



Voce Business

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 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 _____

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

Tehnologia	Tip abonament lunar	Abonament lunar	Continutul oferit
<input type="checkbox"/> TDM <input type="checkbox"/> CDMA <input type="checkbox"/> VoIP	<input type="checkbox"/> Voce Business Entry	8,9	Linie de acces cu: - 150 minute incluse* in reseaua fixa/mobila/VoIP RT, in reseaua mobila Cosmote si catre alte retele nationale fixe; - SLA Standard**
<input type="checkbox"/> TDM <input type="checkbox"/> CDMA <input type="checkbox"/> VoIP	<input type="checkbox"/> Voce Business National	14,9	Linie de acces cu: - cu trafic nelimitat si gratuit in reseaua fixa/mobila/VoIP Romtelecom, reseaua mobila Cosmote si catre alte retele nationale fixe; - SLA Standard**
<input type="checkbox"/> TDM <input type="checkbox"/> CDMA <input type="checkbox"/> VoIP	<input type="checkbox"/> Voce Business Plus	20,9	Linie de acces cu: - cu trafic nelimitat si gratuit in reseaua fixa/mobila/VoIP Romtelecom, reseaua mobila Cosmote, - 1700 minute incluse* catre alte retele nationale fixe si catre retele internationale zona UE fix, SUA&Canada fix si mobil - SLA Standard**
<input type="checkbox"/> TDM <input type="checkbox"/> CDMA <input type="checkbox"/> VoIP	<input type="checkbox"/> Voce Business Extra	23,9	Linie de acces 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 mobi - SLA Standard**

*Dupa consumarea minutelor incluse se vor aplica tarifele planului tarifar ales, conform tabelului de mai jos.

**SLA Standard se ofera numai pentru Serviciul furnizat pe tehnologia TDM

TARIF APELURI (inclusive pentru apelurile excedentare minutelor incluse)

Tip apel (tehnologie TDM & CDMA & VoIP)	Tarif/minut			
	Voce Business Entry	Voce Business National	Voce Business Plus	Voce Business Extra
	Indiferent de palierul orar si de ziua din saptamana			
Apel national in reseaua fixa RT	0,025	0,025	Nelimitat	Nelimitat
Apel national catre alte retele fixe	0,025	0,025	0,025	0,025
Apel catre reseaua mobila Cosmote	0,025	0,025	Nelimitat	Nelimitat
Apel catre reseaua mobila RT*	0,01	0,01	Nelimitat	Nelimitat
Apel catre reseaua VoIP RT	0,025	0,025	Nelimitat	Nelimitat
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

Servicii suplimentare	Tarif activare	Abonament lunar
<input type="checkbox"/> Anexa Electronica, pe e-mail, fara protectia fisierului	0	1
<input type="checkbox"/> Anexa Electronica, pe CD, fara protectia fisierului	0	5 / CD
<input type="checkbox"/> Factura detaliata permanenta completa (apeluri „non-locale” si apeluri „locale”)**	-	1
<input type="checkbox"/> Factura detaliata ocazionala	-	1

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

Detalii privind alte tarife si servicii se regasesc pe site-ul www.romtelecom.ro

3. DURATA

Durata	Despagubiri pentru incetare prematura
	0

4. LOCATIA

Adresa	Punctul terminal*
	Priza telefonica / centrala Clientului (tehnologie TDM/ CDMA/ VoIP)

*In cazul serviciului telefonic furnizat pe tehnologia CDMA, Locatia trebuie sa se afle in Aria de Acoperire (zona in care RT opereaza in conformitate cu autorizatiile si licentele sale pentru furnizarea serviciului telefonic pe tehnologia CDMA; limitele Ariei de Acoperire sunt prezentate pe site-ul www.romtelecom.ro.)

5. ECHIPAMENT TERMINAL SI LUCRARI

Echipamentul terminal este asigurat de Client

Lucrari activare Serviciu si tarifele aferente:

Tehnologia	Taxa activare Serviciu
TDM/CDMA/VoIP	25 Euro, fara TVA
CDMA	25 Euro, fara TVA
VoIP	10 Euro, fara TVA

6. SPECIFICATII SERVICIU

Tehnologia	Numar de telefon	Detalii Cartela SIM	Observatii
<input type="checkbox"/> TDM <input type="checkbox"/> CDMA*,** <input type="checkbox"/> VoIP			

*Numar national geografic de tipul 02X(X) 89X XXX(X)

**Suportul fizic care introdus in Echipament asigura accesul Clientului la Serviciu dupa data activarii Serviciului de catre RT si permite identificarea Clientului in retea RT. Fiecarui Echipament ii este asociata o Cartela SIM.

7. ACTIVAREA SERVICIULUI

- maxim 21 de zile lucratoare de la semnarea Contractului – pentru instalari noi (tehnologie TDM/VoIP);
- maxim 48 de ore de la data semnarii Contractului – in cazul migrarii de la un planul tarifar altul (toate tehnologiile);
- maxim 7 zile de la data semnarii Contractului; se realizeaza de catre RT (tehnologie CDMA).

8. SLA (valabil doar pe tehnologie TDM)

Numar de telefon LTP	Tip SLA	Abonament lunar
	<input type="checkbox"/> Standard	0
	<input type="checkbox"/> Advanced	5% din abonamentul lunar pentru Serviciu
	<input type="checkbox"/> Premium	10% din abonamentul lunar pentru Serviciu

9. PREVEDERI SPECIFICE

9.1. A) Tehnologie TDM/ VoIP

a) Serviciul este un serviciu de telefonie fixa prin intermediul caruia RT pune la dispozitia Clientului una sau mai multe linii telefonice principale („LTP”)/ acces VoIP prin intermediul carora Clientul va putea efectua convorbiri telefonice si va putea accesa serviciul “Internet dial-up” (numai pentru tehnologie TDM). b) La activarea Serviciului, Clientului ii va fi atribuit in mod aleator un numar de telefon pentru fiecare LTP/VoIP. Clientul va beneficia de acest numar pana la data incetarii furnizarii Serviciului, 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). c) Un abonament telefonic contine: (1) Un numar de apel pentru fiecare LTP/VoIP; (2) Servicii de asistenta; (3) Nivel de disponibilitate a Serviciului in versiunea „Standard” (in tehnologia TDM); (4) 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); (5) Serviciul de mesagerie vocala si fax Clientul poate solicita dezactivarea acestui Serviciu fara a datora despagubiri pentru incetare prematura. d) 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 a altui operator, identitatea liniei telefonice apelante va fi prezentata numai in cazul in care operatorul respectiv



permite transmisia numerelor spre rețeaua RT. **e)** Orice deranjament pe tehnologia VoIP privind funcționarea Serviciului de voce, provenit din culpa exclusivă a RT, va fi adus de îndată la cunoștință RT, iar RT va remedia situația de nefuncționare datorată culpei sale în termen de 48 ore. În caz contrar, RT va rambursa Clientului, la cererea acestuia, Abonamentul lunar aferent Serviciului, în cota fracționară, corespunzător perioadei efective de nefuncționare. Restituirea sumelor pentru perioada de nefuncționare a Serviciului se face prin creditare cu valoarea în lei, evidențiată în factura din luna următoare.

B) Tehnologie CDMA

a) Serviciul este un serviciu de telefonie fixă pe baza tehnologiei CDMA (Eng. *Code Division Multiple Acces* - forma de multiplexare și metoda de acces multiplu), în baza licenței de utilizare a frecvențelor de comunicații mobile de 410-415 MHz deținută de RT în acest sens. Serviciul permite Clientului efectuarea de convorbiri telefonice, exclusiv prin intermediul Echipamentului, în rețeaua RT și/sau în celelalte rețele interconectate, la tarifele pentru convorbiri aferente tipului de abonament și planului tarifar contractate de Client. **b)** Serviciul este furnizat cu respectarea parametrilor de calitate din licența RT pentru furnizarea Serviciului. **c)** La începutul furnizării Serviciului, Clientului îi va fi atribuit un număr pentru fiecare Cartela SIM achiziționată, și Clientul va putea beneficia de acest număr până la data încetării furnizării Serviciului, exceptând situațiile în care: (i) RT modifică numerotația din motive tehnice, cu condiția informării prealabile a Clientului, sau (ii) Clientul solicită schimbarea numărului de telefon, cu plata tarifului aferent acestei operațiuni (schimbarea numărului de telefon va fi operată de către RT în limita posibilităților tehnice). **d)** Un abonament pentru Serviciu conține: (1) Un număr de telefon; (2) Servicii de asistentă; (3) Servicii suplimentare, conform caracteristicilor Echipamentului prezentate în Manualul de Utilizare a Echipamentului, de ex.: repetarea ultimului număr format (pe baza de cerere); apel în așteptare (pe baza de cerere); redirecționarea imediată a apelurilor (pe baza de cerere); apel programat (pe baza de cerere); restricționarea cu parolă a apelurilor de plecare (implicit); restricționarea prezentării identității liniei telefonice apelante (CLIR-A), permanent (pe baza de cerere) sau apel cu apel (implicit) (pentru apelurile către serviciul de urgență 112, identitatea liniei de acces a Clientului se transmite automat, cu coordonatele Locației furnizate de Client prin Contract), serviciul suplimentar de prezentare a identității liniei telefonice apelante (CLIP-A) (implicit) - poate fi furnizat numai pentru apelurile de la linia de acces apelante care nu au activată restricționarea prezentării identității. Dacă apelul este originat din rețeaua altui operator, identitatea liniei de acces apelante va fi prezentată numai în cazul dacă operatorul respectiv permite transmisia numerelor spre rețeaua RT. **e)** (1) Clientul beneficiază de Serviciu exclusiv prin intermediul Echipamentului terminal CDMA (aparat telefonic sau adaptor fax). **f)** Este interzisă conectarea la Echipament a oricărui instrument, dispozitiv sau accesoriu care ar putea produce interferențe cu Serviciul. Răspunderea față de RT, cât și față de terțe persoane, în privința utilizării Echipamentului, este în întregime a Clientului. (2) Pentru fiecare Serviciu nou contractat, Clientul va achiziționa 1 (un) Echipament prin vânzare cu plată integrală. Predarea și recepția Echipamentului vor fi consemnate într-un proces-verbal de predare-primire, când i se va înmâna Clientului și Manualul de Utilizare a Echipamentului, certificatul de garanție și factura pentru Echipament. Nefuncționarea Echipamentului va fi tratată conform certificatului de garanție. (3) Clientul înțelege ca funcționarea Serviciului depinde în mod esențial de funcționarea Echipamentului, de poziționarea acestuia în cadrul Locației, conform instrucțiunilor RT, precum și de limitele Ariei de Acoperire. (4) În cazul furtului sau pierderii Echipamentului, Clientul va informa imediat RT prin Serviciul Clienti, caz în care RT recomandă solicitarea suspendării accesului la Serviciu (blocarea cartelei SIM). În toate cazurile, Clientul este responsabil pentru apelurile și serviciile inițiate de pe Echipament până în momentul în care furnizarea Serviciului este suspendată. Dacă Clientul nu notifică RT despre Echipamentul pierdut sau furat, sau nu solicită suspendarea furnizării Serviciului, Clientul va fi responsabil pentru consecințele rezultate din utilizarea de către o terță parte a Echipamentului furat sau pierdut. Pe perioada suspendării datorate pierderii sau furtului Echipamentului, Clientul va plăti abonamentul lunar aferent Serviciului. În cazul în care Echipamentul nu este recuperat, pentru a beneficia în continuare de Serviciu, Clientul va putea achiziționa un nou Echipament, fără a fi obligat și la plata vreunei taxe de reconectare. **gh)** Cartela SIM: (1) Pentru fiecare Echipament achiziționat, Clientul primește o Cartela SIM pe care Clientul trebuie să o introducă în Echipament. (2) Cu excepția suportului fizic, datele de identificare tehnică a Cartelei SIM, soft-ul și alte date sau informații încorporate în aceasta sunt proprietatea RT. Orice tentativă de copiere de către Client a acestor date este interzisă și se sancționează conform legii. (3) Cartela SIM este protejată de două coduri secrete: PIN (Număr de Identificare Personal) și PUK (Număr Personal de Deblocare), care vor fi folosite de către Client conform instrucțiunilor din Manualul de Utilizare a Echipamentului. Clientul este singurul răspunzător pentru dezvaluirea PIN și/sau PUK unor terțe persoane. (4) Clientul se angajează să nu vândă, să nu închirieze, să nu distrugă și să nu deterioreze Cartela SIM; răspunderea atât față de RT, cât și față de terțe persoane, privind utilizarea Cartelei SIM, revine în întregime Clientului. (5) Clientul va restitui către RT Cartela SIM la solicitarea RT, pe durata Contractului, din motive de securitate sau pentru îmbunătățirea Serviciului, RT procedând în acest caz la înlocuirea acesteia. (6) În cazul pierderii sau furtului Cartelei SIM, Clientul va informa imediat RT prin Serviciul Clienti, caz în care RT recomandă solicitarea suspendării accesului la Serviciu (blocarea Cartelei SIM pierdute sau furate). În toate cazurile, Clientul este responsabil pentru apelurile și serviciile inițiate de pe Cartela SIM până când furnizarea Serviciului este suspendată. Pe perioada suspendării datorate pierderii sau furtului Cartelei SIM, Clientul va plăti Abonamentul lunar, fără a fi obligat și la plata vreunei taxe de reconectare. Înlocuirea Cartelei SIM pierdute, furate sau deteriorate, va fi taxată de către RT începând cu cel de-al doilea incident cu 10 Euro (pret fără TVA) per Cartela SIM. **h)** RT remediază deranjamentele Serviciului aparute exclusiv din culpa sa, în maximum 72 de ore de la data notificării acestora de către Client. În caz contrar, RT va rambursa Clientului, la cererea acestuia, Abonamentul lunar aferent Serviciului, în cota fracționară, corespunzător perioadei efective de nefuncționare. Restituirea sumelor pentru perioada de nefuncționare a Serviciului se face prin creditare cu valoarea în lei, evidențiată în factura din luna următoare. **ik)** Clientul se obligă să verifice funcționarea Serviciului în Locație pentru a proba Aria de Acoperire în termen maxim de 7 (șapte) zile calendaristice de la data activării Serviciului. În cazul în care Clientul reclamă nefuncționarea Serviciului pentru lipsa Ariei de Acoperire în Locație, prin înregistrarea unei reclamații la numărul 0800802362 în maximum 7 (șapte) zile calendaristice de la data activării Serviciului. În acest caz, Clientul trebuie să restituie Echipamentul în termen de maximum de 30 (treizeci) de zile de la data semnării Contractului, în condițiile tehnice inițiale (inclusiv cu toate componentele sale și Cartela SIM) și însoțit de nota de constatare RT, factura/Contractul, certificatul de garanție, sursele de alimentare și ambalajele originale. Starea tehnică a Echipamentului și condițiile în care este returnat vor fi consemnate într-un proces-verbal semnat de RT și Client în magazinul RT. RT va restitui Clientului suma achitată de Client pentru Echipament, în baza procesului-verbal de restituire Echipament. Dacă Clientul nu restituie Echipamentul în termenul de 30 (treizeci) de zile de la data semnării Contractului sau îl restituie, dar în alte condiții decât cele prevăzute mai sus, nu va primi suma achitată pentru Echipament. Încetarea Contractului în aceste condiții nu exonerează Clientul de achitarea contravalorii traficului efectuat de la Echipament până la momentul încetării Contractului. După expirarea termenului de 7 (șapte) zile calendaristice, Clientul poate termina Contractul pentru nefuncționarea Serviciului pentru lipsa Ariei de Acoperire în Locație fără să primească din partea RT contravaloarea Echipamentului achiziționat de la RT.

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

Dacă identifică sau suspectează o activitate frauduloasă/abuzivă savarsită de Client, RT are dreptul: **a)** să suspende furnizarea tuturor Serviciilor sau de a rezilia Contractul curent și/sau orice alte contracte încheiate cu Clientul, de plin drept, cu daune-interese, fără intervenția instanței sau alte formalități prealabile; **b)** să refuze furnizarea unui nou Serviciu sau să condiționeze furnizarea acestuia de constituirea unei garanții/plați intermediare; **c)** să retragă Clientului orice



forma de beneficii; **d)** 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.

9.3. 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, RT isi rezerva dreptul de a modifica planul tarifar al Clientului. RT 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 inceteze Contractul privind furnizarea Serviciului in mod amiabil fara clauze de penalizare.

9.4. Serviciul asigură afişarea numărului de apel al Clientului apelant și transmiterea informației de localizare a Clientului apelant pentru asigurarea serviciilor de urgență, cu excepția Serviciului de voce prin tehnologie VoIP, care permite afişarea numărului de apel al Clientului apelant, dar fără identificarea adresei/locății de unde Clientul Serviciului de voce prin tehnologie VoIP sună.

10.¹PROTECTIA DATELOR

10.1 Clientul este de acord ca Informatia sa fie prelucrata de RT in scopurile mentionate la art. 11.1 din Conditile Generale pentru Furnizarea Serviciilor si sa fie dezvaluite categoriilor de destinari mentionati la art. 11.1 din Conditile Generale pentru Furnizarea Serviciilor.

DA NU (Va rugam marcati optiunea dvs.)

11.²REGISTRELE ABONATILOR / SERVICIUL DE INFORMATII PRIVIND ABONATI

11.1 Clientul este de acord ca RT sa prelucreze denumirea, adresa, codul unic de inregistrare 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 (și 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.)

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

12. INFORMATII CLIENTI

1930 – ofera informatii si primeste cereri pentru Servicii (apel gratuit in retea RT); **0219255** (pentru Bucuresti+Ilfov) si (prefix judet) **925** pentru celelalte judete – fax vanzari si relatii cu clientii (apel cu tarif normal); bizcontact@romtelecom.ro – e-mail vanzari si relatii cu clientii; **0800 800 901** - informatii clientii business (apel gratuit in retea RT); www.romtelecom.ro - ofera informatii referitoare la tarifele si preturile in vigoare (Lista de tarife).

Incheiata astazi, _____, in 2 (doua) exemplare originale, dintre care unul pentru Client si unul pentru ROMTELECOM.

S.C. ROMTELECOM S.A.

CLIENT

Semnatura si stampila

Semnatura si stampila

¹ Acesta optiune va fi solicitata numai o singura data, la momentul la care Clientul contracteaza pentru prima data serviciul de voce de la RT.

² Acesta optiune va fi solicitata numai o singura data, la momentul la care Clientul contracteaza pentru prima data serviciul de voce de la RT.