cu termenii și condițiile prezentei Anexă.

Din inițiativa UTILIZATORULUI ca urmare a:

1. PRESTATORUL nu restabilește continuitatea serviciilor sale în termen de 14 (paisprezece) zile lucratoare de la notificarea primită în acest sens de la UTILIZATOR.

d) în caz de dizolvare, lichidare, faliment (numai în cazul persoanelor juridice);

e) UTILIZATORUL poate solicita încetarea prezentului contract printr-o notificare scrisă adresată PRESTATORULUI cu 30 (treizeci) de zile înainte de data la care dorește încetarea contractului. Notificarea trebuie să aibă forma unei scrisori recomandate cu confirmare de primire. Încetarea contractului se va produce la data dovedirii plății tuturor datoriilor către PRESTATOR;

f) decesul UTILIZATORULUI, în cazul persoanelor fizice.

**15.2.** În cazul în care prezentul contract încetează, indiferent de motiv, UTILIZATORUL va plăti PRESTATORULUI serviciile prestate și tarifele lunare datorate înainte de încetarea contractului, independent de debitele pe care acesta le are față de terți.

## **16. INFORMARI. COMUNICARI**

Dacă nu se convine altfel, toate comunicările și mesajele ce rezultă din derularea prezentului contract vor fi trimise în scris pe adresa celeilalte părți, prin scrisoare recomandată, fiind necesară confirmarea de primire, prin telefax sau delegat împuternicit, la următoarele adrese și numere de fax:

- (PRESTATOR): - S. N. RADIOCOMUNICAȚII S. A.: **Serviciul Relații cu Clienții:** Șoseaua Olteniței nr.103, Sector 4, tel. 0800 330 800 și-sau 021-307.3131, fax 021 307 3697, e-mail: [clienti@radiocom.ro](mailto:clienti@radiocom.ro) sau [callcenter@radiocom.ro](mailto:callcenter@radiocom.ro)

- (UTILIZATOR): ....., str....., nr....., bl....., sc....., et....., apt....., sect. / jud....., fax.....

Informările și mesajele sunt considerate primite, imediat ce au fost trimise la una din adresele sau numerele de fax specificate în acest capitol și expeditorul primește confirmarea de primire din partea instituției poștale la care apelează sau a aparatului fax.

## **17. SOLUȚIONAREA LITIGIILOR**

**17.1.** UTILIZATORUL și PRESTATORUL vor face toate eforturile pentru a rezolva pe cale amiabilă, orice neînțelegere sau dispută care se poate ivi între ei în cadrul sau în legătură cu îndeplinirea prezentului contract.

**17.2.** Dacă părțile nu reușesc să rezolve în mod amiabil o divergență contractuală, competența de soluționare aparține instanței judecătorești competente pe a cărei rază teritorială se află sediul PRESTATORULUI.

## **UTILIZATOR**

Nume, Prenume .....

Semnătura.....

Ștampila (numai în cazul persoanelor juridice)