

ANEXA 2 - Servicii Client din data de 06.11.2019 la **Contractul nr.** din 06.11.2019

ID Serviciu:

Tip Serviciu:

Adresă Locație:

Numere alocate

Număr linii:

Termen instalare:

Perioadă prestare:

Valoare abonament lunar:

Taxă instalare:

Taxă dezinstalare:

Taxă chirie echipamente:

Limită de credit:

Taxă reconectare:

Apeluri în rețele fixe naționale: 0.01 €/minut, Apeluri în rețele mobile naționale: 0.02 €/minut
 Apeluri în rețele internaționale: conform listă tarife disponibilă pe site-ul www.dotrotelecom.ro

Prețurile sunt exprimate în € (EURO) și nu conțin T.V.A.

Încheiat la București, astăzi, 06.11.2019, în 2 (două) exemplare, cu valoare identică, câte unul pentru fiecare parte.

DOTRO Telecom S.R.L.	
Reprezentant: Alexandru Balan-Tudor	Reprezentant:
Funcția: <i>Business Development Manager</i>	Funcția:
Data: 06.11.2019	Data: 06.11.2019
Semnătura și ștampila	Semnătura și ștampila

CONDITII SPECIALE PENTRU SERVICIUL DE TELEFONIE

Definiții

Apel fraudulos: comunicare de voce, fax sau date realizata prin utilizarea frauduloasa a unor rețele si echipamente destinate serviciului de telefonie, pentru alte servicii sau in scopul obtinerii de avantaje materiale ilegale, in scopul provocarii de daune sau in scopul generarii unor deranjamente in rețea.

Limita de credit: insemna criteriul de garantare a indeplinirii obligatiilor contractuale. Serviciul prestat in avans reprezinta un credit acordat Clientului. In vederea garantarii indeplinirii obligatiilor contractuale, Limita de Credit acordata Clientului se stabileste in functie de valoarea Serviciilor utilizate de Client in Perioada de Facturare anterioara, de valoarea Abonamentului si de bonitatea Clientului.

Articolul 1 - Obiectul contractului

1.1. Obiectul Contractului îl constituie furnizarea către CLIENT, la standardele legale în materie, în funcție de disponibilitatea tehnică și în conformitate cu Lista tarifelor, a serviciului de voce și mesaje facsimile internaționale, interurbane, locale și în rețeaua DOTRO.

Articolul 2 - Modalitati de derulare a contractului

2.1. Activarea serviciului de telefonie se va realiza in termenul specificat in prezenta anexa si in conformitate cu conditiile de generale.

2.2. DOTRO poate refuza activarea sau poate suspenda furnizarea serviciului de telefonie, fara compensatie, in cazuri justificate, incluzand, si fara a se limita la: nerespectarea oricaror angajamente contractuale asumate de Client fata de DOTRO, riscul insolabilitatii sau incapacitatii de plata a Clientului.

2.3. DOTRO 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 sau a oricaror altor numere si in caz de apeluri frauduloase.

2.4. DOTRO, din motive justificate, in situatii exceptionale, poate modifica unilateral numerele de telefon alocate Clientului, cu o notificare prealabila a acestuia cu cel puțin 30 de zile inainte. DOTRO nu are dreptul de a modifica numerele portate din alta rețea.

2.5. DOTRO Telecom va factura catre CLIENT, la inceputul fiecarei luni, contravaloarea apelurilor efectuate in luna anterioara si contravaloarea abonamentului lunar pentru luna in curs.

2.6. La cererea CLIENTULUI factura va putea fi detaliata partial (pe destinatii) sau total (pe numere apelate) la alegerea acestuia si la tarifele in vigoare la data solicitarii.

2.7. Pentru intarzieri la plata facturii mai mari de 14 zile de la data scadentei de plata, DOTRO Telecom poate intrerupe/suspenda fara o notificare prealabila furnizarea Serviciului de Telefonie pana la achitarea de catre CLIENT a tuturor obligatiilor scadente si restante. Taxele privind reconectarea Serviciului de Telefonie sunt specificate in prezenta anexa.

2.8. In cazul in care CLIENTUL contesta suma facturata in termen de 5 zile de la data primirii facturii, si diferenta care este in litigiu este mai mica de 20% din valoarea facturii, CLIENTUL va achita integral factura, urmand ca eventualele diferente sa fie corectate pe factura urmatoare. In cazul in care diferenta in litigiu este mai mare de 20% din valoarea facturii, plata sumei contestate va fi amanata pana la expirarea perioadei de investigatie, care va fi de 5 (cinci) zile de la data inregistrarii reclamatiei.

Articolul 3 - Tarife Serviciului

3.1. Pentru Serviciul de Telefonie CLIENTUL va achita tarifele stabilite în prezenta anexă, care sunt constituite din: tarif abonament lunar, taxa de instalare, taxa de deinstalare, taxa de chirie echipamente, taxa de reconectare, tarife apeluri si alte taxe mentionate in rubrica observatii.

3.2. DOTRO TELECOM își rezervă dreptul de a modifica tarifele lunar începând cu data de întâi a fiecărei luni calendaristice, ora 00:00, fiind valabile până la sfârșitul respectivei luni, ora 24:00 (data de 30, 31, 28 sau 29, după caz). În cazul în care nu este de acord cu noile tarife, CLIENTUL are posibilitatea de a solicita încetarea furnizării Serviciilor în cauză, cu efect de la data la care noile tarife sunt valabile. CLIENTUL este de acord cu noile tarife în condițiile în care acesta continuă să utilizeze Serviciul de Telefonie după aplicarea acestora.

Articolul 4 - Obligatiile Partilor

4.1. DOTRO se obliga:

- să asigure activarea serviciului conform prezentei anexe.
- să monitorizeze permanent buna functionare a serviciului și să asigure un program de asistență tehnică, permanent 24 ore din 24 pe zi, 7 zile pe săptămână.
- să asigure funcționarea serviciului în condițiile menționate în prezenta anexă.
- să respecte întocmai obligațiile rezultate din derularea prezentului contract.
- să acorde reduceri la factura lunară, în scop de despăgubiri, către CLIENT, pentru nerespectarea clauzelor contractuale, altele decât cele privind nivelurile de calitate convenite, în special pentru nerespectarea oricărui termen, ca urmare a solicitării scrise din partea CLIENTULUI, în cotă de 0.1% pe zi, din contravaloarea serviciului în cauză. Aceste reduceri nu vor putea depăși valoarea lunară a abonamentului.

4.2. CLIENTUL se obliga:

- să achite lunar contravaloarea abonamentului lunar, a taxelor de instalare, a taxelor de chirie echipamente, a taxelor de reconectare, după caz si a tarifelor corespunzatoare apelurilor efectuate.
- să semnaleze către DOTRO în cel mai scurt timp orice defecțiune apărută.
- să semneze, după caz, procesul verbal de predare-primire a echipamentelor DOTRO.
- să semneze Fișa de Acceptanță a serviciului în momentul activării acestuia
- să respecte întocmai obligațiile rezultate din derularea prezentului contract
- să permită DOTRO verificarea stării echipamentelor predate CLIENTULUI, oricând acesta o va solicita
- să returneze către DOTRO echipamentele primite spre utilizare, atât la cererea DOTRO cât și la încetarea contractului pe bază de proces verbal de predare-primire.
- să comunice DOTRO orice modificare relevantă privind în special sediul social, denumirea, codul de înregistrare fiscală, adresa de facturare. DOTRO nu își asumă răspunderea în cazul neactualizării acestora de către CLIENT.

Articolul 5 - Raspunderea contractuala

5.1. DOTRO nu este in niciun fel raspunzator pentru pierderile (directe sau indirecte), pierderea unor ocazii sau oportunitati de afaceri sau pentru beneficiile nerealizate ale CLIENTULUI sau ale tertilor cu care CLIENTUL se afla in contract, ca urmare a nefunctionarii sau a functionarii necorespunzatoare a Serviciului. Singurul remediu care poate fi solicitat de catre CLIENT este de a i se reduce in mod proportional abonamentul lunar conform perioadelor de

DOTRO

CLIENT

CONFIDENȚIAL

nefuncționare, în cazul în care prin contractul semnat se specifică plata unui abonament lunar pentru serviciul în cauză.

5.2. CLIENTUL a luat la cunoștință și a înțeles că DOTRO nu controlează și nu are nicio responsabilitate în ceea ce privește conținutul comunicărilor transmise prin rețeaua DOTRO.

5.3. CLIENTUL poate accesa numărul unic pentru apeluri de urgență 112, neexistând nicio limitare a accesului la numărul unic. CLIENTUL înțelege și acceptă că informația de localizare a apelantului care accesează numărul unic pentru apeluri de urgență 112 este transmisă către operatorul sistemului de urgență. În cazul alocării numerelor non-geografice, care permit originarea de apeluri independente de locație, CLIENTUL înțelege și acceptă faptul că localizarea apelantului se va realiza pe baza informațiilor furnizate verbal de către apelant în momentul primirii apelului de urgență de către operatorul sistemului de urgență.

Articolul 6 - Asigurarea calitatii serviciului

6.1. Serviciul ce face obiectul prezentei anexă se încadrează în clasa 0 de calitate, conform deciziei ANCOM, Nr. 138/2002.

6.2. DOTRO se obligă să remedieze eventualele defecțiuni reclamate de către CLIENT în termen de 4 ore dacă reclamația este raportată și înregistrată la centrul de suport tehnic DOTRO în timpul programului de lucru (Luni-Vineri între orele 09:00 - 18:00) sau până la ora 12:00 a următoarei zile lucrătoare, dacă reclamația este raportată și înregistrată după terminarea programului de lucru. În caz de intervenții speciale în condiții deosebite (zăpadă, ninsori abundente, furtuni, inundații, blocaje ale căilor de acces și/sau trafic, temperaturi extreme) termenul de intervenție este de 48 de ore de la înregistrarea reclamației.

6.3. CLIENTUL va putea transmite înștiințarea despre posibilele erori de funcționare 24 de ore pe zi utilizând datele de contact din ANEXA 1 - Detalii Contact. Sesizarea va fi înregistrată în sistemul de preluare sesizări al DOTRO, sub forma unui Tichet, al cărui număr unic de identificare va fi transmis CLIENTULUI și va servi la urmărirea cererii respective până la soluționarea definitivă. Deranjamentul constat de către CLIENT va fi notificat către DOTRO numai după diagnosticarea propriilor echipamente.

6.4. Disponibilitatea garantată a serviciului este de 99.7% pe lună și se va calcula după următoarea formulă: $Disponibilitate = (A-B) \times 100 / A$, unde: A = numărul de ore din lună, B = numărul de ore de nefuncționare. Pentru nerespectarea disponibilității garantate, DOTRO va acorda CLIENTULUI reduceri care se vor calcula astfel: din disponibilitatea garantată se scade disponibilitatea realizată, numărul de ore rezultat va fi numărul de ore pentru care se acordă reduceri de nefuncționare, iar valoarea unei ore va fi calculată împărțind contravaloarea abonamentului lunar la numărul de ore din luna pentru care se calculează disponibilitatea. Nu vor fi luate în calcul pentru stabilirea disponibilității: întreruperile planificate, întreruperile datorate de forța majoră, defectarea sau nefuncționarea corespunzătoare a echipamentelor CLIENTULUI.

6.5. Lucrări planificate pentru întreținerea rețelei. DOTRO va anunța CLIENTUL cu cel puțin 24 de ore înainte despre ziua, ora și durata estimativă a intervenției precum și serviciile afectate. Intervenția va fi înregistrată în rapoartele tehnice ale DOTRO.

S.C. DOTRO Telecom S.R.L.	
Reprezentant: Alexandru Balan-Tudor	Reprezentant:
Funcția: Business Development Manager	Funcția:
Data: 06.11.2019	Data: 06.11.2019
Semnătura și ștampila	Semnătura și ștampila