

CONTRACT DE FURNIZARE SERVICII

Nr. /

Părțile:

SC PHOENIX TELECOM & MEDIA SERVICES SRL, denumită în continuare **FURNIZORUL**, cu sediul în Bd. Ghica Tei nr. 137A, București, sector 2, înregistrată la Registrul Comerțului București cu numărul J40/11377/2013, Cod Unic de Înregistrare 32240060, având contul bancar cu nr. IBAN RO22 BRDE 426S V605 7791 4260 deschis la BRD agenția Tei, furnizor de rețele și servicii de comunicații electronice certificat de ANCOM cu nr. 21959 și operator de date cu caracter personal autorizat ANSPDCP cu nr. 32844, prin reprezentant autorizat

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

Nume _____	Prenume _____
Adresa de domiciliu: strada _____ nr. _____ bloc _____ scara _____ etaj _____	
apartament _____, interfon _____ localitate _____	sector/județ _____ cod poștal _____
Posezor document identitate tip _____	având seria _____ și nr. _____
emis de _____	la data de _____ CNP _____
telefon fix _____	telefon mobil _____ e-mail _____
Adresa de corespondență: strada _____ nr. _____ bloc _____ scara _____ etaj _____	
apartament _____, interfon _____ 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, 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 de servicii Internet / spațiului de găzduire domeniu internet / serviciului de 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 modifica retroactiv opțiunea asupra celor de mai sus. Orice modificare se poate efectua în termen de 30 de zile de la data solicitării comunicată prin oricare din modalitățile de comunicare sau notificare prevăzute în Contract.

- **CONȚINUTUL 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 Părți se obligă să-și îndeplinească întocmai obligațiile ce le revin conform clauzelor prevăzute în *Condițiile Generale* și *Condițiile specifice* aplicabile fiecărui serviciu solicitat și ales în mod corespunzător de către Client.

- **DECLARAȚIILE CLIENTULUI.** Subsemnatul Client, declar pe propria răspundere următoarele:
 - (1) Toate informațiile furnizate pentru întocmirea Contractului precum și documentele atașate sunt adevărate și complete;
 - (2) Am luat cunoștință și sunt de acord că descoperirea caracterului fals sau incomplet al informațiilor și/sau documentelor furnizate dă dreptul Furnizorului să rezilieze unilateral prezentul Contract cu obligația subsemnatului de a acoperi integral prejudiciile astfel cauzate;
 - (3) Am luat cunoștință de prevederile *Condițiilor Generale* și ale *Condițiilor Contractuale* aferente fiecărui tip de serviciu ce face obiectul prezentului Contract.
 - (4) Sunt de acord să primesc informații cu caracter comercial referitoare la Serviciile Furnizorului ca urmare a prelucrării datelor cu caracter personal furnizate în cadrul Contractului:
 - (A) Marketing și comercializarea Serviciilor Furnizorului, prin orice mijloc de comunicare, mai puțin apelarea automată care nu necesită intervenția unui operator uman (ex: scrisori, broșuri, materiale tipărite):
DA NU
 - (B) Marketing și comercializarea Serviciilor Furnizorului, prin orice mijloc de comunicare, prin mijloace de apelare automată care nu necesită intervenția unui operator uman (ex: SMS-uri, e-mailuri, telefoane)
DA NU
 - (5) NU sunt de acord cu prelucrarea datelor de identificare în scopul furnizării de servicii de informații privind abonații și/sau al întocmirii de registre electronice ale abonaților

Date contact Furnizor:

- **Punct de lucru București:**
Bd. Ghica Tei nr. 137, București, sector 2, cod poștal 023705
Program de lucru cu publicul la sediu:
Luni – Vineri între orele 09 – 21
Sâmbătă între orele 09 – 15
Duminică și în sărbătorile legale: închis
- **Suport tehnic și informații prin telefon, fax și e-mail:**
Numere de telefon: 021 242 0392, 031 710 2220, 0733 999 090
Fax: 021 242 0394
Program de lucru cu publicul:
luni – vineri între orele 09 - 21
sâmbătă între orele 09-17
E-mail: support@gemenii.ro

Datele de contact general ale Furnizorului sunt prevăzute în *Condițiile generale*.

Prezentul Contract reprezintă voința Părților, fiind întocmit la sediul Furnizorului în 2 (două) exemplare, azi, data _____, câte 1 (un) exemplar pentru fiecare dintre Părți.

FURNIZOR,
SC PHOENIX TELECOM & MEDIA SERVICES SRL

CLIENT,

CONDIȚII GENERALE CLIENȚI PERSOANE FIZICE

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 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 a fi necesară încheierea unui 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 nicio despăgubire, în termen de 30 de zile de la primirea notificării de la Furnizor. Pentru evitarea oricărei neînțelegeri, Părțile 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 (de ex. dacă modificarea este în avantajul Clientului).

Art. 2 Durata Contractului

- 2.1 Contractul se încheie pe o durată de 12 (douăsprezece) luni, intră în vigoare la data semnării de către părți 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 de 12 luni, dacă niciuna dintre Părți nu a notificat celeilalte încetarea acestuia.
- 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 (treizeci) 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 lunară datorată Furnizorului cel târziu 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/sau prin SMS notificări lunare cu privire la plata facturii. Clientul poate obține informații suplimentare privind sumele datorate și data scadență de la Serviciul Relații Clienti la numerele de telefon 021 242 0392, 031 710 2220, 0733 999 090
- 3.4 Plata serviciilor va fi efectuată de către Client în lei la oricare dintre casierile Furnizorului (prin numerar sau card bancar), sau prin ordin de plată / transfer bancar în contul bancar **RO22 BRDE 426S V605 7791 4260** deschis la **BRD Agentia Tei** sau la automatele de plată disponibile afișate pe pagina web a Furnizorului pe baza codului de client.
- 3.5 În situația în care tarifele sunt stabilite în euro, conform *Condițiilor comerciale*, Furnizorul va factura suma corespunzătoare în lei, la cursul EURO comunicat de BNR valabil la data emiterii facturii. Totodată, Furnizorul poate schimba contul bancar, printr-o notificare adresată Clientului, cu un preaviz de cel puțin 30 (treizeci) de zile.
- 3.6 În cazul în care Clientul nu își îndeplinește la scadență 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 maxim 30 de zile de la data emiterii facturii. Reclamația nu suspendă obligația de plată a Clientului. Furnizorul trebuie să răspundă reclamației în termen de maxim 30 (treizeci) de zile de la data primirii acesteia. Dacă reclamația se dovedește

justificată, Furnizorul va restitui Clientului sumele încasate în plus, prin creditare cu evidențiere în factura lunii următoare.

Art. 4 Răspunderea Furnizorului

- 4.1 Furnizorul va 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 răspunde exclusiv pentru Serviciile sale (cu excepția Serviciului de telefonie oferit prin Eurovoice și a altor servicii oferite în colaborare cu terți) și prin urmare nu răspunde pentru servicii oferite de terțe părți care fac uz în orice formă de Serviciile sale.
- 4.3 Furnizorul garantează parametrii de calitate ai Serviciilor, conform clasei 4 din Decizia nr. 138/2002 emisa de către ANCOM.
- 4.4 Furnizorul nu răspunde pentru: (a) serviciile oferite de către terți accesibile Clientului numai prin intermediul serviciilor Furnizorului și facturarea acestora; (b) nefuncționarea rețelelor terților; (c) nefuncționarea rețelei de comunicații electronice a Furnizorului din motive în afara controlului acestuia din urmă; (d) folosirea incorectă sau defectuoasă a echipamentelor prin care sunt folosite / furnizate Serviciile; (e) conținutul apelurilor și mesajelor, precum și eventualele daune-interese pe care acestea le-ar putea provoca; (f) erori, căderi de rețea, alterarea și/sau securitatea informațiilor care tranzitează alte sisteme sau datorate căderii oricărei terțe părți; (g) pentru pierderile de profit și/sau oportunități de afaceri, beneficii nerealizate sau orice altă pierdere a căror producere este pusă de către Client pe seama nefuncționării Serviciilor; (h) fenomene naturale care afectează funcționarea Serviciilor; (i) interferențele cu alte sisteme electronice de comunicație.

Art. 5 Răspunderea Clientului

- 5.1 Clientul înțelege că este utilizatorul final al Serviciilor furnizate în baza Contractului și se obligă să nu revândă / comercializeze aceste Servicii oricărei terțe persoane. Totodată, Clientul este răspunzător pentru folosirea abuzivă și inadecvată a Serviciului în scop de fraudă.
- 5.2 Clientul va comunica Operatorului orice modificare relevantă privind datele de contact menționate în Contract. Furnizorul nu își asumă răspunderea pentru exactitatea datelor, conformitatea acestora cu realitatea sau pentru neactualizarea acestora de către Client.

Art. 6 Suspendarea Serviciilor

- 6.1 Clientul poate solicita suspendarea furnizării Serviciilor, pentru o singură perioadă de timp limitată, de cel mult 3 (trei) luni consecutive pe an, calculată din momentul solicitării de către Client, dar nu retroactiv. La expirarea duratei pentru care a fost solicitată suspendarea voluntară, Furnizorul va proceda la refurnizarea serviciilor în mod automat, cu toate drepturile și obligațiile aferente. Suspendarea va fi efectuată numai în cazul în care Clientul nu are datorii restante față de Furnizor.
- 6.2 Furnizorul poate suspenda accesul Clientului la Servicii în cazul în care (a) Clientul nu a achitat integral contravaloarea Serviciilor, cu respectarea termenului scadent, cu notificarea în scris a Clientului cu 15 (cincisprezece) zile înainte de întreruperea Serviciului de către Furnizor sau (b) Clientul a încălcat Politica de Utilizare a Serviciilor sau alte obligații contractuale, fără necesitatea trimiterii unei notificări din partea Furnizorului.

Art. 7 Încetarea Contractului

- 7.1 Prezentul Contract poate înceta prin oricare din următoarele modalități:
 - (a) prin acordul părților materializat în formă scrisă;
 - (b) prin reziliere, conform prevederilor art. 7.2 și 7.3;
 - (c) prin denunțare unilaterală, cu un preaviz de 30 (treizeci) de zile, la inițiativa oricărei Părți;

(d) în caz de deces al Clientului.

7.2 În cazul în care una dintre Părți nu execută obligațiile ce îi incumbă conform acestui Contract, Partea afectată va trimite Părții în culpă o notificare ce va cuprinde: (i) detalierea obligației care nu a fost executată, a fost executată în mod necorespunzător sau nu a fost executată înăuntrul termenelor prevăzute în Contract, precum și natura acestei obligații; (ii) solicitarea ca obligația în cauză să fie executată într-un termen de cel mult 2 (două) zile calendaristice de la data primirii notificării de către Partea în culpă, dacă nu sunt situații de extremă urgență când se va impune executarea imediată la data primirii notificării relevante. Părțile înțeleg că acest termen este un termen de grație, în sensul că executarea sau remedierea obligației de către Partea în culpă nu mai acordă dreptul Părții afectate de a rezilia acest Contract în condițiile acestui articol. Dacă la expirarea termenului menționat mai sus, Partea în culpă nu remediază sau nu execută în mod corespunzător obligația ce a fost încălcată, Partea afectată poate considera prezentul Contract reziliat de plin drept, fără a mai fi necesară îndeplinirea oricărei alte formalități prealabile și fără intervenția instanței judecătorești sau arbitrale competente. În toate aceste cazuri, Clientul va datora Furnizorului despăgubiri în valoare egală cu valoarea prejudiciului cauzat.

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 (douăzeci) 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 de plin 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, numărul de telefon fix, numărul de telefon mobil, serie act identitate, CNP

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 „registru abonajilor”, în formă scrisă sau electronică, și serviciilor de informații privind abonajii;
- promovarea serviciilor oferite de către Furnizor prin reclamă, 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 prelucrează 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: (1) rectificarea, actualizarea, blocarea sau stergerea datelor incomplete, inexacte sau a procesărilor ilegale; (i2) transformarea datelor personale ilegale în date anonime; notificarea terților cu privire la operațiunile menționate la (1) și (2).

- 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 nicio 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:
- 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 acestuia și/sau a competenței profesionale, credibilității, comportamentului sau altor aspecte;
 - 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 acceptate în mod 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 furnizarea Serviciilor pe toata perioada contractuală. Refuzul Clientului față de prelucrarea acestor date de către Furnizor echivalează cu imposibilitatea furnizării Serviciilor.

Art. 9 Notificări

- 9.1 Orice notificare/comunicare între Părți va fi considerată validă dacă va fi transmisă în scris celeilalte Părți 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 Părți în conformitate cu prevederile de mai jos), prin scrisoare recomandată 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.

Furnizor	Client
Phoenix Telecom & Media Services SRL	
Adresa: Bd. Ghica Tei nr. 137, București, sector 2, cod poștal 023705	Adresa:
Telefoane: 021 242 0392, 031 710 2220, 0733 999 090	Telefon fix: Telefon mobil:
Fax: 021 242 0394	Fax:
E-mail: support@gemenii.ro	E-mail:
Formular de contact: www.gemenii.ro	

Art. 10 Forța majoră

- 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 Părții care invocă un asemenea eveniment, exonerează această Parte de răspundere în cazul neîndeplinirii obligațiilor sale contractuale, dacă aceasta din urmă notifică cealaltă Parte cu privire la evenimentul de forță majoră în termen de 3 (trei) 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 (douăzeci și cinci) de zile, orice Parte este îndreptățită să înceteze Contractul trimițând celeilalte Părți o notificare în acest sens, încetarea Contractului urmând să devină efectivă în termen de 5 (cinci) 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 aplicabilă. Soluționarea 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 (zece) zile calendaristice de la apariția respectivei dispute, aceasta va fi adresată Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații 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 Părți cu privire la obiectul său și înlătură orice acord anterior semnării sale.
- 16.2 În situația încălcării clauzelor contractuale din partea uneia dintre Părți, nicio întârziere în exercitarea dreptului la acțiune din partea celeilalte Părți 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.

FURNIZOR,
SC PHOENIX TELECOM & MEDIA SERVICES SRL

CLIENT,

CONDIȚII SPECIFICE SERVICIULUI ACCES INTERNET

Art. 1 Locația de furnizare și activarea Serviciului

- 1.1 Acest serviciu va fi furnizat Clientului la locația sau locațiile convenite și prevăzute ca atare în *Procesul verbal de instalare*. Serviciul va fi furnizat în termen de cel mult 15 (cincisprezece) zile de la data semnării Contractului.
- 1.2 Pentru orice locație suplimentară pentru care Părțile convin furnizarea serviciului, se va încheia un nou *Proces verbal de instalare*.
- 1.3 Furnizorul va furniza Serviciul cu respectarea parametrilor de calitate menționați în Decizia ANCOM nr. 138/2002.

Art. 2 Obligațiile Părților

- 2.1 Clientul se obligă:
 - (a) Să asigure condițiile necesare instalării și furnizării Serviciului, să indice locațiile de instalare; să asigure accesul în clădiri pentru amplasarea echipamentelor de către personalul Furnizorului delegat pentru instalarea și activarea Serviciului; să faciliteze obținerea aprobărilor necesare - acorduri proprietari clădire pentru instalare: cabluri, trasee de cabluri, antene, dacă este cazul).
 - (b) Să comunice Furnizorului orice defecțiune survenită în funcționarea Serviciului.
- 2.2 Furnizorul se obligă:
 - (a) Să realizeze lucrările de instalare a sistemului necesar pentru furnizarea Serviciilor;
 - (b) Să mențină în stare de funcționare și să verifice permanent funcționarea rețelei de distribuție;
 - (c) Să asigure confidențialitatea datelor aparținând Clientului în cadrul rețelei proprii de comunicații;
 - (d) Să acorde reduceri de nefuncționare pentru indisponibilitatea furnizării Serviciului, conform prevederilor art. 3.

Art. 3 Reduceri pentru indisponibilitatea furnizării Serviciului

- 3.1 Furnizorul garantează un grad de disponibilitate a Serviciului de minim 95% pe durata oricărei luni calendaristice. Indisponibilitatea Serviciului va fi calculată din momentul raportării întreruperii de către Client conform art. 3.2 și durează până în momentul restabilirii Serviciului.
- 3.2 Clientul va raporta întreruperea în cel mai scurt timp către Serviciul Relații Clienți (număr de telefon 021 242 0392 sau oricare alt număr afișat pe site-ul www.gemenii.ro) și va furniza următoarele date: (a) numele Clientului (b) numărul de telefon, fax și adresa de e-mail (c) adresa locației de furnizare (d) data și ora întreruperii/defecțiunii (e) descrierea întreruperii/defecțiunii.
- 3.3 Furnizorul se obligă la acordarea unor reduceri de nefuncționare pentru indisponibilitatea Serviciului furnizat. Reducerile se acordă pentru luna anterioară pe factura pentru luna în curs. Dacă Clientul nu este de acord cu reducerea acordată de către Furnizor, poate cere în scris în termen de 10 (zece) zile de la primirea notificării, verificarea timpului de indisponibilitate, verificare care va fi efectuată de către Furnizor în termen de 5 (cinci) zile. În urma discuțiilor se va semna un protocol cu valoarea convenită cu acordul comun al Părților.
- 3.4 Perioada de indisponibilitate nu include: (a) lucrări de mentenanță la rețeaua de comunicații electronice a Furnizorului anunțate Clientului cu minim 48 de ore înainte (b) utilizarea necorespunzătoare a echipamentelor de către Client (c) neplata în termen de către Client a serviciilor sau solicitarea acestuia de suspendare temporară a Serviciului (d) căderi ale rețelei în afara controlului Furnizorului (e) imposibilitatea efectuării intervenției personalului tehnic al Furnizorului pentru remedierea defecțiunii din motive ce țin de Client (f) perioada de întrerupere datorată forței majore; (g) situația în care aceasta este cauzată de încălcarea obligațiilor contractuale de către Client.
- 3.4 Timpul maxim de repunere în funcțiune a Serviciului în caz de indisponibilitate va fi de 48 (patruzecișopt) de ore în zilele lucrătoare și 96 (nouăzecișisase) de ore dacă indisponibilitatea este anunțată cu mai puțin de 48 (patruzecișopt) de ore înainte de începutul oricărei sărbători legale sau zile libere legale.

FURNIZOR,
SC PHOENIX TELECOM & MEDIA SERVICES SRL

CLIENT,

POLITICA DE UTILIZARE A SERVICIILOR

- 1.1 Clientul înțelege și este de acord prin semnarea Contractului ca Serviciile sunt furnizate acestuia numai în calitatea Clientului de utilizator final și numai pentru uzul său privat. Sunt considerate activități frauduloase ale Clientului următoarele:
1. Trimiterea de către client a mesajelor nesolicitate (SPAM), cu intenția de a hărțui, amenința, insulta, calomnia, sau de a deranja în orice alt mod destinatarul, inclusiv prin atac la morală;
 2. Trimiterea de către client a mesajelor tip "Trojan", "Bomb" etc. și a mesajelor care au ca scop provocarea de daune destinatarului, care au atașate viruși, etc.;
 3. Distribuirea de materiale prin încălcarea drepturilor de proprietate intelectuală sau a dreptului la intimitate sau a altor drepturi personale ale unor terțe persoane;
 4. Încălcarea sistemelor de securitate ale Furnizorului sau a unei terțe părți, acțiune efectuată de pe sistemele unui client al Furnizorului;
 5. Pătrunderea frauduloasă în sisteme informatice, baze de date etc.;
 6. Încercarea de a testa sistemul de vulnerabilitate a unui sistem informatic care nu îi aparține sau nu are un acord prealabil cu proprietarul;
 7. Interceptarea neautorizată a mesajelor care nu îi sunt adresate, cât și a traficului de date care nu îi este destinat;
 8. Schimbarea adresei IP alocate de Furnizor sau a adresei MAC a interfeței de rețea;
 9. Transmiterea de "IP FLOOD" în scopul încălcării calculatorului și/sau rețelei destinație, având drept consecință funcționarea necorespunzătoare a acestora și orice altă metodă de încărcare a sistemului informatic al destinatarului de tipul "denial of service";
 10. Subînchirierea infrastructurii Furnizorului sau folosirea neautorizată a echipamentelor din rețeaua acesteia.
 11. Încercarea / comiterea de acte ce au ca scop provocarea de daune fizice echipamentelor furnizorului.
 12. Furnizarea de informații/documente eronate/falsificate care au stat la baza încheierii Contractului;
 13. Furnizarea Serviciilor către terți (contra cost sau în mod gratuit);
 14. Utilizarea Serviciilor în vederea furnizării de servicii de comunicații electronice către terți sau în vederea transferului de trafic în rețeaua Furnizorului și/sau alte rețele
- 1.2 Dacă identifică o activitate frauduloasă în sensul menționat la art. 1.1 de mai sus, Furnizorul are dreptul:
- a) să suspende furnizarea tuturor Serviciilor sau să rezilieze Contractul, de plin drept, fără intervenția instanței sau alte formalități prealabile. Pentru evitarea oricărei neînțelegeri, suspendarea și rezilierea Contractului vor avea loc cu respectarea *Condițiilor generale*;
 - b) să refuze furnizarea unui nou Serviciu;
 - c) să retragă Clientului orice formă de beneficii (ex: condiții comerciale favorabile acordate anterior).

- 1.3 Clientul este responsabil pentru daunele rezultate din neindeplinirea obligațiilor asumate prin prezentul articol, inclusiv pentru daunele cauzate unor terțe parti.

DEFINIȚII

Internet	Totalitatea resurselor electronice accesibile în rețeaua IP internațională
Adresă IP	Identificator unic pentru un calculator personal sau pentru un echipament de comunicație într-o rețea TCP/IP
Adresă MAC	Adresa fizică care identifică în mod unic un echipament de comunicație într-o rețea, interfețele de comunicație din calculatoarele personale sau alte echipamente de comunicație
Flood	Atac informatic care se constituie din trimiterea voită de pachete IP către o anumită destinație din rețeaua Internet care are ca scop blocarea accesului respectivei destinații la rețeaua Internet
Spam	Trimiterea de mesaje nesolicitate prin poșta electronică
Virus	Program de calculator care infectează fișiere situate într-un calculator personal
Troian	Program de calculator care deține funcții ascunse pentru accesul din exterior
Denial of Service	Atac informatic care vizează blocarea anumitor servicii oferite de calculatorul destinație
Site web	Publicație electronică localizată în rețeaua Internet care are ca scop prezentarea de informații și documente electronice

**FURNIZOR,
SC PHOENIX TELECOM & MEDIA SERVICES SRL**

CLIENT,

2. Alte reduceri:

Serviciu / Pachet	Reducere %	Suma lunară de plată	Durata aplicării reducerii	Explicație

3. Tarife instalare:

Tip serviciu	Tarif	Reducere %	Total de plată
Acces internet FTTB	50 lei		
Acces internet FTTH	100 lei		
Telefonie fixă	50 lei		

4. Echipamente predate în custodie:

Echipament	Serie	Valoare

5. Despăgubiri pentru încetarea prematură a contractului

În cazul încetării Contractului din inițiativa Clientului (prin denunțare unilaterală) înainte de termenul contractat inițial, acesta va trebui să achite la data încetării Contractului valoarea tuturor reducerilor și discounturilor oferite la semnarea Contractului.

6. Condiții comerciale

Vitezele de acces sunt maxime, nu garantate și sunt condiționate de infrastructura de acces. Serviciile de webhosting (găzduire domenii) și telefonie fixă sunt disponibile numai împreună cu serviciul de acces internet.

7. Durata contractului este de _____ luni.
**FURNIZOR,
 SC PHOENIX TELECOM & MEDIA SERVICES SRL**
CLIENT,