



## CONTRACT PENTRU FURNIZAREA DE SERVICII ROMTELECOM

NR. \_\_\_\_\_  
FORMULAR

 Contract nou

 Act aditional din data de \_\_\_\_\_

### 1. PARTILE

**S.C. ROMTELECOM S.A.** („RT”), cu sediul in Bucuresti, Piata Presei Libere nr. 3-5, Cladirea City Gate, Turnul de Nord, Etajele 7-18, sector 1, cod postal 013702, nr. de ordine in Registrul Comertului J40/8926/1997, CUI/CIF RO427320, capital social subscris si varsat 318.464.490 lei, operator de date cu caracter personal nr. 292, prin reprezentant: \_\_\_\_\_ **(Se completeaza cu nume, prenume salariat sau nume si cod agent)**

**CLIENT:** Nume \_\_\_\_\_ Prenume \_\_\_\_\_, CNP \_\_\_\_\_, BI/CI/pasaport nr. \_\_\_\_\_ din data de \_\_\_\_\_, cu domiciliul/resedinta in str. \_\_\_\_\_ nr. \_\_\_\_\_, bl. \_\_\_\_\_, sc. \_\_\_\_\_, ap. \_\_\_\_\_, localitatea \_\_\_\_\_, sector/judet \_\_\_\_\_, telefon \_\_\_\_\_, fax \_\_\_\_\_, e-mail \_\_\_\_\_, cod postal \_\_\_\_\_, prin imputernicit: \_\_\_\_\_ **(Se completeaza cu nume, prenume, nr. BI/CI/pasaport si data eliberarii)**

**Cod Client : Rjxxxxxxxxxxx**

### 2. SERVICII

#### 2.1. SERVICIU / PACHET SERVICII (Tarifele de mai jos sunt in Euro):

Denumire	Servicii incluse	Descriere Serviciu / Pachet Servicii	Tarif de lista	Oferta promotionala*
<b>Pachet 3P/ EXTRA_PLAY_ ORIUNDE 2000+</b>	<b>Dolce Extra</b>	Serviciul de Televiziune furnizat prin intermediul tehnologiei : DTH	19 Euro fara TVA, 23.56 Euro cu TVA	Abonament lunar de 16 Euro fara TVA, 19.84 Euro cu TVA.
	<b>Clicknet Play</b>	Serviciul acces internet cu banda maxima oferita intre 4 Mbps si 50 Mbps, in functie de tipul tehnologiei. Tehnologie: ADSL		
	<b>Voce Oriunde 2000+</b>	LTP cu (i) 200 minute incluse, oricand, in retelele nationale de telefonie fixa, mobile si internationale fixe din UE si retelele fixe si mobile din SUA si Canada, (ii) 2000 minute incluse in toate retelele nationale de telefonie fixa si in reseaua mobila Cosmote in afara perioadei de varf si (iii) minute nelimitate in reseaua RT si in reseaua mobila Cosmote, in afara perioadei de varf. Tehnologie: TDM		

\*In cazul in care Clientul beneficiaza de oferta promotionala, reducerile (ex. la Abonamentul lunar pentru Serviciu, la tariful optiunii, la pachetul suplimentar) se aplica exclusiv pe durata Perioadei minime mentionate in prezentul; la expirarea acesteia, reducerile nu se vor mai aplica, tarifulandu-se tarifele de lista.

**2.1.1 Reduceri de volum.** In considerarea volumului de servicii, produse si echipamente contractate de catre Client de la RT inainte sau la data incheierii prezentului Contract, RT acorda Clientului o reducere de volum in valoare de pana la 2,5 Euro fara TVA (3,1 Euro cu TVA). Aceasta reducere de volum este acordata de RT atat timp cat Clientul pastreaza toate aceste servicii, produse si echipamente contractate si Contractele aferente acestora raman in vigoare.

#### 2.2 DURATA FURNIZARII SERVICIULUI/ PACHETULUI

Perioada minima*	Valoarea despagubirilor pentru incetarea Contractului inainte de expirarea Perioadei Minime <u>din culpa sau la initiativa Clientului</u> (Tarifele de mai jos sunt in Euro cu TVA):			
24 luni	Mai mult de 18 luni ramase pana la expirarea Perioadei minime	Intre 13 si 18 luni ramase pana la expirarea Perioadei minime	Intre 7 si 12 luni ramase pana la expirarea Perioadei minime	Mai putin de 6 luni ramase pana la expirarea Perioadei minime
	223.2	167.4	111.6	55.8

\*Perioada minima se calculeaza de la data activarii Serviciului / Pachetului de Servicii achizitionat de Client prin prezentul Contract.

### 3. LOCATIA

3.1 Adresa: \_\_\_\_\_

### 4. Garantia ( Euro)

4.1 RT poate solicita Clientului depunerea unei garantii in situatiile mentionate la art. 2 din Conditile Generale pentru Furnizarea Serviciilor RT precum si in situatia in care RT, urmare a unei analize interne, identifica un risc financiar al Clientului. In cadrul acestei analize se tine cont de criteriile precum: istoric de plati, tipul si numarul abonamentelor/serviciilor/echipamentelor solicitate, consumul facturat si nefacturat, inregistrările existente in bazele de date cu debitori care au inregistrat intarzieri la efectuarea oricaror plati de orice natura.



4.2 Prin excepție de la art. 2 din Condițiile Generale pentru Furnizarea Serviciilor RT, garanția este returnată Clientului, la cererea sa, după un interval de minim 6 luni de la depunere, cu condiția ca, la data solicitării, Clientul să fi plătit integral și până la termenul scadent facturile emise de RT în ultimele 5 luni anterioare datei cererii.

5. **INFORMATII DESPRE SERVICII** (disponibile permanent pe siteul [www.romtelecom.ro](http://www.romtelecom.ro), în contul personal al Clientului din secțiunea MyAccount)

Numar de telefon: \_\_\_\_\_; Nume utilizator acces internet: \_\_\_\_\_; Parola acces internet: \_\_\_\_\_;  
Adresa de e-mail: \_\_\_\_\_; Parola acces e-mail: \_\_\_\_\_; Adresa acces e-mail: [www.romtelecom.ro](http://www.romtelecom.ro) (Excepție Clicknet 20 Mbps);  
Adresa spațiu web: \_\_\_\_\_; FTP Host: **ftp.clicknet.ro**; Nume utilizator pentru acces FTP la spațiul web: \_\_\_\_\_; Parola acces FTP: \_\_\_\_\_.

## 6. TERMENUL DE ACTIVARE A SERVICIULUI / PACHETULUI

Maxim 30 de zile lucrătoare de la semnarea Contractului.

## 7. PREVEDERI SPECIFICE

### 7.1 Lucrari activare (Tarifele de mai jos sunt in Euro fara TVA)

RT tarifeaza instalarea unui Serviciu nou cu 20 Euro, fara TVA (24,8 Euro cu TVA), iar activarea unui Serviciu cu 40 Euro, fara TVA (49,6 Euro cu TVA), tariful promotional pentru instalare si activare fiind redus cu 100%. Tariful de instalare, respectiv activare, se percepe pentru fiecare Serviciu in parte.

7.2. În cazul în care Clientul dorește schimbarea Serviciului sau modificarea Pachetului Servicii cu un Serviciu/unele Servicii superioare Serviciului/Serviciilor achiziționate, aceasta se poate realiza oricând în cadrul Perioadei minime, RT nepercepând despăgubiri pentru încetare prematură. Dacă Clientul dorește diminuarea numărului de Servicii din Pachetul Servicii sau modificarea Pachetului Servicii cu un Serviciu/unele Servicii inferioare Serviciului/Serviciilor achiziționate sau modifica un Serviciu din Pachetele Servicii (ex. înlocuiește Serviciul de Acces la Internet cu Serviciul TV Dolce) și se află în cadrul Perioadei minime, având mai mult de 6 luni până la expirarea acesteia, Clientul va fi obligat la plata despăgubirilor pentru încetare prematură în conformitate cu prevederile art. 2.2.

### 7.3. Serviciul Voce

#### Furnizat prin tehnologia PSTN/VoIP

a) Serviciul este un serviciu de telefonie fixă prin intermediul căruia RT pune la dispoziția Clientului una sau mai multe linii telefonice principale („LTP”), prin intermediul cărora Clientul va putea efectua convorbiri telefonice și va putea accesa serviciul Internet dial-up. La începutul furnizării Serviciului, numărul de telefon îi va fi alocat pentru fiecare LTP și în mod aleator Clientului, care va beneficia de acest număr până la data încetării furnizării Serviciului, exceptând situațiile în care: (i) Clientul va beneficia de serviciul de portabilitate a numerelor sau (ii) RT va modifica numerotația din motive tehnice, cu condiția informării prealabile a Clientului. Perioada de varf este perioada cuprinsă între luni și vineri, între orele 08:00 – 18:00. Perioada în afara perioadei de varf este perioada cuprinsă între luni și vineri, între orele 18:00 – 08:00, și zilele de sâmbătă, duminică și sărbătorile legale, între orele 00:00 - 24:00. Convorbirile prin operatorie nu se includ în categoria convorbirilor nelimitate incluse în abonament, tarifându-se conform Listei de tarife. Minutele incluse în rețeaua fixă RT din orice abonament sau Opțiune de voce sunt disponibile și pentru apeluri către rețeaua mobilă Cosmote. După consumarea minutelor incluse în Abonament, apelurile către rețeaua Cosmote vor fi tarifate conform Tarifului de listă către rețeaua RT aferent fiecărui tip de Abonament. Dacă minutele de convorbiri incluse în abonament nu au fost epuizate într-o lună, diferența dintre minutele incluse în abonament și minutele efectiv utilizate de Client nu se reportează în luna următoare. Tarifarea traficului național și internațional/traficului excedentărilor minutelor incluse în abonament se face conform tarifelor din Lista de tarife de la data efectuării apelului. b) **Opțiunile de voce** contin tarife speciale pentru anumite tipuri de convorbiri; pentru orice alte tipuri de convorbiri se percep tarifele corespunzătoare tipului de abonament ales, astfel cum sunt menționate în Lista de tarife în vigoare la momentul efectuării apelului. Clientul va putea activa doar opțiunile de voce compatibile cu tipul de abonament ales. Schimbarea de opțiune nu se tarifează. Convorbirile prin operatorie nu se includ în categoria convorbirilor nelimitate, tarifându-se conform Listei de tarife. c) Minutele „Oriunde” pot fi utilizate pentru apeluri către rețelele fixe și mobile din România, SUA și Canada și către rețelele fixe din UE. d) După expirarea Perioadei minime, opțiunea cu minute oriunde din oferta promoțională se desființează automat. e) Minutele incluse neconsumate în cursul unei luni (28/29/30/31 zile consecutive) nu se vor raporta luna următoare. f) **Servicii Suplimentare. f1) CLIP-A.** La achiziționarea oricărui Serviciu, Clientului i se va activa gratuit Serviciul Suplimentar de prezentare a identității liniei telefonice apelante (CLIP-A). Identitatea liniei telefonice apelante va fi prezentată numai în cazurile în care (i) aparatul telefonic permite vizualizarea numărului apelant (funcția Caller ID), (ii) centrala telefonică în care Clientul este conectat permite transmiterea semnului de identificare și (iii) operatorul rețelei de origine a apelului permite transmiterea numerelor spre rețeaua RT. Acest serviciu poate fi dezactivat gratuit oricând. f2) **VOCES și VOCES PRO.** Serviciile Suplimentare VOCES sau VOCES PRO se activează de către RT la solicitarea Clientului. Casutele de mesagerie VOCES sau VOCES PRO neutilizate (pentru ascultare/modificare/inregistrare) pe o perioadă de 2 luni vor fi dezactivate automat de către RT. f3) **Ordinea de consum a minutelor din Abonamentul cu minute oriunde incluse: f4) Voce Fix 1000+:** 1) minutele incluse, oricând, în toate rețelele naționale fixe și în rețeaua mobilă Cosmote, apoi 2) minutele incluse în toate rețelele naționale fixe și în rețeaua mobilă Cosmote, în afara perioadei de varf, apoi 3) minutele nelimitate în rețeaua RT și în rețeaua mobilă Cosmote, în afara perioadei de varf; f5) **Voce Oriunde 2000+:** 1) minutele incluse, oricând, în toate rețelele naționale (fixe și mobile) și internaționale – UE (fix), SUA și Canada (fix și mobil), apoi 2) minutele incluse în toate rețelele naționale fixe și în rețeaua mobilă Cosmote, în afara perioadei de varf, apoi 3) minutele nelimitate în rețeaua RT și în rețeaua mobilă Cosmote, în afara perioadei de varf. f6) **Voce Oriunde 4000+:** 1) minutele incluse, oricând, în toate rețelele naționale (fixe și mobile) și internaționale – UE (fix), SUA și Canada (fix și mobil), apoi 2) minutele incluse, oricând, în toate rețelele naționale fixe și în rețeaua mobilă Cosmote, apoi 3) minutele nelimitate, oricând, în rețeaua RT și în rețeaua mobilă Cosmote. g) **Ordinea de consum a minutelor în cazul în care beneficiază de oferta promoțională cu opțiune cu minute „Oriunde”:** (1) minutele incluse în Opțiune, (2) minutele incluse, oricând, în Abonamentul aferent Serviciului; (3) minutele incluse în toate rețelele naționale de telefonie fixă și în rețeaua mobilă Cosmote, în afara perioadei de varf, apoi (4) minute nelimitate în rețeaua RT și în rețeaua mobilă Cosmote, în afara perioadei de varf, conform Abonamentului aferent Serviciului. h) Serviciul de voce furnizat pe tehnologie VOIP oferă o soluție de telefonie IP cu ajutorul platformei VoIP. Pe lângă transmiterea securizată de date, cu ajutorul platformei VoIP semnalul de tip voce (analogic) va fi convertit în semnal digital comprimat, care apoi va fi transformat în pachete IP. Astfel, transmiterea / transportul către destinație al pachetelor IP se face peste infrastructura de date, în final semnalul fiind preluat de un dispozitiv (telefon IP) care îl reconvertește în formatul inițial (semnal voce analogic). Clientul înțelege și acceptă faptul că are acces la serviciul voce numai în condițiile în care



modemul prin care se furnizeaza solutia VOIP este conectat la o sursa de energie electrica. i) Punctul terminal de furnizare a serviciului de voce RT il constituie priza telefonica a Clientului.

#### 7.4 Serviciul de Acces la Internet

a) Clicknet este un serviciu de acces la Internet, RT furnizand acest serviciu clientilor sai prin intermediul a 4 tehnologii. Prin tehnologiile detaliate exista avantajul de a utiliza linia telefonica obisnuita pentru a furniza viteze mari de transfer, astfel: **(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) Clientului ii este furnizat Serviciul Clicknet pe tehnologia mentionata in Contract. Banda indicata prin Contract este banda maxima suportata de tehnologia pe care ii este furnizat Clientului Serviciul in conditii ideale (best effort) si in functie de caracteristicile tehnice ale liniei telefonice suport. c) Pentru orice Serviciul de Internet ales prin Contract, Clientul beneficiaza de o casuta de e-mail gratuita, cu o capacitate de peste 7 GB pe platforma Google Apps si accesibila chiar si pe telefonul mobil. Mai multe detalii se gasesc pe site-ul [www.romtelecom.ro](http://www.romtelecom.ro). d) In cazul in care linia telefonica principala suport al furnizarii Serviciului este desfiintata (nu si suspendata), Serviciul de Acces la Internet nu va mai fi furnizat de la data desfiintarii liniei telefonice suport, cu exceptia cazului in care Serviciul de Acces la Internet se furnizeaza, la cererea Clientului, pe o alta linie telefonica principala. In cazul in care desfiintarea liniei telefonice principale suport are loc din culpa sau la cererea Clientului, inainte de expirarea Perioadei Minime, acesta este obligat la plata despagubirilor pentru incetare prematura conform punctului 3 de mai sus. e) Politica de Internet a RT se afla postata pe site-ul [www.romtelecom.ro](http://www.romtelecom.ro), 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. f) Punctul terminal de furnizare a serviciului de Internet RT il constituie interfata Ethernet a modem-ului.

#### 7.5 Serviciul TV Dolce

##### Furnizat prin tehnologia DTH

a) Dolce este un serviciu de televiziune in sistem DTH, ce consta in retransmisia de programe de televiziune si radio prin satelit, incluse in pachete diverse, precum si in furnizarea de servicii cu valoare adaugata („SVA”, servicii suplimentare ce vor fi furnizate in viitor de RT la cererea Clientului - ex. serviciile pay-per-view - care contin programe de televiziune si/sau evenimente neincluse in Pachetul de Baza sau in Pachetele Suplimentare, in schimbul unui tariful pentru fiecare SVA, in afara Abonamentului lunar). Semnalul va fi codificat si va putea fi receptionat de catre Client utilizand Echipamentele. b) Lista canalelor TV incluse in Pachetul Principal si/sau in Pachetele Suplimentare este disponibila pe site-ul RT sau poate fi furnizata in format material Clientului, la cerere. c) Pentru a putea viziona canale TV diferite pe televizoare diferite, este necesara instalarea cate unui STB pentru fiecare televizor. d) Solutia tehnica multipla permite Clientului sa beneficieze de pana la patru STB-uri pe acelasi Abonament lunar. e) Numai Clientul Pachetului Principal se poate abona la unul sau mai multe Pachete Suplimentare si are dreptul sa solicite si sa receptioneze SVA. f) SVA sunt mentionate pe site-ul RT si in materialele publicitare ale RT. In cazul in care Clientul doreste sa primeasca SVA, le va putea comanda prin ghidul electronic TV, daca aceasta facilitate este disponibila, sau va suna la serviciul relatii cu clientii. Pe baza acestei solicitari si a identificarii Clientului, RT va acorda acces Clientului la respectivele SVA, conform grilei RT. Clientul are acces la SVA urmand procedura autorizata si anuntata de RT.

7.6 Pentru situatiile in care Contractul se incheie in afara spatiilor comerciale, in intelesul Ordonantei Guvernului nr. 106/1999, Clientul are dreptul de a denunta unilateral Contractul fara penalitati, in termen de 7 zile lucratoare de la incheierea Contractului, prin expedierea unei scrisori recomandate cu confirmare de primire catre S.C. Romtelecom S.A. la adresa: Bucuresti, Strada Piata Presei Libere nr. 3 - 5, Sector 1, cladirea City Gate, Turnul de Nord.

7.7 Prezentul Formular se completeaza cu prevederile Conditiiilor Generale pentru Furnizarea Serviciilor Romtelecom, parte integranta a Contractului.

7.8 RT poate denunta unilateral Contractul in privinta Serviciului in cazul in care nu mai dispune de solutie tehnica pentru furnizarea Serviciului in Locatie, cu o notificare prealabila a Clientului, si fara a datora despagubiri pentru incetarea Contractului in aceste conditii.

#### 8.1 PROTECTIA DATELOR

Clientul este de acord ca Informatia sa fie prelucrata de RT in scopurile mentionate la art. 11.1 din Conditiiile Generale pentru Furnizarea Serviciilor si sa fie dezvaluite categoriilor de destinatari mentionati la art. 11.1 din Conditiiile Generale pentru Furnizarea Serviciilor, iar in ceea ce priveste CNP-ul sau, acesta sa fie prelucrat/dezvaluit si in scopurile/persoanelor mentionate la art. 11.2 din Conditiiile Generale pentru Furnizarea Serviciilor.

DA  **NU (Va rugam marcati optiunea dvs)**

#### 8.2 DETALII PRIVIND TRANSMITEREA FACTURII

Clientul consimte sa primeasca factura:

**Gratuit prin intermediul aplicatiei on-line MyAccount** la adresa <http://myaccount.romtelecom.ro> caz in care Clientul trebuie sa furnizeze in Contract un numar de telefon mobil la care ii vor fi transmise informatii despre factura. Adresa de email folosita la crearea contului My Account si numarul de telefon mobil pot fi actualizate prin intermediul aplicatiei MyAccount.

**SAU**

**In format tiparit si expediata prin posta**, caz in care Clientul va achita un tariful de 0,23 Euro, pe luna, fara TVA.

#### 8.3. REGISTRELE ABONATILOR / SERVICIUL DE INFORMATII PRIVIND ABONATII

8.3.1 Clientul este de acord ca RT sa prelucreze numele, prenumele, adresa si numerele de telefon si fax in vederea furnizarii de registre ale abonatilor in forma scrisa sau electronica si a serviciului de informatii privind abonatii, precum si ca aceste informatii sa fie dezvaluite/transmise tertilor furnizori de astfel de registre si/sau servicii. Aceste informatii vor putea fi utilizate in vederea cautarii numerelor de telefon al Clientului (si fax, daca exista), si oferirii lor, la cerere, sau publicarii in registre ale abonatilor. Clientul are dreptul de a se opune in orice moment, in mod gratuit si fara nici o justificare, ca aceste informatii sa fie prelucrate, in tot sau in parte, in scopul furnizarii registrelor abonatilor si/sau a serviciilor de informatii privind abonatii.

DA  **NU (Va rugam marcati optiunea dvs.)**

8.3.2 La data semnarii prezentului Formular, toate dispozitiile art. 11.1 din Conditiiile Generale pentru Furnizarea Serviciilor cu privire la prelucrarea Informatiei in vederea furnizarii serviciului „registru abonatilor” si a serviciilor de informatii privind abonatii se anuleaza.

**9. INFORMATII CLIENTI**

**1930** – ofera informatii si primeste cereri pentru Servicii (apel gratuit in reseaua RT); **021 9255** pentru clientii din Bucuresti si Ilfov – fax vanzari si relatii cu clientii (apel cu tarif normal); **1921** - Serviciul Asistenta Deranjamente – ofera asistenta la functionarea necorespunzatoare a serviciilor de voce (apel gratuit in reseaua RT); **08008 25425 (08008 CLICK** – apel gratuit in reseaua RT) – ofera informatii tehnice privind configurarea conexiunii la Internet, rezolva deranjamentele legate de conexiunea Internet; **08008 36523** (apel gratuit in reseaua RT) si **0214088065** (numar cu plata) – pentru solutionarea cererilor privind furnizarea Serviciului TV; **www.romtelecom.ro** - ofera informatii referitoare la tarifele si preturile in vigoare (Lista de tarife); sectiunea „Contact” a site-ului [www.romtelecom.ro](http://www.romtelecom.ro) pentru solicitari de informatii de orice tip: vanzari si asistenta tehnica.

Incheiat astazi, \_\_\_\_\_, in \_\_\_\_\_ (localitatea), in doua exemplare originale, cate un exemplar pentru fiecare parte.

**CLIENT****ROMTELECOM**