

CONTRACT DE FURNIZARE SERVICII DE TELEFONIE VOIP

Nr..... din

Incheiat intre

S.C. Opticom Consulting S.R.L., inregistrata la Registrul Comertului Sibiu cu nr. J32/448/2012, Cod Unic de Inregistrare RO 30203988, cu sediul in Sibiu, Str. Gutuilor nr. 15, Romania, avand cont bancar lei nr. RO26INGB0000999903023254 si euro nr. RO41INGB0000999904074367 deschise la ING BANK N-V AMSTERDAM sucursala Bucuresti, Operator Date inregistrat cu nr. 10578/28.06.2013 in Registrul de Evidenta pentru prelucrarea datelor cu caracter personal, reprezentata prin Adela Radu in calitate de Director Comercial, in continuare denumita PRESTATOR sau OPTICOM.

SI

S.C., inregistrata la Registrul Comertuluicu nr., Cod Unic de Inregistrare, cu sediul in, avand cont bancar nr., deschis la Banca, legal reprezentata prin, in calitate de, in continuare denumita BENEFICIAR.

1. Definitii si Interpretari

1.1 Definitii

Serviciul Optivoice / Serviciul consta in serviciul de comunicatii integrate, furnizat de OPTICOM, care permite comunicarea multimedia intre doi utilizatori prin intermediul Internetului, cu respectarea conditiilor prezentului Contract. OPTICOM furnizeaza servicii de telefonie care folosesc tehnologia Voice over IP (voce prin internet) pentru oferirea de convorbiri locale, nationale si internationale la nivelul de performanta specific clasei 0 de calitate a serviciilor, descris la art. 2.2 din prezentul contract. OPTICOM ofera servicii de centrala telefonica virtuala, servicii de voicemail, IVR, fax virtual, servicii de mesagerie instant.

3CX este o platforma de comunicatii ce poate fi utilizata de Beneficiar impreuna cu Serviciul; licenta pentru platforma 3CX se reinnoieste pe perioade succesive de cate 12 luni

Informare initiala: comunicarea de catre Beneficiar, la solicitarea OPTICOM a documentatiei relevante privind identitatea, domiciliul/ sediul social, situatia financiara si bonitatea sa, identitatea si dovada imputernicirii reprezentantului, orice alte informatii relevante despre Beneficiar solicitate de OPTICOM.

Abonamente lunare: tipurile de servicii oferite de OPTICOM la tarifele detaliate in Lista de Tarife (Anexa 1);

Perioada de facturare: perioada intre doua date de facturare consecutive ale Abonamentului lunar.

Limita de credit: gradul de expunere pe care OPTICOM il acorda Beneficiarului pentru o perioada de facturare, in functie de Abonamentul lunar ales si/sau traficul inregistrat si istoricul platilor efectuate de catre Beneficiar

Serviciul Clienti: departamentul din structura OPTICOM care ofera asistenta Beneficiarului cu privire la utilizarea Serviciului

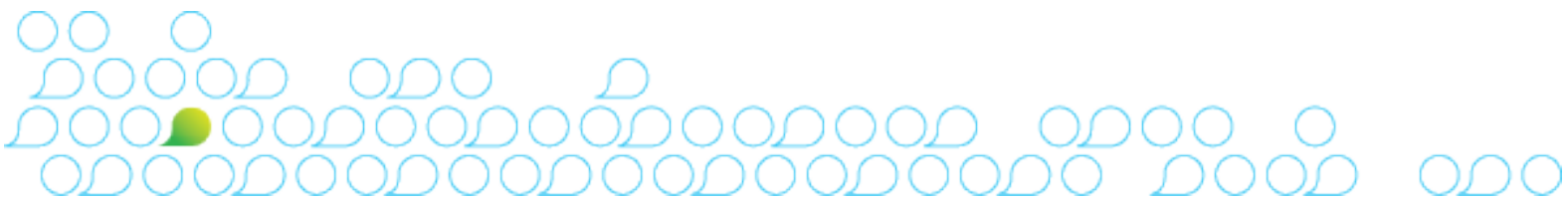
Informatii confidentiale: informatiile de orice gen, scrise, magnetic media, orale, vizuale sau sub alta forma, furnizate intre parti

Apel fraudulos: comunicatie de voce, fax sau date realizata prin utilizarea unor retele si echipamente destinate furnizarii acestui serviciu, pentru alte servicii sau in scopul obtinerii de avantaje materiale ilegale, in scopul provocarii de daune sau in scopul generarii unor deranjamente in retea, contrar prevederilor contractuale si legale.

1.2 Documente

Urmatoarele documente formeaza parte integranta din acest Contract si, in cazul oricarei **discrepante** intre acestea, ordinea de preferinta (cu exceptia situatiei cand este stipulat expres altfel) va fi urmatoarea:

- Corpul principal al Contractului
- Anexa 1 (Lista de Tarife)
- Anexa 2 (Specificatiile Serviciului)
- APD (Anexa de protectie a datelor)
- Procedura de solutionare a reclamatilor



2. Obiectul Contractului

(i) Obiectul Contractului îl constituie furnizarea către Beneficiar, la standardele legale în materie, în funcție de disponibilitatea tehnică și în conformitate cu Lista tarifelor, a Serviciului Optivoice.

(ii) Numai la solicitarea Beneficiarului și numai contra cost, OPTICOM poate pune la dispoziția acestuia platforma și echipamentele necesare funcționării Serviciului în limita stocului existent, în scopul exclusiv al utilizării acestuia pentru derularea Serviciului. În instalarea echipamentelor, Beneficiarul poate avea suportul Prestatorului. Beneficiarul are obligația principală de a își asigura resursele tehnice, respectiv echipamentele necesare și compatibile, pentru a folosi Serviciul. Nedetinererea sau nefolosirea unor asemenea echipamente de către Beneficiar nu îl exonerează de la plata abonamentului și a contravalorii serviciilor contractate.

2.1 Limitări ale Serviciului

(i) Curentul electric. Beneficiarul ia la cunoștință că serviciul nu este disponibil sau va avea disponibilitate limitată în cazul unei pene de curent electric, dacă terminalele de comunicații folosite (telefoane IP, desktop-uri, etc.) sunt alimentate la rețeaua de energie electrică.

(II) Accesul la internet. Beneficiarul ia la cunoștință că serviciul nu va funcționa dacă nu există acces la internet. Beneficiarul ia la cunoștință că dacă serviciul de internet nu se află la parametri calitativi necesari (prezintă latență mare, pierderi de date transmise/receptionate), parametrii de calitate ai serviciului Optivoice vor fi degradați (sunet întrerupt, ecou al transmisiei, zgomot de fond mare).

Parametrii de bună funcționare ai serviciului de internet sunt:

- latență legăturii (întârzierea de transfer a pachetelor IP) max 100 milisecunde
- variația întârzierii IP-IPDV: max 50 milisecunde
- rata de pierderi de pachete IP: max 10⁻³
- rata de eroare: max 10⁻⁴

2.2 Nivelurile de calitate oferite

OPTICOM va face toate eforturile pentru a asigura o calitate optimă a serviciilor oferite astfel încât acestea să respecte parametrii specifici clasei de calitate «0» a serviciului, așa cum sunt aceste clase descrise în anexa nr. 4 a Deciziei ANCOM nr. 138/2002, privind impunerea unor cerințe minime pentru furnizarea serviciilor de comunicații electronice destinate publicului.

OPTICOM garantează o disponibilitate lunară a serviciilor de 99% 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

2.3 Accesul la numărul unic pentru apeluri de urgență 112

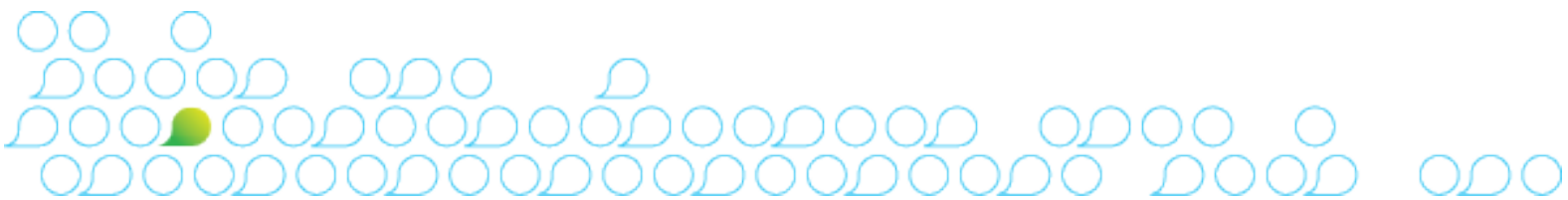
Serviciul asigură accesul la numărul unic pentru apeluri de urgență (112). Nu este transmisă informația de localizare a apelantului pentru asigurarea serviciilor de urgență. Apelul trebuie efectuat cu prefixul județului. De asemenea, nu există alte limitări în ceea ce privește accesul la numărul unic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

2.4 Numerele de telefon

În cadrul serviciului Optivoice, Beneficiarul poate utiliza unul sau mai multe numere de telefon din plaja de numerotație națională pentru inițierea și/sau primirea de apeluri naționale și/sau internaționale.

2.5 Dreptul de opțiune a Beneficiarului

Date cu caracter personal



(i) Datele personale sunt acele informatii prin care un client poate fi identificat in mod direct sau indirect. Prin semnarea Contractului, Beneficiarul este de acord ca datele sale cu caracter personal sa fie prelucrate de Opticom în urmatoarele scopuri : pentru derularea contractului sau a relatiei comerciale ommerciale, pentru respectarea unor obligatii legale, in interesul legitim al Opticom si cu scopul oferirii unei experiente cat mai bune in interactiunea cu Opticom, in utilizarea produselor si serviciilor oferite.

(ii) Opticom poate prelucra datele personale, daca are acordul Beneficiarului, cu scopul de a informa cu privire la produse si servicii Opticom, oferte sau evenimente speciale.

(iii) Opticom poate inregistra convorbirile telefonice cu reprezentantii Opticom. Scopul acestor inregistrari este imbunatatirea serviciilor oferite si identificarea corecta si completa a cerintelor Beneficiarului, acesta din urma fiind informat despre inregistrare la momentul solicitarii unei convorbiri cu un operator al Serviciului Clienti. Daca nu este de acord cu aceasta inregistrare, Beneficiarul are posibilitatea sa contacteze Opticom prin alte modalitati : posta, email, fax.

(iv) Opticom poate transfera datele cu caracter personal ale Beneficiarului catre terti, cu respectarea prevederilor legale, in scopul furnizarii serviciilor, respectarii unor cerinte legale sau realizarii unui interes legitim al Opticom.

(v) Opticom va putea folosi informatiile pe care le colecteaza despre Beneficiar si in alte moduri doar cu respectarea legii.

(vi) Beneficiarul are urmatoarele drepturi, in limitele prevazute de lege :

- Dreptul sa solicite acces la datele sale cu caracter personal
- Dreptul sa solicite modificarea sau corectia datelor, stergerea sau restrictionarea prelucrării acestora
- Dreptul sa isi retraga consimtamantul anterior acordat, sa dezactiveze anumite tipuri de colectare sau utilizare a datelor sale, inclusiv utilizarea anumitor cookie-uri
- Dreptul sa solicite Opticom transmiterea lor catre o alta societate
- Dreptul sa depuna o reclamatie la autoritatea de supraveghere competenta – in Romania aceasta este Autoritatea Nationala de Supraveghere a Prelucrarilor de Date cu Caracter Personal (ANSPDCP)

Aceste drepturi pot fi exercitate prin contactarea Opticom la adresa dpo@optivoice.ro .

(vii) In cazul Beneficiarului persoana juridica, in scopul prelucrării datelor personale ale utilizatorilor sai conform celor mentionate mai sus, Opticom va obtine acordul expres al titularului de cont pentru tipurile de prelucrari de date personale sau pentru categorii de date personale pentru care legea impune o asemenea conditie. In acest sens, Beneficiarul persoana juridica se obliga ca inainte de a transfera date personale ale utilizatorilor si ale persoanei de contact catre Opticom, sa obtina consimtamantul acestora pentru prelucrarile efectuate de catre Opticom in executarea contractului si pentru prelucrarile de date mentionate in articolele anterioare. Transferand datele personale ale utilizatorilor si ale persoanei de contact catre Opticom, Beneficiarul persoana juridica atesta ca a fost obtinut consimtamantul utilizatorilor si al persoanei de contact pentru prelucrarea datelor lor personale de catre Opticom conform prevederilor de mai sus si isi asuma intreaga responsabilitate in legatura cu aceasta.

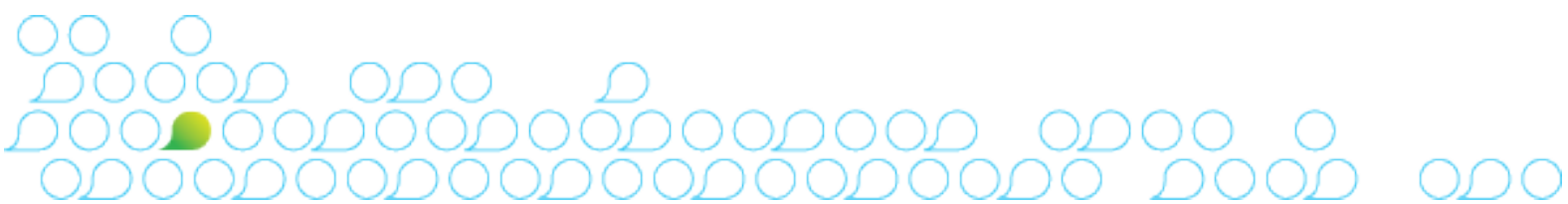
(viii) Beneficiarul poate consulta Politica Opticom de prelucrarea a datelor cu caracter personal pe www.optivoice.ro/gdpr . Semnarea acestui contract reprezinta acordul Beneficiarului pentru ca datele sale cu caracter personal sa poata fi prelucrate si utilizate de Opticom Consulting in activitati si scopuri legate de marketing, telecomunicatii, cat si in scopul realizarii unui interes legitim al Opticom Consulting, pentru construire de baze de date si utilizarea acestora. Excluderea din registrele abonatilor sau refuzul mesajelor publicitare se poate solicita in scris prin e-mail sau posta.

3. Activarea Serviciilor

3.1. **Activarea** se va realiza in termen de maxim 72 de ore de la data semnarii prezentului Contract, dupa Informarea initiala cu exceptia cazului in care:

- Beneficiarul solicita o alta data de activare, nu mai tarziu de 15 zile de la data semnarii prezentului Contract sau

- Opticom solicita constituirea unui Fond de garantie, caz in care activarea se face in termen maxim de 72 de ore de la data inregistrarii in evidentele Opticom a platii Fondului de garantie solicitat. Beneficiarul intelege si accepta ca OPTICOM isi rezerva dreptul de a solicita Beneficiarului constituirea unui Fond de garantie, într-un quantum stabilit de OPTICOM dupa o analiza a potentialului risc financiar al Beneficiarului. Valoarea fondului de garantie solicitat înainte de Activare nu poate depasi de 3 ori valoarea abonamentului ales de Beneficiar



3.2. Oricand pe parcursul derularii contractului OPTICOM poate decide sa foloseasca Fondul de garantie constituit de catre Beneficiar pentru acoperirea eventualelor facturi neachitate de acesta, caz in care Beneficiarul se obliga sa reintregeasca Fondul de garantie in termen de maxim 48 ore de la comunicarea de catre Opticom a notificarii in acest sens, refuzul /neconformarea putand duce la suspendarea serviciilor fara a fi necesare alte notificari din partea OPTICOM.

3.3. OPTICOM poate refuza activarea sau poate suspenda furnizarea Serviciului, fara compensatie, in cazuri justificate, incluzand, si fara a se limita la:

- (i) Informarea initiala eronata sau incompleta;
- (ii) nerespectarea oricaror angajamente contractuale asumate de Beneficiar fata de OPTICOM sau fata de alte companii asociate;
- (iii) riscul insolabilitatii sau incapacitatii de plata a Beneficiarului
- (iv) utilizarea abuziva/frauduloasa a Serviciilor
- (v) refuzul Beneficiarului de a reintregi Fondul de garantie , respectiv de a-l actualiza, in cazul solicitarii schimbarii tipului de abonament

3.4. OPTICOM isi rezerva dreptul de a restrictiona accesul la anumite numere nationale sau internationale, in cazuri bine justificate, cum ar fi, dar nelimitat la, abuzul privind apelarea numerelor cu tarif special. Restrictionarea se realizeaza cu notificarea prealabila a Beneficiarului transmisa prin email, la adresa indicata in prezentul contract, dovada comunicarii fiind facuta cu emailul Opticom avand data si ora transmiterii catre Beneficiar.

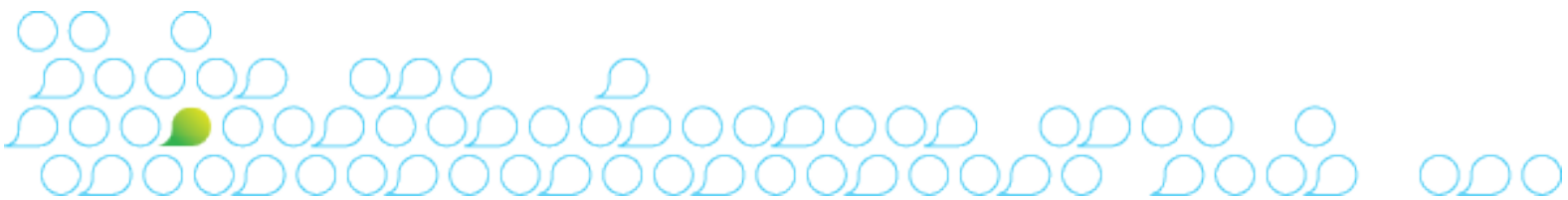
3.5. Fondul de garantie se returneaza Beneficiarului la incetarea contractului, daca la momentul respectiv nu se inregistreaza debite restante ale Beneficiarului fata de OPTICOM.

4. Obligatiile OPTICOM

- (i) OPTICOM furnizează Beneficiarului toate informatiile necesare despre Serviciile oferite, la data semnării Contractului. De asemenea, Serviciul Clienti este pus la dispoziția Beneficiarului pentru a raspunde solicitarilor cu privire la Servicii si tarife; numarul de telefon aferent Serviciului Clienti este un numar apelabil din orice retea cu tarif normal.
- (ii) Calitatea, disponibilitatea si functionarea corespunzatoare a Serviciilor pot fi afectate de factori ce exclud raspunderea OPTICOM, precum calitatea mediului de transmisie in Internet sau calitatea mediului de transmisie asigurat de catre furnizorul de servicii IP, parametrii de functionare ai altor retele de telefonie, alti furnizori de utilitati.
- (iii) OPTICOM nu va raspunde pentru continutul apelurilor si mesajelor sau pentru eventualele prejudicii indirecte, precum, dar nelimitandu-se la, pierderi de profit, si/sau oportunitati de afaceri, beneficii nerealizate sau orice alte pierderi a caror producere Beneficiarul ar pune-o pe seama nefunctionarii Serviciilor.
- (iv) OPTICOM nu raspunde pentru nici o eroare, defectiune, modificare, desecurizare a oricarei informatii care tranziteaza alte sisteme decat cel al OPTICOM sau care sunt cauzate de retelele unor operatori terti sau de catre Beneficiar ori echipamentele folosite de acesta.
- (v) Beneficiarul intelege ca OPTICOM este exonerat de orice raspundere in situatia in care imposibilitatea de accesare se datoreaza calitatii, disponibilitatii sau functionarii serviciilor furnizorilor locali, nationali sau internationali, de Internet sau comunicatii electronice, indiferent daca Beneficiarul incearca accesarea Serviciului pe teritoriul Romaniei sau din afara teritoriului Romaniei.
- (vi) Obligatiile OPTICOM de a furniza Serviciul Optivoice se limiteaza la cele prevazute in prezentul Contract, exceptie facand cazul in care exista dispozitii si cerinte speciale prevazute de legea romana.

5. Obligatiile Beneficiarului

- (i) Beneficiarul se obliga sa foloseasca Serviciile, exclusiv in calitatea sa de utilizator final si in conformitate cu prevederile prezentului contract si ale Anexelor la acesta. In cazul in care Beneficiarul revinde Serviciile el va fi notificat de catre Prestator in conformitate cu art 10 din contract. Beneficiarul se angajeaza sa plateasca integral catre Opticom daunele interese ce ii vor fi imputate de catre Prestator care includ, fara a se limita la acestea: eventuale amenzi pe care Prestatorul le-ar primi in legatura cu aceasta incalcare a contractului de catre Beneficiar, cheltuieli de judecata, pierderi generate de o eventuala suspendare sau retragere a licentei ANCOM. Obligatia devine exigibila in momentul in care Opticom va constata sau considera ca a avut loc o cesiune cu incalcare a contractului, Beneficiarul fiind notificat in acest sens. Urmare a notificarii, Opticom va putea suspenda imediat serviciile oferite fara nici o formalitate de indeplinit fata de Beneficiar **sau tertul cesionar**, fiind exonerat de orice raspundere ca urmare a suspendarii. Independent de daunele interese



anterior indicate, Beneficiarul raspunde direct si exclusiv fata de tertii prejudiciati prin folosirea de catre Beneficiar a Serviciului, contrar prevederilor contractuale sau intr-o maniera ce a produs prejudicii acestora.

(ii) Beneficiarul va face Informarea initiala si va reactualiza Informarea initiala, imediat dupa survenirea modificarilor relevante, privind in special numele/ denumirea, adresa/sediul social, BI/CI. Aceste modificari devin opozabile OPTICOM de la data comunicarii prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire sau prin e-mail cu confirmare de primire la adresa suport@optivoice.ro. In caz contrar, OPTICOM nu isi asuma raspunderea atat pentru exactitatea datelor comunicate de Beneficiar in Informarea initiala sau cea actualizata, cat si pentru neactualizarea acestora de catre Beneficiar. Notificarile sau facturile expediate la adresa comunicata de Beneficiar in Informarea initiala sau actualizarea acesteia (in Anexa 2) sunt considerate comunicate valabil.

(iii) Beneficiarul titular al Contractului poarta integral responsabilitatea privind utilizarea Serviciilor, indiferent de utilizatorul efectiv al acestuia, acoperind costurile eventualelor apeluri frauduloase efectuate de terte persoane neautorizate care au folosit contul sau de utilizator si parola sa.

(iv) Beneficiarul se obliga sa nu efectueze si sa ia toate masurile necesare pentru a impiedica efectuarea de Apeluri frauduloase prin intermediul Serviciului. In caz contrar, Beneficiarul este de acord sa plateasca totalul traficului efectuat pentru perioada ultimelor 3 luni la un tarif majorat cu 100% fata de tarifele de lista OPTICOM; OPTICOM poate suspenda functionarea Serviciilor pana la clarificarea situatiei si stingerea sumelor datorate si poate rezilia contractul de furnizare a Serviciilor.

(iv) Beneficiarul se obliga sa platească toate sumele datorate în baza Contractului. Această obligație este absoluta si neconditionata si nu va fi afectata de nici o circumstanta de orice natura, ca de exemplu orice compensare sau pretentii reciproce, aparare sau drept pe care il are Beneficiarul impotriva OPTICOM.

(v) Pentru depasirea Limitei de credit stabilite, OPTICOM isi rezerva dreptul de a solicita:

-plata facturii inainte de termen sau sub forma de avans in contul urmatoarei facturi.

In cazul in care Beneficiarul nu da curs solicitarii OPTICOM, aceasta poate suspenda Serviciile pana la data efectuării plății, fara notificare prealabila si fara compensatie sau despagubiri.

6. Contravaloarea Serviciilor OPTICOM. Modalitati de plata

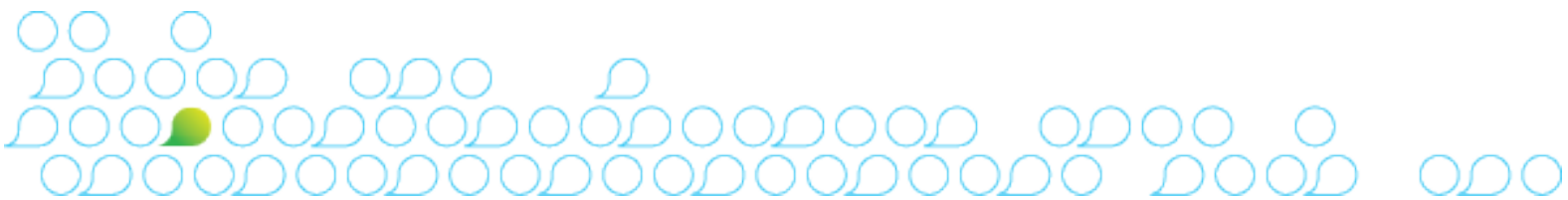
(i) OPTICOM va emite lunar factura fiscala care va cuprinde contravaloarea Serviciilor prestate Beneficiarului, in prima saptamana a lunii calendaristice. Prima factura emisa va contine taxa de instalare, contravaloarea Abonamentului pentru luna calendaristica in curs, valoarea pro-rata a Abonamentului lunar calculata de la data activarii si costurile apelurilor realizate in aceeasi perioada. Factura lunara va fi emisa in RON si va fi expediată prin e-mail si conform datelor de contact mentionate in preambulul prezentului contract si va fi incarcata in SPV. In cazul in care contravaloarea serviciilor este stabilita la o valoare exprimata intr-o alta moneda decat RON, OPTICOM va factura aceasta valoare in RON la cursul BNR valabil la data emiterii facturii, la care se va adauga valoarea TVA in vigoare la momentul emiterii facturii. Daca minutele de convorbiri incluse in abonamentul ales de client nu au fost epuizate intr-o luna, diferenta dintre minutele incluse in abonamentul ales de client si minutele efectiv utilizate de client nu se va reporta in luna urmatoare.

(ii) Beneficiarul va plati contravaloarea Serviciilor OPTICOM cuprinsa in factura in cel mult 10 zile calendaristice de la data emiterii facturii. Nici o plată nu este considerată efectuată pana cand contul OPTICOM indicat pe factura nu este creditat cu suma aferenta. Nu există diferențe de cost datorate modalităților diferite de plată.

(iii) Neinformarea Serviciului Clienti despre neprimirea de catre Beneficiar a facturii, in termen de 3 zile de la implinirea perioadei de 30 zile de la data ultimei facturi emise de OPTICOM, prezuma absolut receptia valabila de catre Beneficiar a facturii in cauza.

(iv) Pentru factura detaliata, continand destinatia, durata si costul convorbirilor apelate prin intermediul serviciului OPTICOM, Beneficiarul nu va plati tarif aditional.

(v) Beneficiarul se poate adresa Serviciului Clienti in maximum 5 zile calendaristice de la data emiterii facturii, contestand suma, apelurile si/sau serviciile facturate. La expirarea acestei perioade, suma facturata se considera irevocabil acceptata la plata. Contestatia nu suspenda plata sumelor datorate. OPTICOM va solutiona contestatia conform Procedurii de solutionare a reclamatilor afisate pe www.optivoice.ro si care face parte integranta din prezentul Contract si va regulariza eventualele diferente negative sau pozitive constatate, prin factura emisa in luna urmatoare. Partile recunosc irevocabil ca evidentele pastrate in forma electronica de catre OPTICOM fac proba deplina si concludenta in ceea ce priveste Serviciile efectiv prestate de catre OPTICOM.



(vi) Pentru depasirea termenului de plata, Beneficiarul datoreaza penalitati in cuantum de 1% pe zi de intarziere, calculate la contravaloarea facturii. Penalitățile de întârziere sunt datorate de la data scadenței și până în momentul în care contul OPTICOM este creditat integral cu sumele respective, cuantumul penalitatilor putand depasi suma asupra careia sunt aplicate. OPTICOM își rezervă dreptul de a solicita despăgubiri pentru orice daune suplimentare cauzate de întârzierile la plată.

(vii) In cazul in care Beneficiarul nu isi indeplineste obligatiile de plata conform conditiilor Contractului, OPTICOM poate suspenda total sau partial accesul Beneficiarului la Servicii sau poate rezilia Contractul in conditiile articolului 8.

In toate cazurile de suspendare a serviciilor, pentru a fi reconectat, Beneficiarul va trebui sa plateasca toate sumele datorate OPTICOM si taxa de reconectare, va reintregi//suplimenta fondul de garantare, dupa caz.

(viii) Platile efectuate de catre Beneficiar se vor aloca mai intai asupra penalitatilor de intarziere si apoi asupra contravalorii serviciilor OPTICOM facturate Beneficiarului. OPTICOM va calcula penalitati de intarziere aferente debitului datorat pana la momentul achitarii complete a acestuia. Ordinea de alocare a platilor ramane la alegerea OPTICOM. In cazul în care Beneficiarul a încheiat cu OPTICOM mai multe contracte pentru Serviciile OPTICOM, OPTICOM va fi indreptatit sa impute orice plata efectuata de Beneficiar asupra oricarei creante exigibile rezultând din oricare dintre aceste contracte, după cum considera de cuviinta în ceea ce privește ordinea si tipul sumei datorate.

7. Modificarea Contractului

(i) Orice modificari ale Contractului, inclusiv modificarile tarifelor in vigoare la data incheierii Contractului, din initiativa OPTICOM, vor fi notificate Beneficiarului cu minim 30 zile inainte de operarea modificarii, prin orice mijloc de comunicare cum ar fi, dar nelimitat la, e-mail, sms, fax, factura, serviciu postal.

(ii) Pana la termenul convenit de operare a modificarii, Beneficiarul are dreptul de a denunța unilateral contractul în cazul în care nu este de acord cu modificările propuse, fără a plăti nicio despăgubire, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire.

(iii) În cuprinsul notificării se va prevedea expres dreptul Beneficiarului de a denunța unilateral contractul în condițiile prevăzute mai sus. Pentru a produce efecte in sensul incetarii Contractului prin denunțare de catre Beneficiar intr-o asemenea situatie, notificarea de incetare a contractului va trebui sa fie expediata de Beneficiar si receptionata de OPTICOM in cadrul termenului de 30 de zile calculat de la data la care OPTICOM a notificat Beneficiarului modificarile contractuale.

Incetarea Contractului va produce efecte la implinirea acestui termen de 30 de zile si numai daca orice debite ale Beneficiarului fata de OPTICOM sunt achitate integral.

Lipsa de raspuns a Beneficiarului in termenul de 30 de zile stipulat anterior echivaleaza cu acceptarea tacita a modificarilor aduse Contractului de catre OPTICOM, aceste modificari urmand a intra in vigoare la expirarea acestui termen de 30 de zile.

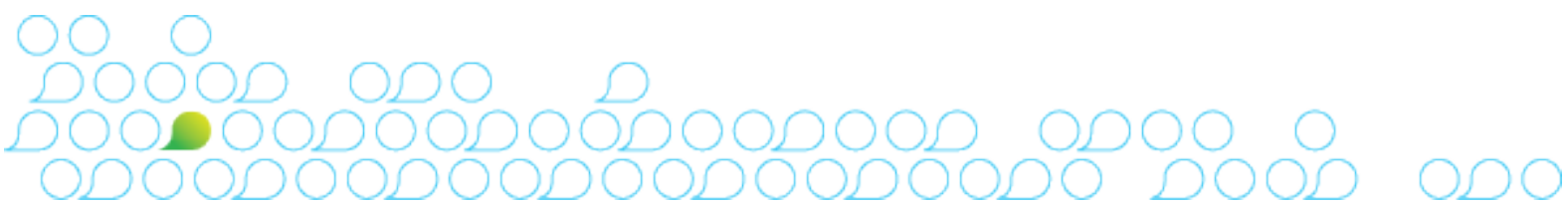
(iv) Schimbarea de catre Client a optiunii de Abonament lunar este permisa numai dupa 1 luna de la data activarii și întră în vigoare de la următoarea dată de facturare.

(v) Pentru evitarea oricarui echivoc, Partile accepta ca modificarea tarifelor ca urmare a impunerii de catre autoritati a unor taxelor si/sau impozitelor specifice furnizarii serviciului, nu va fi considerata modificare a contractului din initiativa Opticom si nu atrag incidenta art 7 (i)-(iv), si nu va putea conduce la incetarea contractului, dar Clientul va fi informat despre majorarea legala incidenta.

8. Durata si incetarea Contractului

(i) Contractul se incheie pe o perioada initiala minima obligatorie de 12 luni, incepand de la data semnarii si se prelungeste automat pe perioade succesive egale, in aceleasi conditii, daca nici una dintre parti nu comunica celeilalte parti, prin scrisoare recomandata, intentia sa de reziliere cu minim 30 de zile inainte de expirarea duratei initiale minime obligatorii sau a expirarii noii durate rezultate ca urmare a prelungirii automate. Pentru evitarea oricarui echivoc, in absenta preavizului transmis in conformitate cu cele aratate anterior, contractul se va prelungi automat pe o noua perioada de 12 luni.

(ii) Rezilierea se va produce de la data indicata in notificare de catre Beneficiar ca fiind data a rezilierii, sub conditia ca acesta sa faca dovada, cel tarziu la data indicata ca data a rezilierii, ca toate sumele datorate Opticom in baza contractului si ca urmare a rezilierii au fost achitate integral.



Dovezile de achitare vor fi comunicate pe adresa de email a Opticom indicata in contract. In caz contrar, pana la comunicarea dovezilor, serviciul va fi livrat in continuare, iar Beneficiar va achita facturile emise de Opticom in acest sens.

(iii) Partile declara ca au negociat, au inteles si au agreeat ca in considerarea duratei initiale minime obligatorii a contractului, Opticom furnizeaza serviciul la tarifele si in conditiile financiare prevazute de Contract si de anexele la acesta si ca prelungirea automata pe perioade succesive de 12 luni este determinata de licenta 3CX [conform Cap. „Definitii” si in anexa]

In cazul incetarii Contractului OPTICOM va emite factura finala, stabilind soldul Beneficiarului, incetarea Contractului neexonerand Beneficiarul de plata integrala a sumelor datorate pana la implinirea duratei contractuale. Soldul va cuprinde, pe langa facturile emise si neachitate, plata abonamentului pe perioada ramasa din contract si costurile suplimentare efectuate pe luna in curs.

(iv) In cazul modificarii unilaterale de catre OPTICOM a conditiilor contractuale, Beneficiarul poate sa denunte Contractul, in conditiile art. 7, daca nu exista debite restante ale Beneficiarului fata de Prestator.

(v) OPTICOM este in drept sa considere Contractul reziliat de plin drept, fara punere in intarziere, fara drept la compensari sau despagubiri si fara interventia instantei sau orice alta formalitate prealabila, in urmatoarele cazuri:

- nerespectarea obligatiilor de plata a Serviciului, in conditiile stabilite prin prezentul Contract;
- informarea initiala incompleta sau eronata, neactualizarea sau actualizarea eronata, cu intarziere, incompleta sau falsa a Informarii initiale (Anexa 2);
- desfiintarea sau deschiderea procedurii falimentului, a lichidării sau reorganizării judiciare față de Beneficiar sau decesul Beneficiarului persoana fizica;
- folosirea abuziva sau frauduloasa a Serviciului de catre Beneficiar sau nerespectarea art. 5.(i) din prezentul Contract;
- nerespectarea obligatiilor asumate de Beneficiar prin prezentul Contract sau a oricaror angajamente contractuale asumate de Beneficiar fata de OPTICOM.

9. Confidentialitatea informatiilor

Partile consimt irevocabil la procesarea Informatiilor Confidentiale pe care si le-au pus la dispozitie, in vederea executarii prezentului Contract. Fiecare parte recunoaste importanta Informatiei Confidentiale apartinand celeilalte parti. In consecinta, fiecare parte va proteja astfel de Informatii Confidentiale de la dezvaluirea catre terte parti, folosind acelasi grad de atentie ca si pentru informatiile sale proprii. Partea in culpa va suporta pierderile financiare generate de incalcarea obligatiilor prevazute in prezentul articol. Prin exceptie de la dispozitiile de mai sus, OPTICOM este autorizat de Beneficiar sa faca publica orice neindeplinire a obligatiilor sale de plata rezultand din Contract, inclusiv inscrierea pe o lista centralizatoare a incidentelor de plata.

10. Cesiunea drepturilor

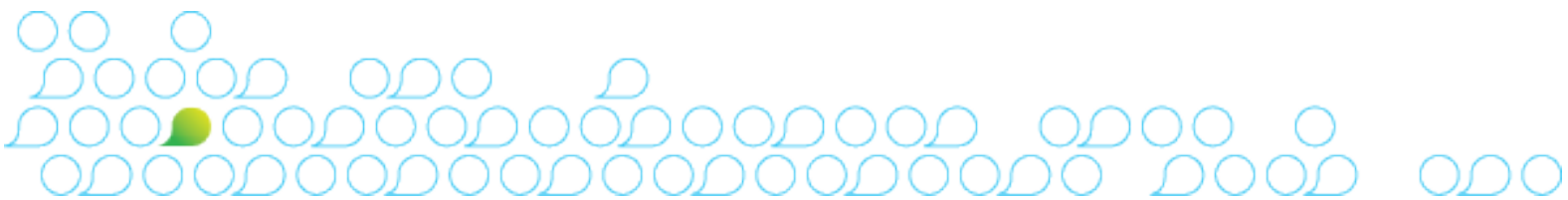
(i) Beneficiarul nu are dreptul sa ceseze drepturile si obligatiile izvorând din Contract fără acordul scris si prealabil al OPTICOM.

(ii) OPTICOM are dreptul sa ceseze integral Contractul sau partial drepturile si/sau obligatiile sale unei terte parti, fara a solicita consimtamantul Beneficiarului, si fara ca acesta sa aiba dreptul la compensatii de orice natura.

11. Forta majora

Forță majoră exonerează de răspundere partea care o invocă, pana la incetarea acesteia. Partea care invocă forța majoră este obligată să notifice celeilalte părți în termen de 3 zile calendaristice, producerea evenimentului sau situațiilor calificate ca forță majoră, trimițând totodată și un document oficial care sa certifice cazul de forta majora, emis de 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 ca vreuna dintre ele să pretindă daune-interese.

12. Suspendarea Serviciului



OPTICOM va putea suspenda Serviciul in urmatoarele situatii care au un caracter exemplificativ si nu limitativ:

12.1 Motive imputabile Beneficiarului

- Beneficiarul nu respecta prevederile prezentului Contract, inclusiv prin utilizarea frauduloasa si/sau abuziva a Serviciului

- Beneficiarul are datorii neachitate la scadenta;
- Beneficiarul nu constituie si/sau nu actualizeaza Fondul de garantie.

12.2 Motive neimputabile Beneficiarului

- Interventii neprogramate in retea fara notificarea prealabila a Beneficiarului
- Interventii programate in retea cu notificarea prealabila a Beneficiarului

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

In cazul art. 12.1 reluarea serviciului se va realiza in termen de cel mult 48 de ore de la momentul la care Beneficiarul face dovada incetarii incalcarii dispozitiilor contractuale, respectiv de la momentul achitarii datoriilor restante.

In cazul art. 12.2, reluarea serviciului va avea loc la momentul finalizarii lucrarilor de interventie.

13. Despagubirile aplicabile si procedura de acordare a acestora

(i) In cazul in care Beneficiarul nu va putea utiliza Serviciul datorita unor defectiuni datorate exclusiv culpei OPTICOM, precum defectiuni in sistemul OPTICOM, si a caror remediere cade in sarcina OPTICOM si pentru care termenul de remediere de 48 ore a fost depasit, fara a fi incidenta culpa Beneficiarului, in mod direct sau indirect, Beneficiarul este indreptatit la o despagubire convenita de parti ca fiind o reducere proportionala a valorii abonamentului lunii urmatoare, cu perioada in care Beneficiarul nu a putut utiliza Serviciul, cu titlu de despagubiri. Reducerea valorii lunare a abonamentului se va evidentia in factura din luna imediat urmatoare perioadei de nefunctionare.

Cu exceptia celor prevazute mai sus, OPTICOM nu raspunde pentru daune, oricare ar fi acestea, a caror existenta Beneficiarul o atribuie nefunctionarii Serviciului.

In urma unei sesizari de nefunctionare a Serviciului formulate de catre Beneficiar si a unei solicitari de reducere a valorii abonamentului aferent lunii urmatoare, OPTICOM va analiza sesizarea pentru a constata daca in mod real cauza nefunctionarii Serviciului cade in sarcina exclusiva a OPTICOM sau este o cauza externa sau care cade in sarcina Beneficiarului ori are legatura cu acesta.

In cazul in care in urma unei asemenea analize, OPTICOM constata ca respectiva cauza a nefunctionarii Serviciului cade in sarcina sa, va reduce valoarea lunara abonamentului conform celor de mai sus. In cazul in care in urma acestei analize, OPTICOM constata ca respectiva cauza care a determinat nefunctionarea Serviciului nu cade in sarcina sa, va informa Beneficiarul asupra acestui fapt si asupra cauzei externe care a determinat nefunctionarea Serviciului si nu se va aplica nicio reducere a valorii abonamentului.

(ii) In cazul in care OPTICOM nu isi indeplineste corespunzator obligatiile contractuale, altele insa decat cele referitoare la furnizarea Serviciului sau la nivelul de calitate al acestuia, si Beneficiarul considera ca drepturile sale au fost afectate, acesta va sesiza in scris OPTICOM de incalcarea respectiva in termen de maxim 2 zile de la producerea acesteia. OPTICOM va analiza sesizarea Beneficiarului pentru a constata daca nu si-a indeplinit corespunzator obligatia contractuala in cauza. In cazul in care in urma unei asemenea analize, OPTICOM apreciaza ca sesizarea Beneficiarului este intemeiata, va proceda la acordarea de despagubiri in cuantum de pana la cel mult 5 % din valoarea abonamentului lunii urmatoare, procent ce va fi scazut din valoarea urmatoarei facturi cu titlul de reducere comerciala.

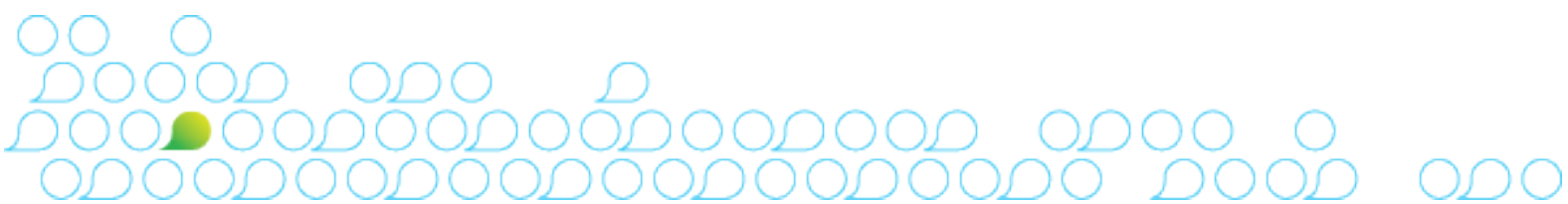
Procedura de sesizare si modalitatea de raspuns este reglementata in prezentul Contract precum si in Procedura de solutionare a reclamatilor prezenta pe www.optivoice.ro.

14. Intretinere si reparatii

(i) In cazul defectiunilor echipamentelor furnizate de OPTICOM (aflate in custodia Beneficiarului sau vandute Beneficiarului) si in urma semnalarii Deranjamentului, OPTICOM se obliga sa inlocuiasca/repere echipamentele in termenul specificat in certificatul de garantie.

Beneficiarul se obliga sa asigure accesul OPTICOM la echipamentele necesare furnizarii Serviciului in urma solicitarii acestuia pentru a asigura reparatii/mentenanta echipamentelor si a Serviciului.

(ii) OPTICOM va asigura toate serviciile de mentenanta, accesorii sau asociate serviciului de telefonie fixa pentru mentinerea serviciului in stare optima de functionare, acordand si suport tehnic pentru echipamentele luate in custodie sau achizitionate de catre Beneficiar. Termenul maxim de solutionare a unei reclamatii privind calitatea serviciilor este de 24 de ore de la momentul primirii acesteia.



(iii) 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.

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

- în cazul incidentelor - remedierea defectiunilor aparute la propriile echipamente, precum și notificarea defectiunilor către operatorii de unde OPTICOM subcontractează servicii.

- în cazul amenințărilor - OPTICOM identifică și blochează sursa care generează amenințările respective.

- în cazul depistării de vulnerabilități ale serviciilor oferite, OPTICOM va depune toate diligentele pentru a elimina aceste vulnerabilități.

(v) În ceea ce privește măsurarea și gestionarea traficului în scopul de a evita congestiunea echipamentelor sau utilizarea acestora la capacitate maximă, OPTICOM va executa o monitorizare activă a încărcării lor și, în cazul în care se observă congestii sau defectiuni, 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. Comunicari si Litigii

(i) Comunicările între părți se vor purta la adresele indicate în documentele contractuale. Schimbarea datelor privind comunicările dintre părți vor fi comunicate de îndată, pe email, celeilalte părți, devenind obligatorie de la data comunicării.

(ii) Părțile convin ca orice neînțelegere intervenită în derularea contractului să fie rezolvată pe cale amiabilă.

(iii) Ulterior încercării de soluționare amiabilă, Beneficiarul se poate adresa ANCOM în vederea soluționării litigiilor în legătură cu clauzele privind exercitarea drepturilor conferite de prezentul contract în legătură cu executarea acestor clauze și care nu au fost rezolvate pe cale amiabilă pentru litigiile date în competența ANCOM [exclusiv obligațiile de plată].

(iv) 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 subzista încercării de soluționare pe cale amiabilă, va fi soluționată de instanțele competente material din Municipiul București

16. Date contact

Pentru a obține informații actualizate, detalii despre serviciile oferite, prețurile și tarifele aferente, reclamații, Beneficiarul se poate adresa la telefon 0369.811.411, e-mail support@optivoice.ro și fax 0369.811.412 sau prin posta.

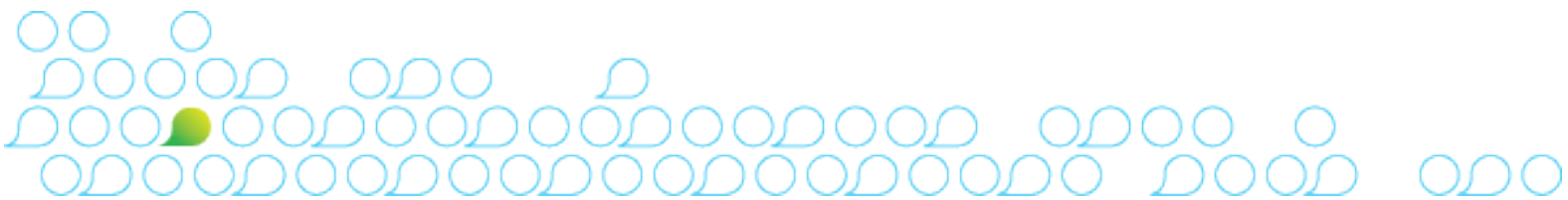
17. Dispoziții finale

(i) 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.

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

(iii) 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.

(iv) Beneficiarul confirmă ca la momentul semnării contractului i-a fost înmănat un exemplar al procedurii privind soluționarea reclamațiilor, întocmită potrivit prevederilor Deciziei ANCOM nr. 158/2015 privind obligațiile de informare a utilizatorilor, cu mențiunea ca aceasta este furnizată în mod gratuit, la cerere, la sediul Prestatorului și este afișată pe site-ul www.optivoice.ro, unde, ulterior încheierii contractului, Beneficiarul poate urmări modificările și reglementările incidente.



Beneficiarul declara ca acceptă in totalitate toate condițiile contractuale si cele din Anexele la prezentul Contract, acestea fiind sunt rezultatul negocierii partilor , in mod liber si de pe pozitii de egalitate .

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

S.C. S.R.L.,

.....

.....

L.S.

S.C. Opticom Consulting SRL,

Adela Radu

Director Comercial

L.S.

