

**CONTRACT PENTRU FURNIZAREA DE SERVICII
ROMTELECOM NR. _____
FORMULAR**

☐ Contract nou

☐ Act aditional din data de _____

1. PARTILE

S.C. ROMTELECOM S.A., cu sediul social in București, Piata Presei Libere nr. 3 – 5, cladirea City Gate, Etajele 7-18 din Turnul de Nord, Sector 1, cod postal 013702, telefon 0800880800, fax _____, numar de ordine in Registrul Comertului J40/8926/1997, CUI/CIF RO427320, capital social subscris si varsat 318.464.490 RON, operator de date cu caracter personal nr. 292, reprezentata prin _____

si

Client Denumire si forma juridica: _____,
cu sediul social in _____, str. _____, nr. _____, bl. _____, sc. _____, ap. _____, cod postal _____, sector / judet _____
telefon _____, fax _____, RC J ____/____/____, CUI/CIF _____, capital social subscris si varsat _____,
cont _____, deschis la _____, reprezentata prin* _____,

in calitate de *

Cod Client:

Adresa de facturare: str. _____ nr. _____, bl. _____, sc. _____, ap. _____, localitatea _____, sector/judet _____

Persoana de contact: DI./Dna.* _____ telefon*: _____, fax*: _____, e-mail*: _____

* date obligatorii

2. PACHET SERVICII (Tarifele de mai jos sunt in Euro si nu includ TVA)

Tehnologia*	Tip abonament lunar	Tarif de lista Euro/luna	Continutul oferit
☐ ADSL ☐ VDSL ☐ FTTB ☐ FTTH	☐ Voce Net Office Standard	13,9	<u>Serviciu telefonic:</u> 1 linie telefonica sau un acces VoIP cu 150 minute incluse** in toate retelele nationale fixe si reseaua Cosmote (Plan tarifar Voce Business Entry) <u>Serviciu de acces la Internet:</u> <i>Net Standard**</i> (pana la 8 Mbps viteza download si pana la 1 Mbps viteza upload, solutie web hosting: un domeniu web cu nr. nelimitat de subdomenii, 100 MB pentru website, 20 conturi e-mail in domeniul ales de client cu un spatiu total de 500 MB, manager DNS, interfata de configurare si aplicatie de construire site web. IP static, Secure Back –up & Recovery spatiu de stocare 1GB si licenta antivirus) <u>Serviciu de mesagerie:</u> <i>Biz Messenger</i> <u>SLA Standard</u> pentru serviciul telefonic si Net
☐ ADSL ☐ VDSL ☐ FTTB ☐ FTTH	☐ VoceNet Office National	18,9	<u>Serviciu telefonic:</u> 1 linie telefonica sau un acces VoIP (Plan tarifar Voce Business National) cu trafic nelimitat si gratuit in reseaua fixa/mobila/VoIP Romtelecom, reseaua mobila Cosmote si alte retele nationale fixe. <u>Serviciu de acces la Internet:</u> <i>Net Standard**</i> (pana la 8 Mbps viteza download si pana la 1 Mbps viteza upload, solutie web hosting: un domeniu web cu nr. nelimitat de subdomenii, 100 MB pentru website, 20 conturi e-mail in domeniul ales de client cu un spatiu total de 500 MB, manager DNS, interfata de configurare si aplicatie de construire site web. IP static, Secure Back –up & Recovery spatiu de stocare 1GB si licenta antivirus) <u>Serviciu de mesagerie:</u> <i>Biz Messenger</i> <u>SLA Standard</u> pentru serviciul telefonic si Net
☐ ADSL ☐ VDSL ☐ FTTB ☐ FTTH	☐ VoceNet Office Plus	24,9	<u>Serviciu telefonic:</u> 1 linie telefonica sau un acces VoIP (Plan tarifar Voce Business Plus) cu trafic nelimitat si gratuit in reseaua fixa/mobila/VoIP Romtelecom si reseaua mobila Cosmote si 1700 minute incluse** catre alte retele nationale fixe si catre retele internationale zona UE fix, SUA&Canada fix si mobil <u>Serviciu de acces la Internet:</u> <i>Net Plus***</i> (pana la 12 Mbps viteza download si pana la 1 Mbps viteza upload, solutie web hosting: un domeniu web cu nr. nelimitat de subdomenii, 200 MB pentru website, 40 conturi e-mail in domeniul ales de client cu un spatiu total de 1 GB, manager DNS, interfata de configurare si aplicatie de construire site web. IP static, Secure

			Back up & Recovery, spatiu de stocare 5GB si licenta antivirus) Serviciu de mesagerie: Biz Messenger <u>SLA Standard</u> pentru serviciul telefonic si Net	
☐ ADSL ☐ VDSL ☐ FTTB ☐ FTTH	☐ VoceNet Office Extra	29,9	Serviciu telefonic: 1 linie telefonica sau un acces VoIP (Plan tarifar Voce Business Extra) cu cu trafic nelimitat si gratuit in reseaua fixa/mobila/VoIP Romtelecom si reseaua mobila Cosmote, 600 minute incluse** catre retelele nationale mobile, altele decat Cosmote si 1700 minute incluse** catre alte retele nationale fixe si catre retele internationale zona UE fix, SUA&Canada fix si mobil Serviciu de acces la Internet: Net Extra*** (pana la 30 Mbps viteza download si pana la 4Mbps viteza upload(VDSL, FTTB si FTTH) si pana la 20Mbps download si pana la 1Mbps upload la ADSL, solutie web hosting: un domeniu web cu nr. nelimitat de subdomenii, 2 GB pentru website, 400 conturi e-mail in domeniul ales de client cu un spatiu total de 4 GB, manager DNS, interfata de configurare si aplicatie de construire site web. , IP static, Secure Back up & Recovery, spatiu de stocare 10GB si licenta antivirus si <u>SLA Advanced</u>) Serviciu de mesagerie: <i>Biz Messenger</i> <u>SLA Standard</u> gratuit pentru serviciul telefonic	

*Tehnologia pe care se ofera Serviciul difera in functie de solutia tehnica existenta in Locatie, si de aria de acoperire in zona unde se afla Locatia

** Dupa consumarea minutelor incluse se vor aplica tarifele planului tarifar ales.

***Banda maxima suportata de tehnologie in conditii ideale (best effort) si in functie de caracteristicile tehnice ale liniei telefonice suport.

Nota: Licenta antivirus se ofera gratuit pentru o perioada de 1 an de zile de la data activarii.

In cazul ofertelor promotionale prin care se acorda reducere la chiria pentru echipament, aceasta reducere se va pastra pana la incetarea furnizarii serviciului.

TARIFE APELURI

Tip apel (tehnologie TDM& CDMA&VoIP)	Plan tarifar			
	VoceNet Office Standard	VoceNet Office National	VoceNet Office Plus	VoceNet Office Extra
	Tarif/minut Indiferent de palierul orar si de ziua din saptamana			
Apel national in reseaua fixa RT	0,025	0	0	0
Apel national catre alte retele fixe	0,025	0	0,025	0,025
Apel catre reseaua mobila Cosmote	0,025	0	0	0
Apel catre reseaua mobila RT*	0,01	0	0	0
Apel catre reseaua VoIP RT	0,025	0	0	0
Apel catre retele nationale mobile, altele decat Cosmote	0,099	0,099	0,099	0,099
Apel catre retele internationale**	0,0999	0,0999	0,0999	0,0999
Zona UE fix, SUA&Canada fix&mobil				
Zona UE mobil**	0,30	0,30	0,30	0,30

*Tarif valabil catre numerotatia de telefonie mobila a RT (0711xxxxxx)

**Detalii privind tarifele internationale pentru restul zonelor internationale se regasesc pe site-ul www.romtelecom.ro

TARIFE SERVICII SUPLIMENTARE

Servicii suplimentare	Tarif activare	Abonament lunar - Tarife de lista -
Serviciul telefonic		
☐ Factura detaliata permanenta completa (apeluri „non-locale” si apeluri „locale”)**	0	1
☐ Factura detaliata ocazionala	0	1
☐ Anexa Electronica, pe e-mail, fara protectia fisierului	0	1
☐ Anexa Electronica, pe CD, fara protectia fisierului	0	5 / CD
☐ Prezentarea identitatii liniei telefonice apelante (CLIP-A)**	2,5	1,05
Serviciul de acces la Internet		
☐ Spatiu suplimentar site web de 100 MB	-	2

* Apelurile intrajudetene, cele catre servicii speciale si de mesagerie vocala, UNITEL, accesul special internet, VoIP, Internet, SVA, Teledon.

** In masura in care tipul aparatului telefonic folosit de catre Client pentru receptionarea serviciului telefonic permite activarea acestui serviciu.

Pentru Serviciul Net Standard, Clientul beneficiaza de o casuta de e-mail gratuita pe platforma Google Apps. Mai multe detalii se gasesc pe site-ul www.romtelecom.ro.

3. DURATA

Pachet Servicii	Perioada Minima	Penalitate pentru nerespectarea conditiilor contractuale
☐ VoceNet Standard	☐ 1 an	100 Euro daca Contractul inceteaza in primele 12 luni ale Perioadei minime

☐ VoceNet National ☐ VoceNet Plus ☐ VoceNet Extra	☐ 2 ani	200 Euro daca Contractul inceteaza, in primele 12 luni ale Perioadei minime, respectiv 100 Euro, daca Contractul inceteaza, in ultimele 12 luni ale Perioadei minime.
	☐ 3 ani	300 Euro, daca Contractul inceteaza in primele 12 luni ale Perioadei minime, 200 Euro intre lunile 13 si 24 ale Perioadei minime, respectiv 100 Euro, daca Contractul inceteaza, in ultimele 12 luni ale Perioadei minime

4. LOCATIA

4.1 Adresa unde este solicitata instalarea

Adresa Client ☐ sau: Localitatea _____
 Strada _____ Nr. _____ Bloc _____ Scara _____ Etaj _____
 Ap. _____ Sector / Judet _____

4.2 Punct terminal

Serviciul telefonic	Priza telefonica / centrala Clientului
Serviciul de acces la Internet	Interfata USB/Ethernet a modemului ADSL

5. ECHIPAMENT TERMINAL SI LUCRARI (Tarifele de mai jos sunt in Euro si nu includ TVA)

5.1 Serviciul telefonic

Echipamentul	Tarif instalare/activare	
Va fi asigurat de catre Client	Tarife de lista	Tarife promotionale
	25	0

6. INFORMATII DESPRE PACHETUL DE SERVICII

Numar de telefon _____
 Nume utilizator acces internet _____; Adresa e-mail _____; Parola acces internet _____
 Adresa spatiu web: _____; FTP Host: ftp.clicknet.ro;
 Nume utilizator pentru acces FTP la spatiu web: _____; Parola acces FTP: _____;

7. TERMENUL DE ACTIVARE A PACHETULUI DE SERVICII

- ☐ maxim 21 de zile de la semnarea Contractului – in cazul instalarii unei noi linii de acces
☐ maxim 5 zile de la semnarea Contractului - in cazul migrarii de la un produs Romtelecom la altul

8. SLA – Serviciul telefonic

Numar de telefon	Tip SLA	Abonament lunar (Euro, fara TVA)
Numar de telefon LTP: _____	☐ Standard	0
	☐ Advanced	5% din Abonamentul lunar
	☐ Premium	10% din Abonamentul lunar

SLA - Serviciul NET

Tip SLA	Abonament lunar (Euro, fara TVA)
☐ Standard	0
☐ Advanced	3

9. PREVEDERI SPECIFICE

A) Pachetul de Servicii include serviciul telefonic, serviciul de acces de banda larga la Internet, mesagerie vocala si fax, conform configuratiei alese de catre Client prin Contract. **1) Serviciul telefonic:** a) Prin intermediul Serviciului, RT pune la dispozitia Clientului 1 (una) linie telefonica principala („LTP”) prin care Clientul va putea efectua convorbiri telefonice si va putea accesa serviciul „Internet dial-up”. b) Serviciul este furnizat cu respectarea parametrilor de calitate mentionati in Decizia Presedintelui ANRC nr. 138/2002. c) La inceputul furnizarii Serviciului, numarul de telefon ii va fi alocat pentru fiecare LTP si in mod aleator Clientului, care va beneficia de acest numar pana la data incetarii furnizarii Pachetului de Servicii, exceptand situatiile in care: (i) Clientul va beneficia de serviciul de portabilitate a numerelor; (ii) RT va modifica numerotatia din motive tehnice, cu conditia informarii prealabile a Clientului sau (iii) Clientul solicita schimbarea numarului de telefon, in schimbul tarifului aferent (schimbarea numarului de telefon va fi operata in limita posibilitatilor tehnice ale RT). d) In cadrul Serviciului, Clientul beneficiaza de: (i) Un numar de apel pentru fiecare LTP; (ii) Servicii de asistenta; (iii) Nivel de disponibilitate a Serviciului in versiunea „Standard”; (iv) Alte servicii (in masura in care tipul aparatului telefonic folosit de catre Client pentru receptionarea Serviciului permite activarea acestor servicii): repetarea ultimului numar format (pe baza de cerere); apel in asteptare (pe baza de cerere); redirijarea imediata a apelurilor (pe baza de cerere); apel programat (pe baza de cerere); restrictionarea cu parola a apelurilor de plecare (implicit); restrictionarea prezentarii identitatii liniei telefonice apelante (CLIR-A), permanent (pe baza de cerere) sau apel cu apel (implicit) (pentru apelurile catre serviciile de urgenta (112), identitatea liniei telefonice principale a Clientului se transmite automat). e) Serviciul suplimentar de prezentare a identitatii liniei telefonice apelante (CLIP-A) poate fi furnizat numai pentru apelurile de la linii telefonice apelante care nu au activata restrictionarea prezentarii identitatii. In cazul in care apelul este originat din retea altui operator, identitatea liniei telefonice apelante va fi prezentata numai in cazul in care operatorul respectiv permite transmitia numerelor spre retea RT.

f) In cazul in care Clientul achizitioneaza pentru prima data Serviciul RT si incheie Contractul pentru o Perioada minima de 12 luni va beneficia de reducere la chiria Echipamentului necesar pentru functionarea Serviciului, conform ofertei RT la momentul incheierii Contractului si aceasta reducere se va pastra pana la incetarea furnizarii Serviciului.

g) RT poate suspenda accesul Clientului la anumite numere nationale si/sau internationale in cazuri bine justificate (ex. abuz in apelarea numerelor cu tarif special). Totodata, in cazul in care RT are o suspiciune de activitate frauduloasa/abuziva a Clientului (de ex. pe baza analizei profilului de trafic: trafic permanent, catre destinatii distincte, etc), RT isi rezerva dreptul: (i) de a suspenda furnizarea Serviciului sau de a rezilia Contractul de plin drept, cu daune-

interese, fara a fi necesara interventia instantei sau orice alta formalitate prealabila, printr-o simpla notificare trimisa Clientului; si/sau (ii) de a refuza furnizarea unui nou Serviciu Clientului sau de a conditiona furnizarea acestuia de constituirea unei garantii/plati in avans/plati intermediare; si/ sau (iii) de a retrage orice forma de beneficii oferite Clientului.

Daca identifica sau suspecteaza o activitate frauduloasa/abuziva savarsita de Client, RT are dreptul: (i) sa suspende furnizarea tuturor Serviciilor sau de a rezilia Contractul curent si/sau orice alte contracte incheiate cu Clientul, de plin drept, cu daune-interese, fara interventia instantei sau alte formalitati prealabile; (ii) sa refuze furnizarea unui nou Serviciu sau sa conditioneze furnizarea acestuia de constituirea unei garantii/plati intermediare; (iii) sa retraga Clientului orice forma de beneficii; (iiii) sa ia masurile prevazute in politica de Internet a RT, in cazul serviciilor de acces la Internet. De asemenea, Clientul este responsabil pentru daunele rezultate din neindeplinirea obligatiilor asumate prin prezentul articol, inclusiv pentru daunele cauzate unor terte parti.

h) Abonamentele cu minute nelimitate nu pot fi folosite pentru desfasurarea activitatilor de tip call center/telesales/telemarketig. In cazul in care este detectata utilizarea serviciilor in astfel de activitati Romtelecom isi rezerva dreptul de a modifica planul tarifar al clientului. Romtelecom va notifica in prealabila aceasta modificare dand posibilitatea clientului ca in termen de 10 zile sa accepte oferta de migrare pe noul plan tarifar sau sa rezilieze prezentul contract in mod amiabil fara clauze de penalizare.

2) Serviciul de acces la Internet: **a)** Net este un serviciu de acces la Internet, RT furnizand acest serviciu prin intermediul a 3 tehnologii. Prin tehnologiile detaliate exista avantajul de a utiliza linia telefonica obisnuita pentru a furniza viteze mari de transfer (1) ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) reprezinta tehnologia de acces ce permite transmitia digitala a datelor peste reseaua de cupru existenta la locatia Clientului furnizand largimi de banda asimetrice; (2) VDSL (Very High Bitrate Digital Subscriber Line) reprezinta o tehnologie de acces similara cu ADSL dar la viteze mai mari de transmisie a datelor; (3) FTTB (Fiber To The Building) reprezinta o tehnologie de acces care presupune conectarea pe cablu cu fibra optica pana la nivelul cladirii in care se gaseste locatia Clientului, folosind pentru distributia finala reseaua de cupru existenta in locatia Clientului. , (4) FTTH (Fiber To The Home) reprezinta o tehnologie de acces care presupune conectarea pe cablu cu fibra optica pana la Locatia Clientului **b)** Orice deranjament privind functionarea Serviciului va fi adus la cunostinta RT, iar RT va remedia situatia de nefunctionare datorata culpei sale conform specificatiilor din Acordul privind Nivelul Calitatii Serviciilor Net, anexa la Contract. **c)** In cazul in care linia telefonica principala suport al furnizarii Serviciului este desfiintata (nu si suspendata), Contractul inceteaza de plin drept la data desfiintarii liniei telefonice suport, cu exceptia cazului in care Serviciul se furnizeaza, la cererea Clientului, pe o alta linie telefonica principala. **d)** Politica de Internet a RT se afla postata pe site-ul www.romtelecom.ro si a fost adusa la cunostinta Clientului si acesta se obliga sa o respecte. Totodata, Clientul se obliga sa nu cedeze altei persoane numele de cont si/sau parola. **3) Serviciul de mesagerie vocala si fax:** Clientul poate solicita dezactivarea acestui Serviciu, fara a datora despagubirile pentru incetare prematura. **B)** Instructiuni de utilizare si configurare referitoare la accesul la Internet, casuta e-mail si spatiul site web se pot obtine din magazinele RT si pe site-ul www.romtelecom.ro. **C)** Clientul poate solicita migrarea la oricare alt Serviciu telefonic si/sau Serviciu de acces la Internet prin tehnologia **ADSL/VDSL/FTTX** oferit de RT, fara a datora despagubirile pentru incetare prematura mentionate in acest Contract/Act Adicional. In cazul in care Clientul migreaza de la un Serviciu inclus in Pachet la un alt serviciu similar furnizat de RT, Clientul pierde beneficiile Pachetului achizitionat prin acest Contract/Act Adicional si va plati catre RT abonamentul lunar aferent noului Serviciu, astfel cum este acesta mentionat in Lista de Tarife si in actul aditional ce va fi incheiat intre RT si Client in acest sens. Daca Clientul solicita migrarea de la Serviciul de acces la Internet din Pachetul de Servicii, la oricare alt Serviciu de acces la Internet prin tehnologia **ADSL/VDSL/FTTX** oferit de RT Clientului i se vor pastra adresa si spatiul web alocate. **D)** Daca Serviciul de telefonie sau Serviciul de acces Internet nu poate fi activat din motive tehnice, incetarea Contractului se produce in privinta tuturor serviciilor din Pachetul de Servicii. **E)** Clientul va datora despagubirile pentru incetare prematura daca, inainte de expirarea Perioadei minime Contractul/Actul Adicional inceteaza, altfel decat ca urmare a culpei RT, pentru Serviciile incluse in Pachet si nu migreaza la servicii similare furnizate de Romtelecom. Clientul datoreaza despagubirile pentru incetare prematura daca solicita schimbarea de titular al Pachetului si noul titular este persoana fizica. **F)** Prezentul Formular se completeaza cu prevederile Conditiei Generale pentru Furnizarea Serviciilor Romtelecom, parte integranta a Contractului. **G)** Prezentul intra in vigoare la data semnarii de catre ambele parti. **H)** Valorile parametrilor aferenti indicatorilor de calitate administrativi pentru furnizarea serviciului de acces la internet, precum si procedura privind masurarea acestor parametri se gasesc pe pagina de internet <http://www.romtelecom.ro/calitate-internet/>

10. DECLARATII/ACORDUL CLIENTULUI CU PRIVIRE LA PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

Clientul a fost informat prin Conditiei Generale de Furnizare a Serviciilor Romtelecom si a acceptat prin semnarea prezentului document faptul ca datele cu caracter personal furnizate catre Romtelecom sunt prelucrate de Romtelecom, direct sau prin partenerii sai din acelasi Grup sau alti parteneri, in tara sau in strainatate, in conformitate cu sectiunea "Prelucrarea datelor cu caracter personal" din Conditii Generale de Furnizare a Serviciilor Romtelecom, care fac parte integranta din Contract.

Clientul a acceptat, potrivit optiunilor de mai jos, sa primeasca informatii cu caracter comercial, ca urmare a prelucrarii datelor cu caracter personal si a datelor de trafic furnizate in cadrul prezentului, pentru:

- a. Marketing si comercializarea produselor si serviciilor Romtelecom (inclusiv cele dezvoltate impreuna cu un partener Romtelecom) prin orice mijloc de comunicare, inclusiv prin mijloace de comunicare electronica:

☐ DA☐ NU

- b. Marketing si comercializarea produselor si serviciilor partenerilor Romtelecom prin orice mijloc de comunicare, inclusiv prin mijloace de comunicare electronica:

☐ DA☐ NU

Clientul declara ca a luat cunostinta de toate conditiile contractuale, de Conditiei Generale pentru Furnizarea Serviciilor ROMTELECOM in vigoare la data semnarii prezentului si a fost informat corect, complet si precis cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal de catre Romtelecom.

11. INFORMATII CLIENTI

1930 – Servicii Vânzări și relații cu clienții (apel gratuit în rețeaua RT); **0219255** – fax vânzări și relații cu clienții (apel cu tarif normal); **930_relatiiclienti@romtelecom.ro / 930_vanzari@romtelecom.ro** – e-mail vânzări și relații cu clienții; **1921** – Asistență deranjamente (apel gratuit în rețeaua RT); **reclamatii@clicknet.ro** – primește reclamațiile privind funcționarea Serviciului Net; **www.romtelecom.ro** - ofera informații referitoare la Serviciul Net; **www.romtelecom.ro** - ofera informații referitoare la tarifele și prețurile în vigoare (Lista de tarife).

Încheiată astăzi, _____, în 2 (două) exemplare originale, dintre care unul pentru Client și unul pentru

ROMTELECOM. **S.C. ROMTELECOM S.A.**

CLIENT

Semnatura și stampila

Prin

(nume și prenume în clar)

Semnatura
și stampila
