



www.telecomplus.ro office@telecomplus.ro
str. TRAIAN, NR.2 - VASLUI

0335 711 003

Operator de date cu caracter personal

Internet
Televiziune prin cablu
Rețele de calculatoare
Fibră optică Wireless Ethernet
Servicii software Componente IT Service
Mentenanță

CONTRACT

□□□□ - □□.□□.□□□□

Privind furnizarea de servicii de telecomunicații

Art. 1. Definirea părților și a unor termeni

FURNIZOR:

SC TELEPLUS SRL, cu sediul social în Vaslui, str. Gheorghe Doja nr 32, înregistrată la Registrul comerțului sub nr. J 37 / 129 / 2008, având cod unic de înregistrare RO23258115, cont bancar deschis la Banca Română de Dezvoltare Vaslui, nr. RO 29 BRDE 380 SV 204 1051 3800 reprezentată de ARUȘTEI CIPRIAN, având funcția de Director.

BENEFICIAR

Nume și prenume

□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□

CNP □□□□□□□□□□□□□□□□ BI/Ci seria □□ nr. □□□□□□□□

Domiciliul: strada □□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□

Nr □□□□ bloc□□□□ scara □ etaj □□apt. □□□, tel. / fax: □□□□□□□□□□□□□□□□

mobil: □□□□□□□□□□□□, e-mail:

Având în vedere calitatea de FURNIZOR DE SERVICII DE COMUNICAȚII ELECTRONICE în baza autorizației eliberate de Autoritatea Națională de Reglementări în Comunicații – ANCOM și voința părților, acestea au încheiat prezentul contract de prestări servicii.

Următoarele documente sunt părți integrate ale contractului

◦ Condiții contractuale generale de furnizare a serviciilor ◦ anexa Procedura de reclamații și deranjamente ◦ anexa Măsuri pentru monitorizarea calității serviciilor

◦ anexa Tarife și Servicii ◦ anexa Procedura privind soluționarea reclamațiilor ◦ anexa Indicatori tehnici de calitate aferenți serviciului de Internet

Modalitățile prin care clientul poate contacta **Centrul de relații cu clienții** sunt următoarele:

- telefonic, apelând Departamentul de Relații cu Clienții la numărul: 0335 711003
- Programul de lucru al Departamentului de Relații cu Clienții este de Luni până Vineri, între orele 08:00 și 19 și Sâmbăta – Duminica între orele 09:00 – 17:00. Înainte de finalizarea apelului utilizatorii finali vor primi un număr de înregistrare al reclamației.
- prin email, la adresa: office@telecomplus.ro și prin intermediul site-ului Teleplus la **contact**
- prin poștă, la adresa: Vaslui, str. Traian nr 2 –jud VASLUI
- în scris, prin depunerea reclamației la magazinele Teleplus, zilnic, în timpul orarului de funcționare al fiecărui magazin. Lista magazinelor programul de funcționare al acestora se regăsește pe site-ul www.telecomplus.ro, la secțiunea CONTACT.

Condiții contractuale generale de furnizare a serviciilor

Art. 1 Termeni și definiții

Rețeaua

Este alcătuită din totalitatea echipamentelor / căilor de comunicații (cabluri de fibră optică, cabluri ethernet etc) proprietate a FURNIZORULUI. Este delimitată de BENEFICIAR prin interfața de conexiune a acestuia (placa de rețea / router etc).

CaTV, Cablu TV, TV+ Digital, TV+ Analog

Serviciul de acces la programe audiovizuale transmise analog sau digital în tehnologie DVB-C, oferite de către FURNIZOR, în baza autorizațiilor pe care le deține.

Grila sau Grila TV



www.telecomplus.ro office@telecomplus.ro
str. TRAIAN, NR.2 - VASLUI

0335 711 003

Operator de date cu caracter personal

Internet
Televiziune prin cablu
Rețele de calculatoare
Fibră optică Wireless Ethernet
Servicii software Componente IT Service
Mentenanță

Totalitatea programelor pe care FURNIZORUL are dreptul să le transmită, în funcție de acordurile pe care le are, posibilitățile tehnice etc.

Perioada minimă de contractare

Reprezintă perioada obligatorie de valabilitate a contractului. Neîndeplinirea perioadei minime convenite atrage după sine obligația BENEFICIARULUI de a achita daune egale cu totalitatea beneficiilor primite la asumarea perioadei. BENEFICIARUL poate opta, prin anexa Tarife și servicii pentru perioade minime de contract de 0, 12 luni, sau 24 de luni, în funcție de oferta comercială. Perioada minimă de contractare se calculează de la data instalării și acceptării serviciului de către BENEFICIAR prin procesul verbal de Instalare.

Art. 2. Obiectul contractului

Prin acest contract FURNIZORUL se obligă să asigure serviciile de comunicații enumerate în Anexele prezentului contract, în concordanță cu termenii și condițiile acestuia.

Art. 3. Valabilitatea contractului

3.1 Contractul intră în vigoare la data instalării și acceptării serviciului de către client prin procesul verbal de instalare și are perioadă minimă obligatorie conform opțiunii BENEFICIARULUI, așa cum este specificată în anexa **Tarife și servicii**.

3.2. După expirarea **perioadei minime**, contractul se prelungește automat pe perioada nedeterminată, dacă nici una din părțile contractante nu solicită în scris celeilalte părți întreruperea, cu cel puțin 30 de zile înainte de expirarea contractului.

3.3 Părțile pot încheia o nouă anexă de servicii cu un nouă perioadă minimă de contract, conform condițiilor comerciale existente în acel moment.

Art. 4. Prețul și modalități de plată.

4.1 Prețurile serviciilor de conectare și acces la Internet, precum și a serviciilor adiacente asigurate de către FURNIZOR sunt prevăzute în Anexa **Tarife și servicii**, care face parte integrantă din prezentul contract, fiind un act adițional.

Toate prețurile din prezentul contract includ TVA, sunt exprimate în lei și sunt fixe pe toată perioada contractului.

4.2 Emiterea facturii: Lunar, în perioada 1-10 a lunii, FURNIZORUL emite factura fiscală pentru luna în curs la serviciile cu sumă fixă și pentru luna precedentă la serviciile cu sume variabile (exemplu: în funcție de consum). Scadența facturii este ultima zi a lunii curente.

4.3 Modalități de plată: Plata se face în numerar la casieriiile furnizorului, la casierii de pe teren angajați ai societății sau în contul bancar al acestuia astfel încât viramentul să fie făcut la data expirării termenului de plata. În cazul plății prin bancă.

Adresele casieriiilor sunt incluse pe site-ul FURNIZORULUI, www.telecomplus.ro, la rubrica **contact**. Datele de cont bancar sunt înscrise de asemenea pe factura fiscală.

4.4 Transmiterea facturii: Furnizorul va transmite factura fiscală prin modalitatea preferată de BENEFICIAR, așa cum este specificat în anexa **Tarife și servicii**.

Oferta completă și actualizată de servicii se regăsește în anexa **Tarife și Servicii** care poate fi găsită la sediile FURNIZORULUI, pe www.telecomplus.ro sau se poate solicita prin email.

4.5 Pentru depășirea termenului de plată precizat în art. 4.2, BENEFICIARUL va suporta penalități de 0.5 % pentru fiecare zi calendaristică de întârziere, calculate asupra sumei datorate, până la data achitării debitului.

4.6 În cazul în care BENEFICIARUL întârzie efectuarea plății peste termenul specificat la art. 4.2, FURNIZORUL își rezervă dreptul de a întrerupe furnizarea serviciilor aferente prezentului contract până la achitarea integrală a tuturor sumelor datorate, inclusiv a penalităților. Întreruperea serviciului ca urmare a neplății nu presupune acordarea de reduceri / discounturi pentru lipsa serviciului.

4.7. FURNIZORUL va pune la dispoziție BENEFICIARULUI **Anexa servicii și tarife** completă și actualizată care se poate consulta la sediul FURNIZORULUI, pe site-ul www.telecomplus.ro, la solicitare prin email office@telecomplus.ro sau telefonic, la numărul de telefon 0335 711 003.

4.8. Pe perioada suspendării serviciilor ca urmare a deconectării cauzate de neplata în termen a facturilor, FURNIZORUL nu va acorda reduceri / discounturi pentru lipsa serviciului.

4.9 Pentru reconectarea serviciilor urmare a deconectării datorate depășirii scadenței facturii, FURNIZORUL poate percepe taxe de deconectare / conectare conform anexei **Tarife și servicii**.

Art. 5. Obligațiile BENEFICIARULUI

5.1. Să asigure atunci când este cazul, aprobările din partea terților (asociație, vecini pentru amplasarea și instalarea echipamentelor de comunicație și a conexiunii la rețeaua locală a FURNIZORULUI, precum și accesul tehnicienilor acestuia la locația respectivă. Să permită amplasarea elementelor de infrastructură ale FURNIZORULUI pe proprietatea sa.

5.2. Să nu utilizeze sau să nu permită nici unei alte persoane sau grup de persoane să utilizeze serviciile sau rețeaua FURNIZORULUI în scopul recepționării sau propagării de material informațional care contravine prevederilor legale sau regulamentelor în vigoare, care este obscen, amenințător, periculos, ofensator, denigrator, care nu respectă confidențialitatea sau orice drept de proprietate intelectuală (inclusiv copyright), sau este ilegal în orice al mod.

5.3. Să nu transmită cu bună știință prin intermediul serviciilor asigurate prin contract nici un material electronic (inclusiv viruși) care ar putea provoca orice fel de prejudiciu unui sistem de calculatoare aflat în proprietatea FURNIZORULUI sau a altor utilizatori ai rețelei Internet.

5.4. Să nu facă cunoscută nici o parolă de acces altor persoane decât cele autorizate. De asemenea, BENEFICIARUL se obligă să colaboreze cu FURNIZORUL în scopul asigurării securității accesului la serviciile și serverele FURNIZORULUI și să aducă la cunoștință acestuia orice acțiune despre care are cunoștință și care reprezintă sau ar putea reprezenta un atac la securitatea și etica rețelei Internet.



www.telecomplus.ro office@telecomplus.ro
str. TRAIAN, NR.2 - VASLUI

0335 711 003

Operator de date cu caracter personal

Internet
Televiziune prin cablu
Rețele de calculatoare
Fibră optică Wireless Ethernet
Servicii software Componente IT Service
Mentenanță

- 5.5. Să se conformeze regulilor din rețelele de nivel mondial atunci când utilizează serviciile **FURNIZORULUI** pentru conectarea la acestea, și regulile rețelei locale.
- 5.6. Să nu subînchirieze serviciile ce fac obiectul prezentului contract și să nu cesioneze drepturile și obligațiile rezultând din acesta fără acordul scris al **FURNIZORULUI**.
- 5.7. Să nu utilizeze abuziv rețeaua **FURNIZORULUI**, conducând la perturbații în funcționarea acesteia.
- 5.8. Să păstreze în bună stare echipamentele puse la dispoziție de **FURNIZOR**, să nu intervină sub nici o formă pentru modificarea sau reconfigurarea lor. Orice defecțiune a acestora va fi anunțată serviciului tehnic al **FURNIZORULUI**. Să permită tehnicienilor **FURNIZORULUI** accesul la calculatorul / serverul propriu în cazurile în care acesta suspectează încălcarea de către **BENEFICIAR** a obligațiilor contractuale. În cazul în care accesul nu este permis, **FURNIZORUL** are dreptul să întrerupă furnizarea serviciilor. Orice echipament defect, achiziționat de la **FURNIZOR**, va fi prezentat la sediul acestuia, unde va fi înlocuit conform condițiilor de garanție.
- 5.9. Să desemneze persoanele de contact cu **FURNIZORUL**, atât pentru probleme tehnice, cât și pentru relația comercială. Să întrețină datele de contact corecte, la zi și să notifice **FURNIZORUL** la fiecare modificare ale lor.
- 5.10. Să respecte reglementările prevăzute de legislația în vigoare referitoare la proprietatea intelectuală asupra programelor cu licență furnizate prin acest contract de **FURNIZOR** sau a software-ului instalat pentru utilizarea serviciilor rețelei Internet pe echipamentele aflate în proprietatea sa, ca și obligațiile stipulate în contractul de licență ce le însoțește, acolo unde este cazul.
- 5.11. Să plătească orice intervenție a **FURNIZORULUI** făcută la cererea sa, care nu are motiv întemeiat (exemplu.: defectul apărut nu are ca motiv defectarea echipamentului **FURNIZORULUI**, solicitarea s-a datorat greșelii **BENEFICIARULUI** sau necunoașterii utilizării corecte, lipsește împământarea echipamentului etc.). Echipamentul proprietate a **FURNIZORULUI** care se defectează datorita utilizării incorecte, va fi plătit de **BENEFICIAR** care va suporta și costul intervenției. Tarifele serviciilor suplimentare se găsesc în anexa **Tarife și servicii**, iar costurile echipamentelor se regăsesc în **Procesul Verbal / Devizul de Instalare**.
- 5.12. **BENEFICIARUL** nu va sechestra, demonta sau scoate din funcțiune orice echipament al **FURNIZORULUI**, în caz contrar **FURNIZORUL** este îndreptățit să solicite plata contravalorii sale, așa cum rezultă din **Procesul Verbal / Devizul de Instalare**.

Art. 6. Obligațiile FURNIZORULUI

- 6.1. Să asigure funcționarea corespunzătoare a serviciilor, așa cum acestea sunt descrise în anexa **Indicatori de calitate tehnici ai serviciilor de acces la Internet** în cazul în care **FURNIZORUL** nu respectă indicatorii de calitate asumați, **BENEFICIARUL** va raporta deranjament conform **Procedurii de deranjamente**.
- 6.2. Să asigure **BENEFICIARULUI** accesul la serviciile contractate în termen de maxim 30 zile lucrătoare de la data semnării contractului, dar numai după îndeplinirea condițiilor tehnice pentru furnizarea serviciilor care depind de terți, și să execute la cerere instalarea inițială și configurările aferente, în limita termenilor stabiliți prin prezentul contract.
- În cazul în care **FURNIZORUL** nu respectă termenul de instalare inițial, acesta va acorda o reducere de 100% a taxelor de activare / instalare percepute în avans. De asemenea, **BENEFICIARUL** este îndreptățit să solicite rezilierea contractului fără daune-interese și să i se restituie pe loc eventualele taxe achitate la încheierea contractului.
- 6.3. Să remedieze în termenul prevăzut în **Procedura de deranjamente** orice sesizarea deschisă de către **BENEFICIAR**. **FURNIZORUL** nu are această obligație în cazul în care defecțiunea se datorează unor evenimente ce nu se află sub controlul său direct. Remedierea defecțiunilor nu se referă la echipamente de comunicații care sunt proprietatea **BENEFICIARULUI**; de asemenea, nu cad în obligația furnizorului remedieri ale defecțiunilor apărute la beneficiar ca urmare a neglijenței sau intervenției acestuia în configurarea echipamentelor de comunicație.
- În cazul nerespectării de către **FURNIZOR** a termenului de remediere a deranjamentelor prevăzut în **Procedura de deranjamente**, se va acorda reduceri conform acesteia.
- 6.4. Să își dea tot concursul, în limita posibilităților tehnice, pentru identificarea utilizatorilor Internet care au prejudiciat sau au încercat prejudicierea **BENEFICIARULUI** prin deteriorarea sistemului informatic al acestuia.
- 6.5. **FURNIZORUL** își rezervă dreptul de a șterge orice informație pe care **BENEFICIARUL** a introdus-o în sistemul său, și care poate cauza căderea sau funcționarea necorespunzătoare a rețelei.
- 6.6. Serviciile asumate prin prezentul contract prin rețeaua **FURNIZORULUI** vor fi accesibile **BENEFICIARULUI** 24 de ore din 24 cu excepția inoperabilității conexiunii din cauze independente de **FURNIZOR** (inoperabilitatea furnizorului de energie electrica, sau a oricărui altui terț cu care **FURNIZORUL** se afla sub contract); maximul întreruperilor acceptate de către **BENEFICIAR** fiind de 5% din perioada inclusă în abonament. Se consideră întrerupere lipsa disponibilității serviciului mare de 10 min. Nu se consideră întreruperi perioadele de întreținere sau reparațiile de rutină planificate de către **FURNIZOR**, anunțate înainte și care vor fi îndeplinite în timpul anunțat și nici întreruperile datorate utilizării sau funcționării necorespunzătoare a echipamentelor aflate în proprietatea **BENEFICIARULUI**.
- În cazul în care, din cauze imputabile **FURNIZORULUI**, maximul întreruperilor depășește 5% din perioada inclusă în abonament, **FURNIZORUL** va acorda o reducere la factura emisă în luna următoare în a abonamentului raportată la numărul de zile de întârziere, calculat de la momentul reclamației. Reducerea se va acorda în luna următoare, prin reducerea corespunzătoare a valorii abonamentului.
- 6.7. **FURNIZORUL** poate efectua la cererea beneficiarului contra cost, configurări, instalări, adaptări sau alte extinderi ale serviciilor descrise în Anexa 1 a prezentului contract. Extinderi ale serviciului pot fi: creșterea vitezei de acces în Internet, servicii de voice over IP, servicii de videoconferință, reconfigurări ale accesului la Internet, instalări de echipamente de comunicație sau servicii de comunicație suplimentare (server web, proxy server, etc), închiriere de sisteme de calcul configurate pentru acces la internet.

Art. 7. Garanții. Limitarea răspunderii

- 7.1. **FURNIZORUL** nu este responsabil pentru pierderile de date sau orice pierderi economice, directe sau indirecte, indiferent de felul lor, rezultând din eventuale întârzieri, transferuri nereușite sau întreruperi ale serviciilor furnizate prin prezentul contract, cauzate de evenimente ce nu se află sub controlul direct al **FURNIZORULUI**, sau datorate erorilor sau omisiunilor **BENEFICIARULUI**.



www.telecomplus.ro office@telecomplus.ro
str. TRAIAN, NR.2 - VASLUI

0335 711 003

Operator de date cu caracter personal

Internet
Televiziune prin cablu
Rețele de calculatoare
Fibră optică Wireless Ethernet
Servicii software Componente IT Service
Mentenanță

7.2. FURNIZORUL nu are abilitatea să exercite controlul și nu își asumă responsabilitatea asupra conținutului informațiilor care circulă prin rețeaua sa sau care sunt accesibile prin serviciile asigurate prin prezentul contract. De asemenea, **FURNIZORUL** nu garantează veridicitatea informațiilor primite prin intermediul serviciilor asigurate de prezentul contract.

7.3. FURNIZORUL va răspunde pentru eventuale daune produse **BENEFICIARULUI** numai în limita unei sume egale cu valoarea ultimei facturi lunare achitate de către **BENEFICIAR** și numai în cazul în care daunele s-au dovedit a fi datorate neglijențelor în asigurarea serviciilor furnizate prin prezentul contract. Cu excepția garanțiilor prevăzute în prezentul articol, toate celelalte garanții care s-ar impune în executarea prezentului contract sunt excluse până la limita permisă de lege. Reducerea se va face pe următoarea factura emisă către **BENEFICIAR**.

7.4. BENEFICIARUL va răspunde pentru orice pierderi sau daune aduse **FURNIZORULUI** ca urmare a neglijenței sale sau a folosirii frauduloase a serviciilor oferite de **FURNIZOR**.

7.5. BENEFICIARUL poartă întreaga răspundere și este direct răspunzător pentru defecțiunile cauzate de echipamentele proprii, rețelelor de telecomunicații și echipamentelor care sunt proprietatea furnizorului.

Art. 8. Modificarea, suspendarea sau rezilierea contractului

8.1. Oricare din cele două părți își rezervă dreptul de a solicita modificarea termenilor și condițiilor prezentului contract, precum și a conținutului sau a unor caracteristici ale serviciului contractat, cu notificarea prealabilă a celeilalte părți, situație în care modificarea devine operantă începând cu luna următoare celei în care s-a făcut notificarea. Acceptarea modificărilor se va concretiza prin acte adiționale, care or face parte integrantă din acest contract.

8.2. FURNIZORUL își rezervă dreptul de a propune modificare termenilor și condițiilor prezentului contract unilateral, cu condiția informării **BENEFICIARULUI** în scris, cu confirmare de primire, cu 30 de zile înainte de intrarea în vigoare a modificărilor.

Dacă **BENEFICIARUL** nu este de acord cu modificările contractului, are posibilitatea de a denunța imediat și unilateral contractul, fără plata vreunei despăgubiri.

8.3 FURNIZORUL poate rezilia prezentul contract dacă **BENEFICIARUL** nu își îndeplinește obligațiile contractuale sau încalcă prevederile contractuale. Acesta din urmă va fi înștiințat în scris, prin poștă, cu confirmare de primire, despre cauzele rezilierii. Dacă în termen de 5 zile lucrătoare de la data înștiințării **BENEFICIARUL** nu contestă cauza rezilierii, contractul se consideră reziliat fără a mai fi necesară nici o altă formalitate.

8.4. FURNIZORUL poate rezilia unilateral prezentul contract dacă **BENEFICIARUL** nu își îndeplinește obligațiile contractuale referitoare la plata serviciilor. Astfel, în cazul unor întârzieri la plată cu mai mult de 60 de zile de la data emiterii facturii, **FURNIZORUL** poate rezilia unilateral contractul, fără a mai fi necesară vreo notificare. În acest caz **BENEFICIARUL** va achita cu titlu obligatoriu, toate reducerile de care a beneficiat: reducere la taxa de instalare/activare, reducere lunară la abonament (aș cum reies acestea din anexa **Tarife și servicii**) etc.

8.5. BENEFICIARUL va putea rezilia unilateral contractul cu notificarea prealabilă în scris a **FURNIZORULUI** cu minim 30 de zile înainte de data la care se dorește rezilierea, după îndeplinirea perioadei minime de contract specificată în anexa **Tarife și servicii**. Rezilierea nu va avea nici un efect asupra obligațiilor deja scadente ale **BENEFICIARULUI**. **BENEFICIARUL** poate solicita rezilierea contractului înainte de perioada minimă convenită. ceea ce duce la plata cu titlu de despăgubire a tuturor reducerilor de care a beneficiat acesta.

BENEFICIARUL va putea suspenda contractul pentru o perioadă de 1 sau 2 luni calendaristice, o singura dată, iar perioada scadentă a contractului se va prelungi cu perioada suspendată. Pentru perioada de suspendare la cerere **FURNIZORUL** nu va factura perioada suspendată.

8.7. Indiferent de motivul pentru care acest contract va înceta, **BENEFICIARUL** va plăti serviciile furnizate de către **FURNIZOR** până la data rezilierii contractului.

8.8. Orice înștiințare sau notificare în scris la care se face referire în art. 8, pentru a fi valabilă, se va face numai prin scrisoare recomandată sau cu livrare personală cu condiția semnării de primire a documentului.

Art. 9. Forța majoră

9.1. Nici una din părțile prezentului contract nu va fi răspunzătoare pentru neexecutarea la termen și / sau în mod corespunzător, total sau parțial, a oricărei dintre obligațiile care îl incumbă în baza prezentului contract, dacă neexecutarea obligației respective a fost cauzată de un eveniment imprevizibil la data încheierii contractului și ale cărei consecințe sunt de neînlăturat de către partea care îl invocă.

9.2. Sunt considerate asemenea evenimente: războiul, calamitățile naturale, restricțiile legale și orice alt eveniment care este în afara controlului părții care îl invocă.

9.3. Partea care invocă forța majoră este obligată să notifice celeilalte părți prin fax, scrisoare recomandată sau e-mail despre existența și data de începere a evenimentelor sau împrejurărilor considerate drept forță majoră și să ia orice măsuri care îi stau la dispoziție în vederea limitării consecințelor respectivului eveniment.

Art. 10. Soluționarea litigiilor

Soluționare litigiilor se va face conform Procedurii privind soluționarea reclamațiilor utilizatorilor finali.

Prezentul contract a fost întocmit în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte, și conține 4 pagini.

Contractul include și anexa **Tarife și servicii** în care se menționează valorile abonamentelor, perioada contractuală, caracteristicile serviciilor etc.

Furnizor, SC TELEPLUS SRL

Director, Ciprian ARUSTEI

Agent:

Am luat la cunoștință și sunt de acord cu prevederile prezentului contract

BENEFICIAR: Nume si prenume

Semnatura: