

## CONTRACT DE FURNIZARE SERVICII

Nr. .... / .....

### Încheiat între:

**SC Phoenix Telecom & Media Services SRL** (denumit în continuare „Furnizor”), cu sediul în București, Bd. Ghica Tei nr. 137A, înregistrată la Registrul Comerțului sub numărul J40/11377/2013, Cod Unic de Înregistrare 32240060, furnizor de servicii de comunicații electronice, prin reprezentant autorizat .....

și **CLIENTUL**, având ca date de identificare:

Nume/Denumire.....
Domiciliu/ Sediul: Str ..... nr ..... bloc ..... scara ..... etaj ..... ap .....
Localitate ..... Sector/Județ ..... Cod poștal .....
Telefon ..... Fax ..... Mobil ..... E-mail .....
B.I./C.I./Pașaport Seria ..... Nr ..... Eliberat de ..... la data de .....
Cont bancar ..... Banca ..... CNP .....
Număr de înregistrare la Registrul Comerțului ..... Cod Unic de Identificare .....
Persoană de contact (se completează când contractul este încheiat pentru persoană juridică) .....
Număr de telefon ..... Sector de activitate ..... Număr de angajați .....
Adresa de facturare (dacă diferă de domiciliu/sediul)
Str ..... nr ..... bloc ..... scara ..... etaj ..... apt .....
Localitate ..... Sector/Județ ..... Cod poștal .....

**am convenit încheierea prezentului Contract de prestări servicii (denumit în continuare “Contractul”) în conformitate cu următoarele clauze:**

- ◆ **OBIECTUL CONTRACTULUI.** Prezentul Contract se încheie cu privire la serviciile de comunicații electronice și/sau serviciul de web-hosting, astfel cum acestea sunt solicitate de către Client (denumite în continuare „Servicii”) conform *Condițiilor Comerciale*:

Prin bifarea în mod corespunzător a Serviciului solicitat / ales de către Client, precum și prin alegerea corespunzătoare a tipului de pachet Internet / spațiu de gazduire / telefonie fixă / numărului de adrese IP / tipului de abonament conform specificațiilor prevăzute în *Condițiile comerciale*, Clientul înțelege că va beneficia de aceste Servicii, în funcție de care se va calcula factura emisă de către Furnizor. Clientul nu își poate schimba retroactiv opțiunea asupra celor de mai sus. Schimbarea se poate efectua numai pentru viitor, anunțându-se cu cel puțin 30 de zile în avans prin oricare din modalitățile de comunicare / notificare prevăzute în Contract.

- ◆ **CONTINUTUL CONTRACTULUI**

Contractul cuprinde:

- Condiții Generale
- Condiții specifice aplicabile Serviciului de telefonie / Serviciului de Acces Internet / Serviciului Web-hosting /
- Politica de utilizare a Serviciilor
- Condiții comerciale, conform alegerii / solicitării Clientului,

fiecare dintre aceste documente constituind parte integrantă a Contractului.

Prin semnarea prezentului Contract, ambele Parti se obliga sa-si indeplineasca intocmai obligatiile ce le revin conform clauzelor prevazute in *Condițiile Generale* si *Condițiile specifice* aplicabile fiecarui serviciu solicitat si ales in mod corespunzator de catre Client.

◆ **DECLARATIILE CLIENTULUI.** Subsemnatul Client, declar pe proprie raspundere urmatoarele:

- (1) Toate informatiile furnizate pentru intocmirea Contractului precum si documentele atasate sunt adevarate si complete;
- (2) Am luat cunostinta si sunt de acord ca descoperirea a caracterului fals sau incomplet al informatiilor si/sau documentelor furnizate da dreptul Furnizorului sa rezilieze unilateral prezentul Contract cu obligatia subsemnatului de a acoperi integral prejudiciile astfel suferite;
- (3) Am luat cunostinta de prevederile *Condițiilor Generale* si ale *Condițiilor Contractuale* aferente fiecarui tip de serviciu ce face obiectul prezentului Contract.
- (4) Sunt de acord sa primesc informatii cu caracter comercial referitoare la Serviciile Furnizorului ca urmare a prelucrării datelor cu caracter personal furnizate in cadrul Contractului:
  - (A) Marketing si comercializarea Serviciilor Furnizorului, prin orice mijloc de comunicare, mai puțin apelarea automata care nu necesita interventia unui operator uman (ex: scrisori, broșuri, materiale tiparite):
    - DA
    - NU
  - (B) Marketing si comercializarea Serviciilor Furnizorului, prin orice mijloc de comunicare, prin mijloace de apelare automata care nu necesita interventia unui operator uman (ex: SMS-uri, e-mailuri, telefoane)
    - DA
    - NU
- (5) NU sunt de acord cu prelucrarea datelor de identificare in scopul furnizării de servicii de informatii privind abonatii si/sau al intocmirii de registre electronice ale abonatilor

**Date Contact Furnizor:**

○ **Punct de lucru:**

- **Ghica Tei**  
Bd. Ghica Tei nr. 137, sector 2, București  
Program: luni – vineri orele 09 – 21  
sâmbătă: orele 09-17

○ **Suport Tehnic:**

Telefon: 021 242 0392, 031 710 2220,  
0733 999 090  
luni - vineri între orele 09 - 21  
sâmbătă între orele 09-17  
E-mail: [support@gemenii.ro](mailto:support@gemenii.ro)

**Datele de contact general** ale Furnizorului sunt prevazute in *Condițiile generale*.

Prezentul Contract reprezinta vointa Partilor fiind intocmit in 2 (doua) exemplare, azi, data \_\_\_\_\_, cate 1 (un) exemplar pentru fiecare dintre Parti.

**FURNIZOR,**  
**SC Phoenix Telecom & Media Services SRL**

**CLIENT,**

## CONDITII GENERALE

### Art. 1 Obiectul Contractului

- 1.1 Obiectul Contractului îl reprezintă furnizarea Serviciilor solicitate de către Client, în schimbul plății de către Client a tarifelor agreeate, în baza *Condițiilor comerciale*.
- 1.2 Furnizorul se obligă să furnizeze Serviciile la standardele legale în vigoare și în funcție de disponibilitatea tehnică a rețelei de comunicații electronice a acestuia.
- 1.3 Furnizorul poate modifica unilateral prevederile acestui Contract (de ex: tarifele, modalitatea de aplicare a acestora, penalitățile de întârziere, caracteristicile Serviciilor), cu condiția notificării în scris a Clientului, cu un preaviz de cel puțin 30 de zile. Modificările vor fi aplicabile de drept, fără act adițional. Clientul are dreptul de a denunța unilateral Contractul în cazul în care nu este de acord cu modificările propuse de către Furnizor, fără a plăti nici o despăgubire, în termen de 30 de zile de la primirea notificării de către Furnizor. Pentru evitarea oricărei neînțelegeri, Partile înțeleg că în situația în care Clientul nu își exercită dreptul de denunțare unilaterală a Contractului în termenul menționat anterior, modificările Contractului vor fi considerate ca fiind acceptate tacit de către Client. Clientul nu va abuza de dreptul acordat potrivit acestui articol (ex. modificarea este în avantajul Clientului).

### Art. 2 Durata Contractului

- 2.1 Contractul se încheie pe o durată de 12 luni, intra în vigoare la data semnării de către parti și încetează în oricare din modalitățile prevăzute la art. 7.
- 2.2 La expirarea duratei inițiale prevăzute la art. 2.1, Contractul se prelungește automat pentru o durată similară 12 luni, dacă niciuna dintre Parti nu a încetat Contractul.
- 2.3 Furnizorul va informa Clientul cu privire la data expirării duratei minime contractuale prevăzute la art. 2.1, cu un preaviz de cel puțin 30 de zile.

### Art. 3 Plata serviciilor

- 3.1 Serviciile furnizate vor fi facturate conform tarifelor stabilite în *Condițiile Comerciale*.
- 3.2 Clientul are obligația să plătească suma datorată Furnizorului în ultima zi lucrătoare a fiecărei luni contractuale. Facturarea Serviciilor se va face la momentul plății tarifelor corespunzătoare serviciilor solicitate de către Client.
- 3.3 Furnizorul va trimite Clientului prin e-mail și prin SMS o notificare cu privire la plata facturii. Clientul poate obține informații suplimentare privind sumele facturate și data scadenței de la Serviciul Relații Clienti (număr de telefon: [021 2420392])
- 3.4 Plata serviciilor va fi efectuată de către Client în lei la oricare dintre casieriele Furnizorului (prin numerar sau card bancar), precum și prin ordin de plată / transfer bancar la unul din următoarele conturi bancare: **RO22 BRDE 426S V605 7791 4260 BRD Agenția Tei**
- 3.5 În situația în care tarifele sunt stabilite în EURO, conform *Condițiilor comerciale*, Furnizorul va factura suma corespunzătoare în lei, la cursul EURO / BNR din data emiterii facturii. Totodată, Furnizorul poate schimba contul bancar, printr-o notificare adresată Clientului, cu un preaviz de cel puțin 30 de zile.
- 3.6 În cazul în care Clientul nu își îndeplinește la scadența obligațiile de plată izvorând din Contract, Furnizorul este îndreptățit să pretindă penalități de întârziere în cuantum de 1% pentru fiecare zi de întârziere până la achitarea în întregime a sumei scadente, fără ca penalitățile să poată depăși cuantumul datorat.
- 3.7 Orice reclamație a Clientului în legătură cu prezentul Contract se face prin oricare din modalitățile de notificare prevăzute la art. 9. Reclamațiile cu privire la sumele facturate de către Furnizor se vor face în termen de 30 de zile de la data emiterii facturii. Reclamația nu suspendă obligația de plată a Clientului. Furnizorul răspunde la reclamație în termen de 30 de zile de la data primirii acesteia. Dacă reclamația se dovedește justificată, Furnizorul restituie Clientului sumele încasate în plus, prin creditare cu evidențiere în factura următoare.

### Art. 4 Răspunderea Furnizorului

- 4.1 Furnizorul depune toate eforturile rezonabile pentru a asigura calitatea optimă a Serviciilor furnizate și răspunde pentru furnizarea Serviciilor conform Contractului și pentru conformitatea acestora cu legislația din România.

- 4.2 Furnizorul raspunde exclusiv pentru Serviciile sale (cu exceptia Serviciului de telefonie oferit prin Eurovoice) si, prin urmare, nu raspunde pentru servicii oferite de terte parti care fac uz in orice forma de Serviciile sale.
- 4.3 Furnizorul garanteaza parametrii de calitate ai Serviciilor, conform clasei 4 din Decizia nr. 138/2002 emisa de catre ANCOM.
- 4.4 Furnizorul nu raspunde pentru: (a) serviciile oferite de catre terti parti accesibile Clientului numai prin intermediul serviciilor Furnizorului si facturarea acestora; (b) nefunctionarea retelei de comunicatii electronice a Euroweb sau a oricarui alt tert; (c) nefunctionarea retelei de comunicatii electronice a Furnizorului din motive in afara controlului acestuia din urma; (d) folosirea incorecta sau defectuoasa a echipamentelor prin care sunt folosite / furnizate Serviciile; (e) continutul apelurilor si mesajelor, precum si eventualele daune-itnerese pe care acestea le-ar putea provoca; (f) erori, caderi de retea, alterarea si/sau securitatea informatiilor care tranziteaza alte sisteme sau datorate caderii oricarei terte parti; (g) pentru pierderile de profit si/sau oportunitati de afaceri, beneficii nerealizate sau orice alta pierdere a caror producere este pusa de catre Client pe seama nefunctionarii Serviciilor; (h) fenomene naturale care afecteaza receptionarea Seviiciilor; (i) interferentele cu alte sisteme electronice de comunicatie.

#### **Art. 5 Raspunderea Clientului**

- 5.1 Clientul intelege ca este utilizatorul-final al Serviciilor furnizate in baza Contractului si se obliga sa nu revanda / comercializeze aceste Servicii oricarei terte persoane. Totodata, Clientul este raspunzator pentru folosirea abuziva si inadecvata, in frauda Furnizorului a Serviciului.
- 5.2 Clientul va comunica Operatorului orice modificare relevanta privind datele de contact mentionate in Contract. Furnizorul nu isi asuma raspunderea pentru exactitatea datelor, conformitatea acestora cu realitatea sau pentru neactualizarea acestora de catre Client.

#### **Art. 6 Suspendarea Serviciilor**

- 6.1 Clientul poate solicita suspendarea furnizarii Serviciilor, pentru o singura perioada de timp limitata, de cel mult 3 luni consecutive pe an, calculata din momentul solicitarii de catre Client, dar nu retroactiv. La expirarea duratei pentru care a fost solicitata suspendarea voluntara, Furnizorul va proceda la refurnizarea serviciilor in mod automat, cu toate drepturile si obligatiile aferente. Suspendarea va fi efectuata numai in cazul in care Clientul nu are datorii restante fata de Furnizor.
- 6.2 Furnizorul poate suspenda accesul Clientului la Servicii in cazul in care (a) Clientul nu a achitat integral contravaloarea Serviciilor, cu respectarea termenului scadent, cu notificarea in scris a Clientului cu 15 zile inainte de intreruperea Serviciului de catre Furnizor sau (b) Clientul a incalcat Politica de Utilizare a Serviciilor sau alte obligatii contractuale, fara necesitatea trimiterii unei notificari din partea Furnizorului.

#### **Art. 7 Incetarea Contractului**

- 7.1 Prezentul Contract poate inceta prin oricare din urmatoarele modalitati;
- (a) prin acordul partilor materializat in forma scrisa;
  - (b) prin reziliere, conform prevederilor art. 7.2 si 7.3;
  - (c) prin denuntare unilaterala, cu un preaviz de 30 de zile, la initiativa oricarei Parti;
  - (d) in caz de deces al Clientului.
- 7.2 In cazul in care una dintre Parti nu executa obligatiile ce ii incumba conform acestui Contract, Partea afectata va trimite Partii in culpa o notificare ce va cuprinde: (i) detalierea obligatiei care nu a fost executata, a fost executata in mod necorespunzator sau nu a fost executata in cadrul termenelor prevazute in Contract, precum si natura acestei obligatii; (ii) solicitarea ca obligatia in cauza sa fie executata intr-un termen de cel mult [2] zile calendaristice de la data primirii notificarii de catre Partea in culpa, daca nu sunt situatii de extrema urgenta cand se va impune executarea imediata la data primirii notificarii relevante. Partile inteleg ca acest termen este un termen de gratie, in sensul ca executarea sau remedierea obligatiei de catre Partea in culpa nu mai acorda dreptul Partii afectata de a rezilia acest Contract in conditiile acestui articol. Daca la expirarea termenului mentionat mai sus, Partea in culpa nu remedieaza sau nu executa in mod corespunzator obligatia ce a fost incalcat, Partea afectata poate considera prezentul Contract reziliat de plin drept, fara a mai fi necesara indeplinirea oricarei alte formalitati prealabile si fara interventia instantei judecatoresti sau arbitrale competente. In toate aceste cazuri, Clientul va datora Furnizorului despagubiri in valoare egala cu valoarea prejudiciului cauzat.

Telefon: 021 242 0392, 031 710 2220, 0733 999 090, Fax: 021 242 0394, E-mail: info@gemenii.ro web: www.gemenii.ro

- 7.3 Prin excepție de la prevederile art. 7.2, Furnizorul are dreptul să rezilieze Contractul printr-o simplă notificare scrisă adresată Clientului în acest scop, fără a mai fi necesară îndeplinirea vreunei alte formalități sau proceduri de către Furnizor și fără intervenția vreunei instanțe judecătorești în cazul în care (a) Clientul nu a efectuat plata integrală a tarifelor datorate în baza Contractului în termen de maxim 20 de zile de la data la care acesta a devenit scadentă sau (b) Clientul a încălcat Politica de Utilizare a Serviciilor. Contractul se consideră reziliat deplin drept la data comunicării către Client a declarației unilaterale de reziliere.

#### **Art. 8 Protecția datelor cu caracter personal**

- 8.1 Prin încheierea prezentului Contract, Clientul transmite Furnizorului date cu caracter personal, respectiv: nume, prenume, adresa poștală, adresa de facturare (în cazul în care este diferită), adresa de e-mail, nr. de telefon fix, nr. de telefon mobil.
- 8.2 Datele cu caracter personal furnizate de Client vor fi prelucrate de către Furnizor pentru următoarele scopuri:
- procesarea solicitărilor Clientului;
  - executarea în bune condiții a prezentului Contract, inclusiv în ceea ce privește emiterea și comunicarea facturilor fiscale aferente Serviciilor;
  - soluționarea reclamațiilor, cererilor sau contestațiilor Clientului;
  - realizarea de studii de piață, rapoarte, statistici privind serviciile oferite de către Furnizor;
  - furnizarea serviciului „registrul abonatilor”, în formă scrisă sau electronică, și serviciilor de informații privind abonatii;
  - promovarea serviciilor oferite de către Furnizor prin reclama, marketing și publicitate.
- 8.3. Clientul este informat cu privire la următoarele drepturi pe care le are în raport cu prelucrarea datelor cu caracter personal:
- A. **Dreptul de a fi informat** – Clientul a fost informat despre identitatea Furnizorului, scopul pentru care acestea prelucraza datele cu caracter personal furnizate de Client, dacă furnizarea datelor personale este obligatorie sau nu, existența drepturilor legale pentru protejarea datelor personale, dar și condițiile de exercitare.
- B. **Dreptul de a avea acces la date** – Clientul are dreptul, pe baza unei cereri scrise, datate și semnate, de a obține de la Furnizor confirmarea faptului că datele referitoare la Client sunt sau nu procesate de către Furnizor. Această cerere va fi soluționată în mod gratuit în limita unei cereri pe an.
- C. **Dreptul la intervenție** – Clientul are dreptul de a cere Furnizorului, pe baza unei cereri scrise, datate și semnate, următoarele: (i1) rectificarea, actualizarea, blocarea sau ștergerea datelor incomplete, inexacte sau a procesărilor ilegale; (i2) transformarea datelor personale ilegale în date anonime; notificarea tertilor cu privire la operațiunile menționate la (i1) și (i2).
- D. **Dreptul de opoziție** - Clientul are dreptul de a se opune în orice moment, pe baza unei cereri scrise, datate și semnate, procesării datelor sale personale, pe baza unor motive bine întemeiate și legale referitor la situația Clientului. De asemenea, Clientul are dreptul de a se opune în orice moment, în mod gratuit și fără nici o justificare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, ca datele care o vizează să fie prelucrate în scop de marketing direct;
- E. **Dreptul de a nu fi obiectul unei decizii individuale** - dreptul de a cere și de a primi:
- a) Retragerea sau anularea oricărei decizii care produce efecte juridice asupra Clientului, adoptată exclusiv în ceea ce privește procesarea datelor personale, executată în mod automat, având ca scop evaluarea unor aspecte ale personalității voastre și/sau a competenței profesionale, credibilității, comportamentului sau altor aspecte;
  - b) Reevaluarea oricărei decizii în privința Clientului, care îl afectează într-un mod semnificativ, dacă decizia a fost adoptată exclusiv pe baza procesării datelor care respectă condițiile menționate la litera a).
- F. **Dreptul de a se adresa justiției** – Clientul are dreptul de a apela la orice instanță de judecată pentru a-și apăra drepturile garantate prin lege în ceea ce privește protejarea procesării datelor cu caracter personal.
- 8.4 De asemenea, Clientul își exprimă consimțământul în sensul primirii de apeluri în scop de marketing direct, inclusiv promovarea serviciilor/facilităților oferite de și/sau prin intermediul Furnizorului. Furnizorul nu va face publice datele cu caracter personal ale Clientului, cu excepția cazurilor prevăzute de lege sau expres acceptate expres de către Client.
- 8.5 Prin semnarea prezentului Contract, Clientul este de acord ca datele sale de trafic (durata, destinația, costul convorbirilor și data efectuării acestora) să fie prelucrate de către Furnizor în scopuri legate de

Telefon: 021 242 0392, 031 710 2220, 0733 999 090, Fax: 021 242 0394, E-mail: info@gemenii.ro web: www.gemenii.ro  
furnizarea Serviciilor pe toata perioada contractuala. Refuzul Clientului fata de prelucrarea acestor date de catre Furnizor echivaleaza cu imposibilitatea furnizarii Serviciilor.

#### **Art. 9 Notificari**

- 9.1 Orice notificare/comunicare între Parti va fi considerată validă dacă va fi transmisă în scris celeilalte Parti la adresa sau numărul de fax menționat mai jos (sau la o altă adresă sau număr de fax pe care Partea respectivă le va comunica celeilalte Parti în conformitate cu prevederile de mai jos), prin scrisoare redomandată cu confirmare de primire, prin curier sau prin fax (în ultimul caz confirmarea transmisiei prin fax va fi păstrată de către expeditor și predată destinatarului la cererea acestuia din urmă).
- 9.2 În cazuri de urgență, precum și în măsura în care se prevede în mod expres în prezentul Contract, comunicarea poate fi făcută și telefonic sau prin e-mail. Astfel de comunicări nu vor fi considerate valide dacă nu sunt consemnate ulterior prin una din modalitățile mai sus prevăzute.

<b>Furnizor</b>	<b>Client</b>
Adresa: B-dul Ghica Tei, nr 137	Adresa:
Fax: 021.242.03.94	Fax:
Telefon: 021.242.03.94	Telefon:
E-mail: support@gemenii.ro	E-mail:

#### **Art. 10 Forta majora**

- 10.1 Evenimentele de forță majoră, incluzând dar nefiind limitate la războaie, cutremure, embargo-uri, rebeliuni, greve la nivel național, schimbări relevante a legislației sau orice alt eveniment care este imprevizibil și în afara controlului Partii care invocă un asemenea eveniment, exonerează această Parte de răspundere în cazul neindeplinirii obligațiilor sale contractuale, dacă această din urmă notifică cealaltă Parte cu privire la evenimentul de forță majoră în termen de 3 zile de la data apariției evenimentului și ia toate măsurile necesare în vederea ameliorării consecințelor unui astfel de eveniment.
- 10.2 În cazul în care evenimentul de forță majoră durează mai mult de 25 de zile, orice Parte este îndreptățită să înceteze Contractul trimțând celeilalte Parti o notificare în acest sens, încetarea Contractului urmând să devină efectivă în termen de 5 zile calendaristice de la data notificării, fără alte formalități sau intervenția vreunei instanțe de judecată sau tribunal arbitral.
- 14.3 În cazul în care Contractul nu este încetat conform dispozițiilor art. 10.2 de mai sus, durata Contractului va fi extinsă cu perioada cât durează evenimentul de forță majoră.

#### **Art. 15 Legea aplicabila. Solutionarea disputelor**

- 15.1 Prezentul Contract va fi guvernat de legea română.
- 15.2 Orice dispută legată de încheierea, interpretarea, executarea sau încetarea acestui Contract va fi soluționată pe cale amiabilă. În cazul în care soluționarea pe cale amiabilă nu este posibilă în termen de [10] zile calendaristice de la apariția respectivei dispute, aceasta va fi adresată Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicatii sau va fi soluționată de către instanțele judecătorești competente din municipiul București de la sediul Furnizorului.

#### **Art. 16 Clauze finale**

- 16.1 Prezentul Contract consemnează integral înțelegerea dintre Parti cu privire la obiectul sau și înlătură orice acord anterior semnării sale.
- 16.2 În situația încălcării clauzelor contractuale din partea uneia dintre Parti, nici o întârziere în exercitarea dreptului la acțiune din partea celeilalte Parti nu va fi interpretată ca o renunțare la respectivul drept care se poate stinge numai prin expirarea termenului legal de prescripție.
- 16.3 În cazul în care oricare dintre prevederile prezentului Contract devine nulă sau inaplicabilă, nulitatea sau inaplicabilitatea nu vor afecta celelalte clauze ale sale, prevederile Contractului fiind considerate divizibile.

## CONDITII SPECIFICE SERVICIULUI ACCES INTERNET

### Art. 1 Locatia de furnizare si activarea Serviciului

- 1.1 Acest serviciu va fi furnizat Clientului la locatia sau locatiile convenite si prevazute ca atare in *Procesul verbal de instalare*. Serviciul va fi furnizat in termen de cel mult 15 zile de la data semnării Contractului.
- 1.2 Pentru orice locatie suplimentara pentru care Partile convin furnizarea serviciului, se va încheia un nou *Proces verbal de instalare*.
- 1.3 Furnizorul va furniza Serviciul cu respectarea parametrilor de calitate mentionati in Decizia ANRC nr. 138/2002.

### Art. 2 Obligatiile Partilor

- 2.1 Clientul se obliga:
  - (a) Sa asigure toate conditiile (respectiv sa desemneze si sa pregateasca locatiile pentru instalare; sa asigure accesul in cladiri pentru amplasarea sistemului de comunicatii de date pentru personalul Furnizorului implicat in instalarea si activarea Serviciului; sa faciliteze obtinerea aprobarilor necesare - acorduri proprietari cladire pentru instalare: cabluri, trasee de cabluri, antene, daca este cazul) in vederea instalării si furnizării Serviciului.
  - (b) Sa comunice Furnizorului orice defectiune survenita in functionarea Serviciului.
- 2.2 Furnizorul se obliga:
  - (a) Sa realizeze lucrarile de instalare a sistemului necesar pentru furnizarea Serviciului;
  - (b) Sa mentina in stare de functionare si sa verifice periodic toate sistemele proprii din rețeaua de distributie;
  - (c) Sa asigure confidentialitatea datelor apatinand Clientului in cadrul rețelei proprii de comunicatii;
  - (d) Sa acorde Clientului reduceri de nefunctionalitate pentru indisponibilitatea furnizării Serviciului, conform prevederilor art. 3.

### Art. 3 Reduceri pentru indisponibilitatea furnizării Serviciului

- 3.1 Furnizorul garanteaza un grad de disponibilitate a Serviciului de minim 90% in timpul oricarei luni calendaristice. Indisponibilitatea Serviciului va fi luata in calcul din momentul raportării intreruperii de catre Client conform art. 3.2 de mai jos si dureaza pana in momentul restabilirii Serviciului.
- 3.2 Clientul va raporta intreruperea in cel mai scurt timp catre Serviciul Relatii Clienti (numar de telefon: 021 242 0392. sau oricare alt numar afisat pe site-ul [www.gemenii.ro](http://www.gemenii.ro)) si va furniza urmatoarele date:
  - (a) numele Clientului
  - (b) numarul de telefon, fax si adresa de e-mail
  - (c) data si ora intreruperii/defectiunii
  - (d) descrierea intreruperii/defectiunii (adresa locatiei, ruta, tipul si orice alta informatie relevanta).
- 3.3 Furnizorul se obliga la acordarea unor reduceri de nefunctionalitate pentru indisponibilitatea Serviciului furnizat. Furnizorul va notifica Clientului in scris suma reducerilor pentru indisponibilitatea Serviciului. Reducerile se acorda pentru luna anterioara pe factura pentru luna in curs. Daca Clientul nu este de acord cu reducerea acordata de catre Furnizor, poate cere, in scris, in termen de 10 zile de la primirea notificării, verificarea timpului de indisponibilitate, verificare care va avea loc in termen de 5 zile. In urma discutiilor se va semna un protocol cu valoarea convenita, de comun acord al Partilor.
- 3.4 Perioada de indisponibilitate nu include:
  - (a) lucrari de mentenanta a echipamentelor si rețelei de comunicatii electronice a Furnizorului anuntate Clientului in avans de catre Furnizor cu minim 48 de ore inainte
  - (b) utilizarea necorespunzatoare a echipamentelor de catre Client
  - (c) neplata in termen de catre Client a facturilor sau solicitarea Clientului de suspendare temporara a Serviciului
  - (d) caderi ale rețelei in afara controlului Furnizorului
  - (e) blocarea de catre Client a interventiei personalului tehnic al Furnizorului pentru remedierea defectiunii
  - (f) perioada de intrerupere datorata fortei majore;
  - (g) situatia in care aparitia acestei indisponibilitati este cauzata ca urmare a incalcării oricarei obligatii contractuale de catre Client.
- 3.4 Timpul maxim de repunere in functiune a Serviciului in caz de indisponibilitate va fi de 48 de ore in zilele lucratoare si 96 de ore daca indisponibilitatea este anuntata cu mai putin de 48 de ore inainte de inceputul oricarei sarbatori legale sau zile libere legale.