

CONTRACT DE FURNIZARE SERVICII DE VOCE

Nr. _____ din ___/___/20__

Încheiat între

S.C. NET-CONNECT COMMUNICATIONS SRL cu sediul social în Sector 4, București, Str. Ion Roată nr.9, et.4, biroul 4, cod poștal 040332, România, înregistrată la Camera de Comerț și Industrie a României în anul 2012 sub numărul J40/14315/05.12.2012, având CUI RO30983433, legal reprezentată de Mircea-Adrian Ciobanu în calitate de Administrator, în continuare denumită Prestator sau NET-CONNECT.

și

S.C. _____ ("_____") o societate organizată conform legilor din România, înregistrată la Registrul Comerțului din cu nr. _____, cod identificare fiscală _____, atribut fiscal RO, cu sediul în _____, Str. _____, nr. _____, Sector/Județ _____, România, legal reprezentată prin _____, în calitate de _____, în continuare denumită BENEFICIAR.

1. Definiții și Interpretări**1.1 Definiții**

Serviciul de comunicații electronice VOIP este serviciul de telefonie destinat publicului, operat și furnizat de NET-CONNECT, în condițiile contractului, denumit în continuare și "Serviciul", care constă în transportul direct și în timp real al vocii, permițând efectuarea de apeluri telefonice locale, naționale și internaționale, prin intermediul rețelei publice a Prestatorului (sau controlată de Prestator), utilizând protocolul IP.

Informare inițială: comunicarea de către Beneficiar, la solicitarea NET-CONNECT a documentației relevante pentru perfectarea prezentului contract, privind: identitatea, domiciliul/ sediul social, situația financiară și bonitatea sa, identitatea și dovada împuternicirii reprezentantului cât și orice alte informații relevante despre Beneficiar.

Abonamente lunare: tipurile de servicii oferite de NET-CONNECT la tarifele detaliate în Lista de Tarife (Anexa 1 – parte integrantă din prezentul Contract);

Perioada de facturare: perioada între două date de facturare consecutive ale Abonamentului lunar.

Limită de credit: gradul de expunere pe care NET-CONNECT îl acordă Beneficiarului pentru o perioadă de facturare, în funcție de Abonamentul lunar, traficul înregistrat, de istoricul plăților efectuate de către Beneficiar și în funcție de situația financiară a acestuia din urmă.

Serviciul Suport: departamentul din structura NET-CONNECT care oferă asistență Beneficiarului cu privire la utilizarea Serviciului.

Informații confidențiale: informațiile de orice gen, scrise, magnetic media, orale, vizuale sau sub altă formă, comunicate între părți

Apel fraudulos: comunicație de voce, fax sau date realizată prin utilizarea frauduloasă a rețelelor și echipamentelor destinate realizării obiectului prezentului contract, pentru alte servicii decât cele contractate sau în scopul obținerii de avantaje materiale ilegale, în scopul provocării de daune sau în scopul generării unor deranjamente în rețea.

1.2 Următoarele documente formează parte integrantă din acest Contract și, în cazul oricărei discrepanțe între acestea, ordinea de preferință (cu excepția situației când este stipulat expres altfel) va fi următoarea:

- a) Corpul principal al Contractului;
- b) Anexa 1 (Lista de Tarife);
- c) Anexa 2 (Specificațiile Serviciului) ;
- d) Proces Verbal de punere în funcțiune și acceptanță.

2. Obiectul Contractului

Obiectul Contractului îl constituie furnizarea de către Prestator prin intermediul Rețelei NET-CONNECT până la un alt utilizator conectat la Rețeaua NET-CONNECT sau până la punctul de interconectare cu o altă rețea de comunicații

electronice, la standardele legale în vigoare, în funcție de disponibilitatea tehnică și în conformitate cu Lista tarifelor, a Serviciilor de transport date voce (posibilitatea inițierii și/sau primirii de apeluri naționale și/sau internaționale și transportul direct și în timp real al vocii) în folosul Beneficiarului.

2.1 Nivelurile de calitate oferite

NET-CONNECT va depune toate eforturile posibile pentru a asigura o calitate optimă a serviciilor oferite. NET-CONNECT garantează o disponibilitate lunară a serviciilor de 99% în intervalul orar 08:00-22:00 pentru perioada de facturare, iar timpul maxim operațional de restabilire a serviciilor este de 24 de ore de la momentul înregistrării reclamației Beneficiarului.

Se consideră întrerupere a furnizării serviciului orice întrerupere neanunțată cu o durată mai mare de 10 minute.

Nu se vor lua în calcul:

- întreruperile pentru efectuarea de lucrări de întreținere/înlocuire a rețelei și echipamentelor, anunțate de către Prestator Beneficiarului cu cel puțin 24 ore înainte. Acestea vor putea avea o durată maximă de 5 ore/săptămână iar Prestatorul va urmări ca ele să fie efectuate în intervalul orar 0:00 – 6:00 A.M.
- întreruperi datorate culpei Beneficiarului sau a unor terți pentru care Prestatorul nu este ținut să răspundă.
- întreruperile datorate forței majore.

2.2 Accesul la numărul unic pentru apeluri de urgență 112

Serviciul asigură accesul la numărul unic pentru apeluri de urgență (112). Nu este transmisă informația de localizare a apelantului pentru asigurarea serviciilor de urgență. De asemenea, nu există alte limitări în ceea ce privește accesul la numărul unic pentru apeluri de urgență 112.

2.3 Dreptul de opțiune a beneficiarului

Beneficiarul are dreptul de a include sau de a nu include datele sale cu caracter personal în baze de date în vederea furnizării de servicii de informații privind abonații sau de registre ale abonaților.

În cazul în care beneficiarul optează pentru includerea în registrul abonaților, vor fi indicate următoarele date:

- a) denumirea beneficiarului persoană juridică;
- b) sediul social al beneficiarului persoană juridică;
- c) codul unic de înregistrare al beneficiarului persoană juridică ;
- d) denumirea filialei sau, după caz, a sucursalei beneficiarului persoană juridică;
- e) numărul sau numerele de telefon al/ale beneficiarului, după caz;
- f) numărul sau numerele de fax al/ale beneficiarului, după caz.

Informațiile prevăzute la lit. b) vor cuprinde:

- a) strada;
- b) numărul străzii, blocul, scara, apartamentul;
- c) localitatea: satul, orașul său municipiul;
- d) unitatea administrativ-teritorială de bază: comună sau orașul;
- e) sectorul;
- f) județul.

2.4 Portarea numerelor

Pentru portarea numerelor din alte rețele în rețeaua NET-CONNECT, nu se percepe un tarif suplimentar.

3. Activarea Serviciilor

3.1 Activarea se va realiza în termen de maxim 48 de ore de la data semnării prezentului Contract, după Informarea inițială, dar nu înainte de data primirii plății în avans, dacă a fost solicitată de către Prestator.

3.2 NET-CONNECT poate refuza activarea sau poate suspenda furnizarea Serviciului, fără compensație, în cazuri justificate, incluzând, și fără a se limita la: (i) Informarea inițială eronată sau incompletă; (ii) nerespectarea oricăror angajamente contractuale asumate de Beneficiar față de NET-CONNECT sau față de alte companii asociate; (iii) riscul insolvabilității sau incapacității de plată a Beneficiarului.

3.3 NET-CONNECT va furniza Servicii Beneficiarului în limita plății în avans, acolo unde părțile stabilesc acest lucru.

3.4 Apelurile către numerele pentru servicii cu valoare adăugată nu sunt incluse în abonament. Pentru aceste categorii de numere se pot aplica tarife mai mari decât tarifele pentru orice tip de apel în rețele naționale.

3.5 Apelurile către numerele verzi (0800xxxxxx și 0808xxxxxx) sunt gratuite pentru Beneficiar.

4. Obligațiile NET-CONNECT

4.1 NET-CONNECT furnizează Beneficiarului toate informațiile necesare despre Serviciile oferite, la data semnării Contractului. De asemenea, Serviciul Suport este pus la dispoziția Beneficiarului pentru a răspunde solicitărilor cu privire la Servicii în mod gratuit.

4.2 Calitatea, disponibilitatea și funcționarea corespunzătoare a Serviciilor pot fi afectate de factori ce exclud răspunderea NET-CONNECT, precum calitatea mediului de transmisie în Internet sau calitatea mediului de transmisie asigurat de către furnizorul de servicii IP, parametrii de funcționare ai altor rețele de telefonie, alți furnizori de utilități. NET-CONNECT nu va răspunde pentru conținutul apelurilor și mesajelor sau pentru eventualele prejudicii indirecte, precum dar nelimitându-se la pierderi de profit, și/sau oportunități de afaceri, beneficii nerealizate sau orice alte pierderi pe care Beneficiarul ar putea să le atribuie pe seama nefuncționării Serviciilor Prestatorului.

5. Obligațiile Beneficiarului

5.1 Beneficiarul se obligă să folosească Serviciile, exclusiv în calitatea sa de utilizator final. În cazul în care Beneficiarul intenționează să revândă Serviciile unor terți utilizatori, acest lucru se va putea realiza numai cu îndeplinirea cumulativă a următoarelor condiții: (i) să obțină acordul în scris al Prestatorului; (ii) să obțină, în cazul în care nu deține deja, certificatul-tip emis de ANCOM pentru furnizarea serviciilor electronice.

În cazul în care Beneficiarul revinde Serviciile fără a îndeplini cumulativ cele două condiții de la punctul 5.1 de mai sus, Beneficiarul va fi notificat de către Prestator cu privire la încălcarea termenilor prezentului Contract. Beneficiarul se angajează să suporte cu titlu de clauză penală, daune interese în valoare de 25.000 EUR ce îi vor fi imputate de către Prestator, care în momentul în care va constata sau consideră o atare încălcare a contractului poate suspenda imediat serviciile oferite fără nici o formalitate de îndeplinit față de Beneficiar. Daunele interese în valoare de 25.000 EUR menționate mai sus, vor fi achitate în termen de 15 zile de la primirea notificării emise de către Prestator.

5.2 Beneficiarul va face Informarea inițială și va reactualiza Informarea inițială, imediat după survenirea modificărilor relevante, privind în special denumirea și sediul social. Aceste modificări devin opozabile NET-CONNECT de la data recepționării comunicării. În caz contrar, NET-CONNECT nu își asumă răspunderea pentru exactitatea datelor comunicate de Beneficiar în Informarea inițială sau cea actualizată, și nici pentru neactualizarea acestora de către Beneficiar. Notificările sau facturile expediate la adresa comunicată de Beneficiar în Informarea inițială sau actualizarea acesteia (în Anexa 2) sunt considerate valabil comunicate.

5.3 Beneficiarul, titular al Contractului poartă integral responsabilitatea privind utilizarea Serviciilor, indiferent de utilizatorul efectiv al acestuia, acoperind costurile eventualelor apeluri frauduloase efectuate de terțe persoane neautorizate care au folosit contul și/sau parola sa de utilizator.

5.4 NET-CONNECT își rezervă dreptul de a restricționa accesul la anumite numere naționale și/sau internaționale în cazuri bine justificate (ex. abuz în apelarea numerelor cu tarif special). Totodată, în cazul în care NET-CONNECT are o suspiciune de activitate frauduloasă/abuzivă a Beneficiarului (de ex. pe baza analizei profilului de trafic: trafic permanent, către destinații distincte etc.), NET-CONNECT își rezervă dreptul: (i) de a suspenda furnizarea Serviciului sau de a rezilia Contractul de plin drept, cu daune interese, fără a fi necesară intervenția instanței sau orice altă formalitate prealabilă, printr-o simplă notificare trimisă Beneficiarului; și/sau (ii) de a refuza furnizarea unui nou Serviciu Beneficiarului sau de a condiționa furnizarea acestuia de constituirea unei garanții/plăți în avans/plăți intermediare; și/ sau (iii) de a reține orice formă de beneficii oferite Beneficiarului.

5.5 Beneficiarul se obligă să achite toate sumele datorate în baza Contractului. Această obligație este absolută și necondiționată și nu va fi afectată de nici o circumstanță de orice natură, ca de exemplu orice compensare sau pretenții reciproce, apărare sau drept pe care îl are Beneficiarul împotriva NET-CONNECT. Pentru depășirea Limitei de credit stabilite, NET-CONNECT își rezervă dreptul de a solicita: (i) constituirea unui depozit de garanție nepurtător de dobândă pentru deducerea debitelor scadente ale Beneficiarului, cuantumul garanției neputând depăși valoarea cumulată a 3 facturi(ii) plata facturii înainte de termen sau sub formă de avans în contul următoarei facturi. În cazul în care Beneficiarul nu dă curs solicitării NET-CONNECT, aceasta din urmă poate suspenda Serviciile până la data efectuării plății, fără notificare prealabilă sau drept de compensație.

6. Contravaloarea Serviciilor NET-CONNECT. Modalități de plată

6.1 Plata în avans

6.1.1 Beneficiarul va plăti în avans pentru serviciile care urmează să fie furnizate de NET-CONNECT. Plata se va face prin transfer bancar în contul bancar indicat în Anexa 2 a prezentului contract. Accesul Beneficiarului la rețeaua NET-CONNECT va fi deschis de la data primirii plății în avans. Valoarea inițială a plății în avans constituie nu mai puțin de EUR. Facturile vor fi emise în aceeași zi în care se confirmă încasarea plății în avans și cât mai repede posibil la încetarea prezentului Contract. Facturile vor fi transmise către Beneficiar, fie prin email, fie prin fax sau poștă la adresa menționată de acesta pentru notificări, la aceeași dată în care se emit.

6.1.2 NET-CONNECT va furniza servicii către Beneficiar în limita plății în avans.

6.1.3 Beneficiarul, trebuie ca în timp util să efectueze plăți noi, în avans. Atunci când valoarea Serviciilor oferite Beneficiarului a atins limita de plată în avans și NET-CONNECT nu a primit o plată în avans nouă, NET-CONNECT va avea dreptul de a suspenda toate serviciile prestate, fără nicio notificare prealabilă scrisă. NET-CONNECT nu va fi răspunzător față de Beneficiar, în ceea ce privește obligațiile care decurg din această suspendare.

6.1.4 În cazul în care costurile serviciilor prestate de fapt, către Beneficiar, pe lună vor fi mai mici decât suma plătită în avans, NET-CONNECT va lua în considerare restul de plată în avans relevant ca o parte a plății în avans pentru luna următoare.

6.1.5 La încetarea prezentului contract, se va rambursa valoarea neconsumată din plățile efectuate în avans pentru servicii.

6.2 Plata la data de scadență

6.2.1 NET-CONNECT va emite lunar factura fiscală care va cuprinde contravaloarea Serviciilor prestate Beneficiarului. Prima factură emisă pentru Serviciile va conține taxa de instalare, precum și valoarea pro-rata a Abonamentului lunar pentru perioada în curs.

6.2.2 Beneficiarul va plăti la data scadenței stabilită în fiecare factură contravaloarea Serviciilor NET-CONNECT. Scadența facturii este 10 zile calendaristice de la data emiterii facturii. Nici o plată nu este considerată efectuată până când contul NET-CONNECT nu este creditat cu suma aferentă. Nu există diferențe de cost datorate modalităților diferite de plată. Factura va fi trimisă Beneficiarului prin email, fax și prin poștă la adresa menționată de acesta pentru notificări.

6.2.3 Pentru depășirea termenului de plată, Beneficiarul datorează penalități în cuantum de 1% pe zi de întârziere, calculate la contravaloarea facturii. Penalitățile de întârziere sunt datorate de la data scadenței și până în momentul în care contul NET-CONNECT este creditat integral cu sumele respective. NET-CONNECT își rezervă dreptul de a solicita despăgubiri pentru orice daune suplimentare cauzate de întârzieri la plată.

6.3 Neinformarea Serviciului Suport despre neprimirea de către Beneficiar a facturii, în termen de 3 zile de la împlinirea perioadei de o lună calendaristică de la data ultimei facturi emise de NET-CONNECT, prezumă absolut recepția valabilă de către Beneficiar a facturii în cauză cu excepția cazului în care Beneficiarul contestă factura. Serviciul Suport va pune la dispoziția Beneficiarului, la solicitarea acestuia, informații privind suma de plată și, în funcție de posibilitățile NET-CONNECT și fără garantarea confidențialității informațiilor transmise prin acest mijloc, va retransmite factura în format electronic, prin email sau fax, și ulterior, prin scrisoare recomandată, în copie conformă cu originalul.

6.4 Pentru factură detaliată, conținând destinația, durata și costul convorbirilor apelate prin intermediul serviciului NET-CONNECT, Beneficiarul nu va plăti tarif adițional.

6.5 Beneficiarul se poate adresa Serviciului Suport în maximum 3 zile calendaristice de la data emiterii facturii, contestând suma, apelurile și/sau serviciile facturate. În cazul în care factura nu este contestată în termen de 3 zile calendaristice de la data emiterii, suma facturată se consideră irevocabil acceptată la plată. Contestația nu suspendă plata sumelor datorate. NET-CONNECT va soluționa contestația în maximum 10 zile de la primire și va regulariza eventualele diferențe negative sau pozitive constatate, prin factura emisă în luna următoare. Părțile recunosc irevocabil ca evidențele păstrate în formă electronică de către NET-CONNECT fac proba deplină și concludentă în ceea ce privește Serviciile efectiv prestate de către NET-CONNECT.

6.6 În cazul în care Beneficiarul nu își îndeplinește obligațiile de plată conform condițiilor Contractului, NET-CONNECT poate suspenda total sau parțial accesul Beneficiarului la Servicii sau poate rezilia Contractul în condițiile

articolului 8. Pentru a fi reconectat, Beneficiarul va trebui să plătească toate sumele datorate NET-CONNECT și taxa de reconectare.

6.7 Plățile efectuate de către Beneficiar se vor aloca mai întâi asupra asupra penalităților de întârziere și apoi asupra contravalorii serviciilor NET-CONNECT facturate Beneficiarului. NET-CONNECT va calcula penalități de întârziere aferente debitului datorat până la momentul achitării complete a acestuia. Ordinea de alocare a plăților per factură rămâne la alegerea NET-CONNECT. În cazul în care Beneficiarul a încheiat cu NET-CONNECT mai multe contracte pentru Serviciile NET-CONNECT, NET-CONNECT va fi îndreptățit să impute orice plată efectuată de Beneficiar asupra oricărei creanțe exigibile rezultând din oricare dintre aceste contracte, după cum consideră de cuviință în ceea ce privește ordinea și tipul sumei datorate.

7. Modificarea Contractului

7.1 Modificările unilaterale ale Contractului, din inițiativă NET-CONNECT, vor fi notificate Beneficiarului cu minim 30 zile înainte de operarea modificării.

7.2 Până la termenul convenit de operare a modificării, Beneficiarul are dreptul de a denunța unilateral contractul în termen de 30 zile de la recepționarea modificării menționate la punctul 7.1 dacă nu este de acord cu modificările propuse, fără a plăti nicio despăgubire.

7.3 În cuprinsul notificării se va menționa expres dreptul Beneficiarului de a denunța unilateral contractul în condițiile prevăzute mai sus cât și modalitățile prin care se poate efectua denunțarea.

7.4 Schimbarea de către Beneficiar a opțiunii de Abonament lunar este permisă numai după 3 luni de la data activării.

8. Durata și încetarea Contractului

8.1 Contractul se încheie pe o perioadă de 1 an, începând de la data semnării și se prelungește automat, în aceleași condiții, dacă nici una dintre părți nu comunică celeilalte părți, fie prin email, fie prin fax sau poștă la adresa menționată de acesta pentru notificări, intenția sa de reziliere cu minim 30 de zile înainte de expirarea duratei inițiale. În acest caz rezilierea se va efectua fără plată de daune interese.

8.2 Contractul poate înceta prin acordul de voință al părților exprimat în scris, în termenul de valabilitate, fără plată de daune, dacă au fost achitate integral obligațiile de plată. Încetarea contractului se va produce de la data la care Beneficiarul prezintă dovada plății tuturor debitelor către NET-CONNECT.

În cazul modificării unilaterale de către NET-CONNECT a condițiilor contractuale, Beneficiarul poate să denunțe Contractul, în condițiile art. 7, fără plată niciunor despăgubiri și/sau penalități.

8.3 NET-CONNECT este în drept să considere Contractul reziliat de plin drept, fără punere în întârziere, intervenția instanței sau orice altă formalitate prealabilă, în următoarele cazuri: (i) nerespectarea obligațiilor de plată a Serviciului, în condițiile stabilite prin prezentul Contract; (ii) Informarea inițială incompletă sau eronată, neactualizarea sau actualizarea eronată, cu întârziere, incompletă sau falsă a Informării inițiale (Anexa 2); (iii) desființarea sau deschiderea procedurii falimentului, a lichidării sau reorganizării judiciare față de Beneficiar; (iv) folosirea abuzivă a Serviciului de către Beneficiar sau nerespectarea art. 5.1 din prezentul Contract; (v) nerespectarea obligațiilor asumate de Beneficiar prin prezentul Contract sau a oricăror angajamente contractuale asumate de Beneficiar față de NET-CONNECT. În cazul încetării Contractului, la inițiativa NET-CONNECT, aceasta va emite factura finală, stabilind soldul Beneficiarului, încetarea Contractului neexonerând Beneficiarul de plata sumelor datorate. Rezilierea se va produce de la data notificării Beneficiarului.

9. Confidențialitatea informațiilor

Părțile consimt irevocabil la procesarea Informațiilor Confidențiale pe care și le-au pus la dispoziție, în vederea executării prezentului Contract. Fiecare parte recunoaște importanța Informației Confidențiale aparținând celeilalte părți. În consecință, fiecare parte va proteja astfel de Informații Confidențiale de la dezvăluirea către terțe părți, folosind același grad de atenție ca și pentru informațiile sale proprii. Partea în culpă va suporta pierderile financiare generate de încălcarea obligațiilor prevăzute în prezentul articol. Prin excepție de la dispozițiile de mai sus, NET-CONNECT este autorizat de Beneficiar să facă publică orice neîndeplinire a obligațiilor sale de plată rezultând din Contract, inclusiv înscrierea pe o listă centralizatoare a incidentelor de plată.

10. Cesiunea drepturilor

10.1 Beneficiarul nu poate să cedeze drepturile și obligațiile izvorând din prezentul Contract fără acordul scris prealabil al NET-CONNECT. Cesiunea operează exclusiv după validarea de către NET-CONNECT a contractului de cesiune, în baza transferului de responsabilitate către cesionar, numai în cazul în care datoriile Beneficiarului sunt achitate la zi și viitorul Beneficiar îndeplinește la rândul său condițiile impuse de NET-CONNECT. Cesiunea va fi anulată oricând de NET-CONNECT ca urmare a constatării unui viciu de consimțământ.

10.2 NET-CONNECT are dreptul să cesioneze integral sau parțial drepturile și obligațiile sale unei terțe părți, fără a solicita consimțământul Beneficiarului, și fără ca acesta să aibă dreptul la compensații de orice natură, cesiunea având loc în forma cea mai favorabilă Beneficiarului.

11. Forța majoră

Forța majoră exonerează de răspundere partea care o invocă, până la încetarea acesteia. Partea care invocă forța majoră este obligată să notifice celeilalte părți în termen de 3 zile calendaristice, producerea evenimentului sau situațiilor calificate ca forța majoră, trimițând totodată și un document oficial care să certifice cazul de forță majoră, emis de Camera de Comerț sau de o altă autoritate cu competență similară, care să certifice exactitatea faptelor, datei și împrejurărilor notificate. Dacă în termen de 90 de zile de la producere, evenimentul respectiv nu încetează, părțile au dreptul să considere Contractul desființat de drept fără a fi necesară punerea în întârziere și orice altă formalitate prealabilă și fără să vreuna dintre ele să pretindă daune interese.

12. Suspendarea Serviciului

Cazuri de suspendare: NET-CONNECT va putea suspenda Serviciul din motive imputabile Beneficiarului în următoarele situații care au un caracter exemplificativ și nu limitativ:

12.1 Motive imputabile Beneficiarului

- Beneficiarul nu respectă prevederile prezentului Contract.
- Beneficiarul are datorii neachitate la scadență.

12.2 Motive neimputabile Beneficiarului

- Intervenții neprogramate în rețea fără notificarea prealabilă a Beneficiarului
- Intervenții programate în rețea cu notificarea prealabilă a Beneficiarului

12.3 Suspendarea serviciului în baza motivelor arătate mai sus, se face de la data notificării Beneficiarului.

12.4 În cazul art. 12.1 reluarea serviciului se va realiza în termen de cel mult 48 de ore de la momentul la care Beneficiarul face dovada încetării încălcării dispozițiilor contractuale, respectiv de la momentul achitării datoriilor restante.

12.5 În cazul art. 12.2, reluarea serviciului va avea loc la momentul finalizării lucrărilor de intervenție.

13. Despăgubirile aplicabile și procedura de acordare a acestora

13.1 În cazul nerespectării nivelurilor de calitate convenite în contract, beneficiarul este îndreptățit să obțină despăgubiri aferente serviciilor afectate astfel: în cazul deranjamentelor neprogramate, beneficiarul este îndreptățit la returnarea contravalorii Abonamentului lunar aferent perioadei în care serviciul a fost indisponibil.

13.2 Orice despăgubire întemeiată pe nerespectarea standardelor de calitate se solicită de către beneficiar în urma semnalării unui deranjament către Serviciul Suport în termen de 24 ore din momentul apariției deranjamentului. Astfel, odată deranjamentul confirmat, Beneficiarul va fi informat cu privire la suma despăgubită și modalitatea de acordare.

13.3 Modalitatea de acordare a despăgubirii va consta în reducerea corespunzătoare, evidențiată în prima factură emisă, a valorii Abonamentului lunar pentru serviciile de prestate, corespunzător perioadei în care serviciul nu a fost furnizat, a fost furnizat necorespunzător sau cu întârziere.

13.4 În situația în care NET-CONNECT, culpabil, nu își îndeplinește în mod corespunzător sau îndeplinește cu întârziere o obligație contractuală, care nu vizează calitatea serviciilor, și prin aceasta Beneficiarul este prejudiciat, atunci NET-CONNECT se obligă să-l despăgubească la nivelul prejudiciilor suferite. *Niciuna dintre părți nu este răspunzătoare față de cealaltă parte pentru daune indirecte (ex. beneficiul nerealizat, pierderi de profit sau de beneficiari, pierderi de date, afectarea reputației sau pierderea unor oportunități de afaceri).*

13.5 Beneficiarul va notifica NET-CONNECT cu privire la prejudiciul suferit, urmând că părțile să se întâlnească în vederea soluționării pe cale amiabilă a solicitării de despăgubire. Întâlnirea părților va avea loc în termen de maxim 10 zile de la solicitarea Beneficiarului, iar dacă solicitarea Beneficiarului este întemeiată, NET-CONNECT va acorda despăgubirea în termen de maxim 20 de zile lucrătoare de la data încheierii procesului verbal care consemnează rezultatul întâlnirii părților.

13.6 Nivelul despăgubirii pentru fiecare încălcare a obligațiilor contractuale nu va putea depăși de 30% din valoarea lunară a serviciilor prestate.

13.7 Termenul concret de acordare a despăgubirii precum și modalitatea concretă de acordare (virament, numerar, mandat poștal, etc) vor fi agreeate de părți și menționate în procesul-verbal care consemnează rezultatul întâlnirii.

13.8 În cazul în care nu se ajunge la un consens, oricare din părți are dreptul de a se adresa instanței judecătorești competente.

14. Întreținere și reparații

14.1 În cazul defecțiunilor echipamentelor furnizate de NET-CONNECT (aflate în custodia Beneficiarului sau vândute Beneficiarului) și în urma semnalării Deranjamentului, NET-CONNECT se obligă să înlocuiască/repere echipamentele în două zile lucrătoare (sau în termenul specificat în certificatul de garanție).

14.2 Beneficiarul se obligă să asigure accesul NET-CONNECT la echipamentele necesare furnizării Serviciului în urma solicitării acestuia pentru a asigura reparații/mentenanță echipamentelor și a rețelei NET-CONNECT.

14.3 NET-CONNECT va asigura toate serviciile de mentenanță, accesorii sau asociate serviciului de telefonie fixă pentru menținerea serviciului în stare optimă de funcționare, acordând și suport tehnic pentru echipamentele luate în custodie sau închiriate de către Beneficiar. Termenul maxim de soluționare a unei reclamații privind calitatea serviciilor este de 24 de ore de la momentul primirii acesteia.

14.4 Beneficiarul are obligația de a ține la curent permanent Prestatorul asupra stării de funcționare a echipamentelor și va informa imediat Prestatorul asupra oricăror condiții care afectează în mod negativ starea echipamentelor pe care le va constata. Orice funcționare necorespunzătoare va fi semnalată de Beneficiar de îndată.

14.5 Măsurile ce pot fi luate în cazul apariției unor incidente, amenințări și vulnerabilități privind securitatea sau integritatea rețelei sau serviciilor vizează:

- în cazul incidentelor - remedierea defecțiunilor apărute la propriile elemente de rețea, precum și notificarea defecțiunilor către operatorii de unde NET-CONNECT subcontractează servicii.
- în cazul amenințărilor - NET-CONNECT identifică și blochează sursa care generează amenințările respective.
- în cazul depistării de vulnerabilități ale serviciilor oferite, NET-CONNECT va depune toate diligențele pentru a elimina aceste vulnerabilități.

14.6 În ceea ce privește măsurarea și gestionarea a traficului în scopul de a evita congestiunea segmentelor de rețea sau utilizarea acestora la capacitate maximă, NET-CONNECT va executa o monitorizare activă a încărcării nodurilor de rețea și, în cazul în care se observă congestii sau defecțiuni, va demara acțiuni pentru remedierea acestora iar, acolo unde este posibil, va folosi echipamente de back-up. Impactul acestor proceduri asupra calității Serviciului este minim.

15. Litigii

15.1 Părțile contractante înțeleg că orice neînțelegere intervenită în derularea contractului să fie rezolvată pe cale amiabilă.

15.2 Utilizatorii finali se pot adresa ANCOM în vederea soluționării litigiilor în legătură cu clauzele privind exercitarea drepturilor conferite de prezentul contract ori în legătură cu executarea acestor clauze care nu au fost rezolvate pe cale amiabilă.

15.3 ANCOM stabilește o procedură facultativă în scopul soluționării echitabile și prompte a litigiilor prevăzute la alin. 15.2. Procedura trebuie să fie transparentă, nediscriminatorie, imparțială, simplă și necostisitoare.

15.4 Procedură de soluționare a litigiilor prevăzută de prezentul articol are caracter scris. Atunci când consideră necesar, ANCOM poate convoca părțile la întâlniri, separat sau împreună, dezbaterile din cadrul acestora fiind consemnate în scris și comunicate părților.

15.5 În cazul în care, în termen de 60 de zile de la transmiterea unei sesizări în condițiile alin. 15.2, litigiul nu a fost soluționat pe cale amiabilă, ANCOM va transmite părților propunerea sa de soluționare a litigiului, motivată în mod corespunzător. Propunerea ANCOM de soluționare a litigiului va avea în vedere susținerile și documentele depuse de părți și are caracter de recomandare.

15.6 ANCOM poate stabili un sistem de rambursare a cheltuielilor făcute de utilizatorii finali sau de despăgubire pentru prejudiciile suferite de aceștia în raporturile cu furnizorii de rețele publice de comunicații electronice sau de servicii de comunicații electronice destinate publicului, aplicabil în cazuri întemeiate.

15.7 Dispozițiile prezentului articol nu aduc atingere dreptului persoanelor de a se adresa instanțelor judecătorești competente, în condițiile legii, în acest caz orice controversă, dispută sau pretenție în legătură cu semnarea, interpretarea, executarea, încălcarea, încetarea sau validitatea prezentului Contract și care subzistă încercării de soluționare pe cale amiabilă, va fi soluționată de instanțele competente din Municipiul București.

16. Date contact

16.1 Pentru a obține informații actualizate, detalii despre serviciile oferite, prețurile și tarifele aferente, reclamații, Beneficiarul se poate adresa la tel 031.810.8111, mail office@netconnect.ro și fax 031.810.89.40.

16.2 Pentru informații referitoare la serviciile de instalare, întreținere, deranjamente Beneficiarul se poate adresa la tel 021.303.87.68, email support@netconnect.ro și fax 031.810.89.40.

17. Dispoziții finale

17.1 Omisiunea sau întârzierea din partea oricărei Părți de a exercita la orice moment, oricare drept sau privilegiu din Contract, sau de a exercita orice opțiune sau mijloc de remediere pe care le are la dispoziție, nu va fi în nici o situație interpretată drept o renunțare la acestea.

17.2 Drepturile și obligațiile Părților din Contract vor fi transmise succesorilor universali, cu titlu universal, sau cu titlu particular ai acestora, dacă nu există o stipulație contrară în prezentul Contract.

17.3 Dacă una din prevederile contractuale este declarată nulă sau inaplicabilă, aceasta nu va avea nici un efect asupra celorlalte prevederi contractuale, care vor continua să rămână în vigoare, cu toate efectele ce decurg din aplicarea lor.

17.4 Beneficiarul confirmă că, la momentul semnării contractului, i-a fost înmănat un exemplar al Procedurii privind soluționarea reclamațiilor, cu mențiunea că aceasta este furnizată în mod gratuit, la cerere, la toate punctele de lucru proprii sau la punctele de lucru din rețelele de distribuție ale partenerilor care oferă servicii de telefonie destinate publicului pe bază de abonament și este afișată pe site-ul www.netconnect.ro.

Beneficiarul acceptă toate condițiile contractuale și lista de tarife anexată la prezentul Contract.

Încheiat în două exemplare la data de/...../20..... din care un exemplar a fost înmănat Beneficiarului.

Beneficiar,

.....
.....

L.S

Net-Connect Communications SRL,

.....
.....

L.S.