

## CONTRACT DE SERVICII EUROVOICE

Nr.....din .....

(denumit in continuare „Contractul”)

Incheiat intre:

**S.C. Euroweb Romania S.A.** (denumita in continuare „Euroweb”), cu sediul in Bucuresti 030039, Str. Lipsicani, nr. 102, et. 3, sector 3, Nouveau Center, inmatriculata la Oficiul Registrului Comertului Municipiul Bucuresti sub nr. J40/2587/1998, cod fiscal RO 10347830, avind cont curent nr. RO 12 BACX 0000 0000 8444 0250 deschis la Unicredit Tiriac Bank, Sucursala C.A.Rosetti, inregistrata la nr. 3157 in Registrul de Evidenta pentru prelucrarea datelor cu carater personal, reprezentata de ..... in calitate de .....,

si

**S.C.** ....., cu sediul in ....., telefon:....., fax: ....., inregistrata la Registrul Comertului sub numarul ....., CUI:....., avand contul nr IBAN: ....., deschis la ..... reprezentata de domnul ..... in calitate de ....., denumita in continuare **CLIENT**.

Persoana contact comercial si tehnic.....

Persoana contact financiar: .....

Adresa de facturare: .....

### 1. Definitii

*Serviciul Eurovoice / Serviciul:* consta in serviciul de telefonie digitala, operat si furnizat de Euroweb, care permite comunicarea multimedia intre doi utilizatori atat prin intermediul unor medii de comunicatii private (VPN, linii inchiriate) cat si prin intermediul liniilor publice, cu respectarea conditiilor prezentului Contract.. Serviciul asigura Clientului posibilitatea initerii si/ sau primirii de apeluri nationale, la distanta sau internationale si transportul direct si in timp real al vocii prin intermediul retelei Euroweb pana la un alt utilizator conectat la reseaua Euroweb sau pana la punctul de interconectare cu o alta retea de comunicatii electronice. Prin intermediul Serviciului Eurovoice, Euroweb furnizeaza servicii de telefonie care folosesc tehnologia VoIP pentru oferirea de convorbiri locale, de lunga distanta si internationale la nivelul de performanta specific clasei 0 de calitate a serviciilor astfel cum aceasta este reglementata prin prevederile legale in vigoare si astfel cum este detaliata in art. 7 din prezentul Contract. Euroweb isi rezerva dreptul de a modifica, cu respectarea procedurilor si prevederilor legale in vigoare, continutul sau unele caracteristici ale Serviciului oferit ca urmare a necesitatilor de exploatare sau de organizare a Serviciului, in asa fel incat drepturile Clientului sa fie cat mai putin afectate;

*Informare initiala:* consta in comunicarea de catre Client, la solicitarea Euroweb a documentatiei relevante privind identitatea, domiciliul/ sediul social, situatia financiara si bonitatea sa, identitatea si dovada imputernicirii reprezentantului precum si orice alte informatii pe care Euroweb le considera relevante despre Client si i le solicita;

*Abonament Eurovoice:* tipul de produs oferit de Euroweb prin raportare la tarifele detaliate in Lista de Tarife. Tipul de Abonament Eurovoice este atasat prezentului Contract la Anexa nr. 2;

*Lista de tarife:* consta in preturile practicate de Euroweb in prestarea Serviciului aferent Abonamentului Eurovoice, astfel cum acestea sunt detaliate pe site-ul [www.euroweb.ro](http://www.euroweb.ro) sau [www.eurovoice.ro](http://www.eurovoice.ro) Sectiunea Tarife si in Anexa 2 la prezentul Contract. ;

*Perioada de facturare:* perioada intre doua date de facturare consecutive ale Abonamentului Eurovoice;

*Limita de credit:* consta in Limita de Credit acordata Clientului nou si Limita de Credit acordata Clientului existent si reprezinta creditul acordat Clientului pentru Serviciul Eurovoice prestat in avans, respectiv inaintea platii efective a acestui serviciu de catre Client. La depasirea Limitei de Credit, Euroweb poate solicita Clientului care a utilizat intens Serviciul Eurovoice intr-un anumit interval de timp raportat la zile si/sau ore fie sa depuna o suma cu titlu de garantie, fie sa plateasca in avans Serviciul conform prevederilor art. 9.6 din Contract;

*Limita de Credit acordata Clientului nou:* consta in gradul de expunere pe care Euroweb il acorda Clientului nou pentru o perioada de facturare, in functie de Abonamentul Eurovoice;

*Limita de Credit acordata Clientului existent:* consta in gradul de expunere pe care Euroweb il acorda Clientului existent pentru o anumita perioada de facturare, in functie de traficul inregistrat si de istoricul platilor efectuate de catre Client pe ultimele 3 luni;

*Client nou:* consta in persoana fizica sau juridica, de drept public sau privat, care incheie un contract nou de servicii cu Euroweb, fara ca anterior relatiei contractuale astfel stabilite sa mai fi beneficiat de serviciile Euroweb;

*Client existent:* consta in persoana fizica sau juridica, de drept public sau privat, care are deja incheiat si in derulare un contract cu Euroweb de cel putin 3 luni de zile;

*Serviciul Clienti / Customer Service:* consta in departamentul din structura Euroweb care ofera asistenta Clientului cu privire la utilizarea Serviciului;

*Informatii confidentiale:* informatiile de orice gen, scrise, magnetic media, orale, vizuale sau sub alta forma, furnizate intre parti;

*Apel fraudulos:* comunicatie de voce, fax sau date realizata prin utilizarea frauduloasa a unor retele si echipamente destinate acestui serviciu, pentru alte servicii sau in scopul obtinerii de avantaje materiale ilegale, in scopul provocarii de daune sau in scopul generarii unor deranjamente in retea.

## 2. Obiectul Contractului

Obiectul Contractului il constituie furnizarea catre Client, la standardele legale in vigoare, in functie de disponibilitatea tehnica si in conformitate cu Lista tarifelor si a Abonamentului Eurovoice selectat, a Serviciului.

Serviciul Euroweb este furnizat si poate fi folosit de catre Client 24 ore/ zi, 7 zile/ saptamana, intr-o arie de acoperire care se poate modifica in functie de dezvoltarea retelelor, specificul propagarii undelor radio, specificatiile tehnice ale retelei Euroweb si ale echipamentelor utilizate de Client.

Abonamentul Eurovoice care face obiectul prezentului Contract si pentru care Clientul a optat este convenit de parti si mentionat in Anexa 2 la prezentul Contract.

Numai la solicitarea Clientului si numai contra cost, Euroweb poate pune la dispozitia acestuia si echipamente necesare functionarii Serviciului in limita stocului existent, in scopul exclusiv al utilizarii acestuia pentru derularea Serviciului. In instalarea echipamentului, Clientul poate beneficia de suportul Serviciului de relatii cu Clientii reglementat la art. 13 din Contract. Clientul are obligatia principala de a isi asigura resursele tehnice, respectiv echipamentele necesare si compatibile, pentru a folosi serviciul. Nedetinererea sau

nefolosirea unor asemenea echipamente de catre Client nu il exonereaza de la plata abonamentului si a contravalorii serviciilor contractate.

### 3. Activarea Serviciului Eurovoice

3.1 Activarea consta in punerea in functiune si asigurarea accesului Clientului la Serviciul Eurovoice si se realizeaza in termen de maxim 24 de ore de la data semnarii prezentului Contract sau de la data alegerii unui nou Abonament Euroweb, exceptand situatiile in care Partile au decis de comun acord altfel. La activarea Serviciului, partile vor semna Fisa de acceptanta atasata prezentului Contract ca Anexa 4.

3.2. Pentru a avea acces la Serviciul Eurovoice, Clientul va utiliza numai terminale / echipamente compatibile mentionate pe site-ul [www.eurovoice.ro](http://www.eurovoice.ro) la sectiunea Terminale.

3.3. Euroweb poate refuza activarea Serviciului, fara compensatie, in cazuri justificate, incluzand, si fara a se limita la: (i) Informarea initiala eronata sau incompleta; (ii) riscul insolvabilitatii sau incapacitatii de plata a Clientului; (iii) orice alta situatie prevazuta in Contract.

### 4. Suspendarea Serviciului Eurovoice

Euroweb poate suspenda furnizarea Serviciului, fara compensatie, in cazuri justificate, incluzand, si fara a se limita la:

- (i) datele specificate ca Informare initiala se modifica si nu sunt aduse la cunostinta Euroweb imediat;
- (ii) nerespectarea oricaror angajamente contractuale asumate de Client fata de Euroweb;
- (iii) neplata de catre Client a sumei cu titlu de garantie sau a platii in avans a Serviciului in cazul depasirii Limitei de Credit;
- (iv) riscul insolvabilitatii sau incapacitatii de plata a Clientului;
- (v) situatiile expres reglementate in Contract.

### 5. Reconectarea

In caz de reconectare la Serviciul Eurovoice suspendat din orice motiv, Clientul este obligat la plata tuturor sumelor datorate catre Euroweb si neachitate la momentul solicitarii reconectarii precum si la plata unui tarif de reconectare la valoarea stipulata in Anexa 2. Plata sumelor datorate de catre Client catre Euroweb constituie o conditie suspensiva in ceea ce priveste reconectarea Clientului la Serviciul Eurovoice.

Reconectarea Clientului la Serviciul Eurovoice se va realiza de catre Euroweb in termen de 24 ore de la data indeplinirii de catre Client a obligatiei de plata a tuturor sumelor datorate Euroweb, astfel cum acestea sunt mentionate in cuprinsul prezentului art.5, respectiv de la data creditarii contului bancar al Euroweb cu aceste sume.

### 6. Restrictionarea Accesului

Euroweb isi rezerva dreptul de a restrictiona accesul la anumite numere nationale sau internationale, in cazuri bine justificate, cum ar fi, nelimitat la, abuzul privind apelarea numerelor cu tarif special. Restrictionarea se realizeaza cu notificarea prealabila a Clientului prin orice mijloc de comunicare care asigura primirea acestei informari de catre Client.

### 7. Calitatea Serviciilor Eurovoice

7.1. Calitatea Serviciilor Eurovoice corespunde nivelurilor calitative si indicatorilor de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet astfel cum aceasta este reglementata in Decizia Presedintelui Autoritati Nationale pentru Administrare si Reglementare in Comunicatii privind stabilirea indicatorilor de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet si publicarea parametrilor aferenti nr. 1201/2011, respectiv in Anexa acesteia.

7.2. Prin raportare la prevederile art. 7.1 de mai sus, Euroweb asigura urmatoarele standarde de calitate in furnizarea Serviciului Eurovoice:

- (i) Serviciul Eurovoice va fi furnizat 24 ore pe zi, 7 zile pe saptamana;
- (ii) intarzierea de transfer IP – IPTD : max 100 ms
- (iii) variatia intarzierii IP – IPDV : max 50 ms
- (iv) rata de pierderi IP – IPLR : max  $10^{-3}$
- (v) rata de eroare IP – IPER : max  $10^{-4}$

7.3. In cazul in care Euroweb nu furnizeaza Serviciul Eurovoice la nivelurile de calitate reglementate in prezentul art. 7 din Contract, acesta va acorda Clientului despagubiri in conformitate cu art. 8.3 din Contract.

## 8. Obligatiile Euroweb

8.1. Euroweb furnizeaza Clientului toate informatiile necesare despre Serviciul oferit, la data semnarii Contractului. De asemenea, Serviciul Clienti este pus la dispozitia Clientului pentru a raspunde solicitarilor cu privire la Serviciul Eurovoice, tarife, Abonamente, preturi ale serviciilor de intretinere si reparatii.

8.2. Partile agreeaza ca disponibilitatea, calitatea si functionarea corespunzatoare a Serviciului pot fi afectate de factori ce exclud raspunderea Euroweb, precum calitatea mediului de transmisie in Internet sau calitatea mediului de transmisie asigurat de catre furnizorul de servicii IP. Euroweb nu va raspunde pentru continutul apelurilor si mesajelor sau pentru eventualele prejudicii indirecte, precum dar nelimitandu-se la pierderi de profit, si/sau oportunitati de afaceri, beneficii nerealizate sau orice alte pierderi a caror producere Clientul ar pune-o pe seama nefunctionarii Serviciului.

8.3. In cazul in care Clientul nu va putea utiliza Serviciul Eurovoice datorita unor defectiuni datorate exclusiv culpei Euroweb, precum defectiuni in reseaua / sistemul Euroweb, si a caror remediere cade in sarcina Euroweb, la solicitarea Clientului, Clientul este indreptatit la o despagubire convenita de parti ca fiind o reducere proportionala a valorii abonamentului lunii urmatoare, respectiv valoarea lunara a abonamentului pentru luna urmatoare celei in care Clientul nu a putut utiliza serviciile va fi redusa proportional cu perioada in care Clientul nu a beneficiat de servicii, cu titlu de despagubiri. Reducerea valorii lunare a abonamentului se va evidentia in factura din luna imediat urmatoare perioadei de nefunctionare. Cu exceptia celor prevazute mai sus, Euroweb nu raspunde pentru daune, oricare ar fi acestea, a caror existenta Clientul o atribuie nefunctionarii Serviciului. In urma unei sesizari de nefunctionare a serviciului formulate de catre un Client si a unei solicitari de reducere a valorii abonamentului aferent lunii urmatoare, Euroweb va analiza sesizarea pentru a constata daca in mod real cauza nefunctionarii serviciului cade in sarcina Euroweb sau este o cauza externa sau care cade in sarcina Clientului. In cazul in care in urma unei asemenea analize, Euroweb constata ca respectiva cauza a nefunctionarii serviciului cade in sarcina sa, va reduce valoarea lunara abonamentului conform celor de mai sus. In cazul in care in urma acestei analize, Euroweb constata ca respectiva cauza care a determinat nefunctionarea serviciului nu cade in sarcina sa, va informa clientul asupra acestui fapt si asupra cauzei externe care a determinat nefunctionarea serviciului si nu se va aplica nicio reducere a valorii abonamentului.

In cazul in care EWR nu isi indeplineste corespunzator obligatiile contractuale, altele inasa decat cele referitoare la furnizarea Serviciului sau la nivelul de calitate al acestuia, si Clientul considera ca drepturile sale au fost afectate, acesta va sesiza in scris Departamentului Serviciu Clienti al Euroweb incalcarea respectiva in termen de maxim 2 zile de la producerea acesteia. Departamentul Serviciu Clienti al Euroweb va analiza sesizarea Clientului pentru a constata daca Euroweb nu si-a indeplinit corespunzator obligatia contractuala invederata. In cazul in care in urma unei asemenea analize, Euroweb apreciaza ca sesizarea Clientului este intemeiata, va proceda la acordarea de despagubiri Clientului in cuantum de pana la cel mult 5 % din valoarea abonamentului lunii urmatoare, procent ce va fi scazut din valoarea urmatoarei facturi cu titlul de reducere

comerciala. Procedura de sesizare si modalitatea de raspuns a Departamentului Customer Services este reglementata in prezentul Contract precum si in Anexa nr. 6 – Procedura de solutionare a reclamatilor.

8.4. Obligatiile Euroweb de a furniza Serviciul Eurovoice se limiteaza la cele prevazute in prezentul Contract, exceptie facand cazul in care exista dispozitii si cerinte speciale prevazute de legea romana.

8.5. Euroweb nu raspunde pentru nicio eroare, defectiune, modificare, desecurizare a oricarei informatii care tranziteaza alte sisteme decat cel al Euroweb sau care sunt cauzate de retelele unor operatori terti sau de catre Client ori echipamentele folosite de acesta.

8.6. Clientul intelege ca Euroweb este exonerat de orice raspundere in situatia in care imposibilitatea de accesare se datoreaza calitatii, disponibilitatii sau functionarii serviciilor furnizorilor locali, nationali sau internationali, de Internet sau comunicatii electronice, indiferent daca Clientul incearca accesarea Serviciului pe teritoriul Romaniei sau din afara teritoriului Romaniei.

8.7. Euroweb va efectua lucrari de revizie, intretinere si reparatie a retelelor de comunicatii Euroweb astfel incat sa asigure furnizarea Serviciului la parametrii optimi de functionare. Lucrarile de revizie, intretinere si reparatie a retelelor de comunicatii ale Euroweb vor fi asigurate pe propria cheltuiala, daca aceste lucrari nu sunt imputabile Clientului sau unor terti, situatie in care acestia au obligatia de a suporta costul lucrarilor. Asemenea lucrari de revizie, intretinere si reparatie a retelelor de comunicatii ale Euroweb pot determina perioade de nefunctionare a Serviciului care insa nu pot atrage reducerea valorii abonamentului, conform celor de mai sus.

In cazul in care lucrarile de reparatie sunt necesare pentru echipamente care au fost furnizate Clientului de catre Euroweb sau care apartin Euroweb, dar care se afla in custodia sau in posesia Clientului si defectarea acestora nu a survenit din cauze neimputabile Clientului sau unor terte persoane, Euroweb va asigura remedierea pe cheltuiala proprie, la finalul operatiunii incheind un proces verbal in forma atasata prezentului Contract ca Anexa 5.

In cazul in care lucrarile de reparatie sunt necesare pentru echipamente care au fost furnizate Clientului de catre Euroweb sau care apartin Euroweb dar se afla in custodia sau posesia Clientului si defectarea acestora a survenit din cauze imputabile Clientului sau unor terte persoane, Euroweb va asigura remedierea pe cheltuiala exclusiva si integrala a Clientului, la finalul operatiunii incheind un proces verbal in forma atasata prezentului Contract ca Anexa 5 precum si un deviz in care va mentiona contravaloarea serviciilor de reparatie prestate, acestea urmand a fi incluse in urmatoarea factura ce va fi emisa de Euroweb si care va fi achitata de Client.

In cazul in care lucrarile de reparatie sunt necesare pentru echipamente care nu au fost furnizate de Euroweb Clientului si care se afla in posesia sau custodia Clientului, Euroweb nu va efectua lucrarile de reparatii ale unor asemenea echipamente si nu este responsabil pentru remedierea unor asemenea defectiuni, Clientul fiind singurul obligat sa asigure functionarea acestor echipamente si reparatia lor. Totodata, Clientul nu este exonerat de la plata contravalorii serviciului si a abonamentului pentru perioadele in care nu functioneaza echipamentele sale, respectiv acele echipamente care nu au fost furnizate de Euroweb.

8.8. Costurile pentru intretinerea si reparatia instalatiei interioare individuale a Clientului vor fi suportate de acesta.

## 9. Obligatiile Clientului

9.1. Clientul se obliga sa foloseasca Serviciul Eurovoice, exclusiv in calitatea sa de utilizator final, pentru nevoi proprii si nu cu scopul folosirii de catre terti, al revanzarii, in orice alt scop contrar legii sau comercial sau pentru a obtine un profit. In cazul in care Clientul intentioneaza sa revanda Serviciul unor terti utilizatori, acest lucru se va putea realiza numai dupa obtinerea acordului scris al Euroweb in acest sens.

9.2. Clientul va face Informarea initiala si va reactualiza Informarea initiala, imediat dupa survenirea modificarilor relevante, privind in special numele/ denumirea, adresa/sediul social, BI/CI. Aceste modificari devin opozabile Euroweb de la data comunicarii prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire sau prin e-mail cu confirmare de primire la adresa [customer@euroweb.ro](mailto:customer@euroweb.ro). In caz contrar, Euroweb nu isi asuma raspunderea atat pentru exactitatea datelor comunicate de Client in Informarea initiala sau cea actualizata, cat si pentru neactualizarea acestora de catre Client. Notificarile sau facturile expediate la adresa comunicata de Client in Informarea initiala sau actualizarea acesteia sunt considerate comunicate valabil.

9.3. Clientul titular al Contractului poarta integral responsabilitatea privind utilizarea Serviciului, indiferent de utilizatorul efectiv al acestuia, acoperind costurile eventualelor apeluri frauduloase efectuate de terte persoane neautorizate care au folosit contul sau de utilizator si parola sa.

9.4. Clientul se obliga sa nu efectueze si sa ia toate masurile necesare pentru a impiedica efectuarea de Apeluri frauduloase in reseaua Euroweb sau catre alte retele cu care Euroweb a incheiat acorduri de interconectare. In caz contrar, Clientul este de acord sa plateasca totalul traficului efectuat pentru perioada ultimelor 3 luni la un tarif majorat cu 100% fata de tarifele de lista Euroweb; Euroweb poate suspenda functionarea Serviciului Eurovoice pana la clarificarea situatiei si stingerea sumelor datorate precum si poate sa decida rezilierea contractului de Servicii Eurovoice, o asemenea incetare a contractului prin reziliere urmand sa opereze de drept si imediat, in virtutea unui pact comisoriu de gradul 4, fara indeplinirea vreunei formalitati prealabile si fara interventia instantei de judecata.

9.5. Clientul se obliga sa plateasca toate sumele datorate in baza Contractului cu respectarea termenilor si procedurilor din Contract. Aceasta obligatie este absoluta si neconditionata si nu va fi afectata de nicio circumstanta de orice natura, ca de exemplu orice compensare sau pretentii reciproce, aparare sau drept pe care il are Clientul impotriva Euroweb.

9.6. Pentru depasirea Limitei de credit stabilite, Euroweb isi rezerva dreptul de a solicita: (i) constituirea unui depozit de garantie nepurtator de dobanda pentru deducerea debitelor scadente ale Clientului; (ii) plata facturii inainte de termen sau sub forma de avans in contul urmatoarei facturi.

In cazul in care Clientul nu da curs solicitarii Euroweb, aceasta poate suspenda Serviciul pana la data efectuarii platii, fara notificare prealabila sau drept de compensatie.

9.7. Clientul declara in mod expres ca intelege faptul ca Euroweb este singurul indreptatit sa execute lucrari de instalare, intretinere, reparatii si orice alte interventii asupra retelelor de comunicatii operate pentru a le mentine in parametrii de functionare si ca duratele efectuarii acestor lucrari de catre Euroweb nu vor fi considerate ca si durate de nefunctionare a Serviciului care sa determine aplicarea vreunei reduceri a abonamentului contractat sau sau care sa nasca vreun alt drept al Clientului la orice alta despagubire.

## 10. Tarife Euroweb. Modalitati de plata

10.1. Euroweb va oferi Clientului Servicii Eurovoice cu aplicarea planului tarifar disponibil in Lista de Tarife si a Abonamentului Eurovoice. Orice modificari aduse de Euroweb Listei de Tarife pe parcursul derularii Contractului, nu vor influenta si nu vor fi aplicabile tarifulor agreate de Parti prin prezentul Contract.

In cazul in care in furnizarea Serviciului Eurovoice de catre Euroweb Clientul beneficiaza de echipament inchiriat / achizitionat de la Euroweb, preturile aferente inchirierii / achizitionarii vor fi mentionate corespunzator in Lista de tarife.

Prin semnarea Contractului, Clientul declara ca Euroweb i-a adus la cunostinta in mod corespunzator Lista de Tarife aplicabile.

10.2. Euroweb va emite lunar o factura catre CLIENT, pana cel tarziu la data de 10 a fiecarei luni.

10.3. Factura emisa Clientului va contine pretul Serviciilor Eurovoice furnizate incluzand tariful lunar, contravaloarea Abonamentului Eurovoice pentru perioada de facturare urmatoare, precum si informatii referitoare la identificarea rețelilor de telefonie destinatare, traficul de minute totalizat pe fiecare rețea de telefonie destinatare precum si valoarea traficului totalizat pe fiecare rețea de telefonie destinatare. In cazul in care prevederile art. 10.1 din Contract sunt aplicabile, factura emisa de Euroweb va cuprinde si date referitoare la asemenea tarife.

In cazul in care Clientul isi schimba optiunea privind Abonamentul Eurovoice pe parcursul Contractului si partile incheie un act aditional la contract in acest sens, factura va contine si taxele aferente acestei schimbari.

10.4. Prima factura emisa Clientului pentru Serviciul Eurovoice va contine taxa de instalare, contravaloarea Abonamentului Eurovoice pentru luna urmatoare, valoarea pro-rata a Abonamentului lunar Eurovoice pentru perioada in curs calculata de la data activarii si pana la data emiterii facturii, precum si informatii referitoare la identificarea rețelilor de telefonie destinatare, traficul de minute totalizat pe fiecare rețea de telefonie destinatare precum si valoarea traficului totalizat pe fiecare rețea de telefonie destinatare.

In cazul in care prevederile art. 10.1 din Contract sunt aplicabile, prima factura emisa de Euroweb va cuprinde si date referitoare la asemenea tarife.

10.5. Factura va fi emisa in RON si va fi expediată prin intermediul serviciilor postale sau de curierat, prin email sau prin fax, in functie de optiunea Clientului si conform datelor de contact mentionate in preambulul prezentului Contract. In cazul in care Clientul nu isi exprima nicio optiune in acest sens, Euroweb poate alege in mod unilateral oricare dintre variantele de comunicare a facturii descrise mai sus.

In cazul in care contravaloarea serviciilor este stabilita la o valoare exprimata intr-o alta moneda decat RON, Euroweb va factura aceasta valoare in RON la cursul BNR valabil la data emiterii facturii, la care se va adauga valoarea TVA in vigoare la momentul emiterii facturii.

10.6. Clientul va plati contravaloarea Serviciilor Euroweb cuprinsa in factura in cel mult 10 zile calendaristice de la data emiterii facturii in contul bancar al Euroweb indicat pe factura. Nicio plata nu este considerata efectuata pana cand contul Euroweb nu este creditat cu suma aferenta.

10.7. Neinformarea Serviciului Clienti despre neprimirea de catre Client a facturii, in termen de 7 zile de la implinirea perioadei de o luna calendaristica de la data ultimei facturi emise de Euroweb, prezuma absolut receptia valabila de catre Client a facturii in cauza si recunoasterea de catre Client a certitudinii, lichiditatii si exigibilitatii tuturor sumelor facturate. Serviciul Clienti va pune la dispozitia Clientului, la solicitarea acestuia, informatii privind suma de plata si, in functie de posibilitatile Euroweb si fara garantarea confidentialitatii informatiilor transmise prin acest mijloc, va transmite factura in format electronic, prin email sau fax, si ulterior, prin scrisoare recomandata, in copie conforma cu originalul.

10.8. Clientul poate solicita Euroweb transmiterea unei facturii detaliate, obligandu-se in acest sens sa achite tariful aditional aferent stabilit de Euroweb in Anexa 2 la Contract. Totodata, prin intermediul site-ului [www.eurovoice.ro](http://www.eurovoice.ro), Euroweb pune gratuit la dispozitia Clientului platforma CDR Tool care ofera informatii detaliate despre convorbirile telefonice efectuate.

10.9. Clientul se poate adresa Serviciului Clienti in maximum 10 zile calendaristice de la data emiterii facturii, contestand suma, apelurile si/sau serviciile facturate. La expirarea acestei perioade, suma facturata se considera irevocabil acceptata la plata, clientul recunoscand astfel certitudinea, lichiditatea si exigibilitatea tuturor sumelor facturate. Contestatia nu suspenda obligatia de plata a sumelor datorate de catre Client. Euroweb va solutiona contestatia conform Procedurii de sesizare si solutionare a reclamatilor reglementata in Anexa 6 la prezentul Contract si va regulariza eventualele diferente negative sau pozitive constatate, prin factura pe care o va emite in luna urmatoare. Partile recunosc irevocabil ca evidentele pastrate in forma

electronica de catre Euroweb sunt singurele in masura si acceptate de parti pentru a face proba deplina si concludenta in ceea ce priveste Serviciul efectiv prestat de catre Euroweb.

10.10. Pentru depasirea termenului de plata, Clientul datoreaza penalitati in cuantum de 1% pe zi de intarziere, calculate la contravaloarea facturii. Penalitatile de intarziere sunt datorate de la data scadentei si pana in momentul in care contul Euroweb este creditat integral cu sumele respective. Valoarea penalitatilor de intarziere poate depasi cuantumul sumei asupra carora sunt calculate. Euroweb isi rezerva dreptul de a solicita despagubiri pentru orice daune suplimentare cauzate de intarzieri la plata sumelor datorate de catre Client.

10.11. In cazul in care Clientul nu isi indeplineste obligatiile de plata conform conditiilor Contractului, Euroweb poate suspenda total sau partial accesul Clientului la Serviciul Eurovoice sau poate rezilia Contractul in conditiile articolului 12.5 din Contract. Pentru a fi reconectat, Clientul va trebui sa plateasca suma datorata pentru reconectare si stipulata in art. 5 la prezentul Contract, plata acestei sume constituind o conditie suspensiva a reconectarii Clientului la Serviciul Eurovoice. .

10.12. Platile efectuate de catre Client se vor aloca mai intai asupra asupra penalitatilor de intarziere si apoi asupra contravalorii serviciilor Euroweb facturate Clientului. Euroweb va calcula penalitati de intarziere aferente debitului datorat pana la momentul achitarii complete a acestuia. Ordinea de alocare a platilor ramane la alegerea Euroweb. In cazul in care Clientul a incheiat cu Euroweb mai multe contracte pentru Serviciile Euroweb, Euroweb va fi indreptatit sa impute orice plata efectuata de Client asupra oricarei create exigibile rezultand din oricare dintre aceste contracte, dupa cum considera de cuviinta in ceea ce priveste ordinea si tipul sumei datorate.

## 11. Modificarea Contractului

11.1. Orice modificari ale Contractului, din initiativa Euroweb, vor fi aduse la cunostinta Clientului cu minim 30 de zile inainte de operarea modificarii, prin orice mijloc de comunicare cum ar fi, dar nelimitat la e-mail, sms, fax, factura, serviciu postal. Mijloacele de comunicare anterior mentionate pot fi insotite, dupa cum Euroweb considera necesar, de realizarea informarii cu privire la modificarea Contractului si prin mijloace precum site-ul [www.eurovoice.ro](http://www.eurovoice.ro), si/sau mass-media. In cazul in care Clientul nu este de acord cu aceste modificari, acesta va putea solicita incetarea Contractului prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire. Pentru a produce efecte in sensul incetarii contractului prin denuntarea de catre Client intr-o asemenea situatie, notificare de incetare a contractului va trebui sa fie expediata de Client si receptionata de Euroweb in cadrul termenului de 30 de zile calculat de la data la care Euroweb a notificat Clientului modificarile contractuale. Incetarea Contractului va produce efecte la implinirea acestui termen de 30 de zile si numai daca orice debite ale Clientului fata de Euroweb (astfel cum sunt reglementate la art. 11.2 de mai jos) sunt achitate integral. Nexpedierea de catre Client sau neprimirea de catre Euroweb a notificarii prin care Clientul isi exprima dezacordul asupra modificarilor contractuale comunicate de Euroweb si isi manifesta decizia de incetare unilaterala a contractului in termenul de 30 de zile de la data la care Euroweb a adus la cunostinta Clientului modificarile contractului, conduce la ineficienta juridica a unei asemenea notificari care nu va produce niciun efect juridic. Totodata, neexpedierea sau neprimirea notificarii in termenul aratat are ca si efect juridic modificarea contractului partilor conform modificarilor comunicate de Euroweb Clientului, partile considerand contractul ca fiind in continuare in vigoare in forma sa modificata la expirarea celor 30 de zile.

Lipsa de raspuns a Clientului in termenul de 30 de zile stipulat anterior, echivaleaza acceptare tacita a modificarilor aduse Contractului de catre Euroweb, modificarile aduse contractului urmand a intra in vigoare la expirarea acestui termen de 30 de zile.



11.2. In cazul in care Utilizatorul inregistreaza debite fata de Euroweb, incetarea Contractului ca urmare a modificarii unilaterale de catre Euroweb se va produce numai de la data la care asemenea debite sunt achitate integral.

11.2. Schimbarea de catre Client a optiunii de Abonament este permisa numai dupa 3 luni de la data activarii, sub conditia incheierii unui act aditional la contract.

## 12. Durata si Incetarea Contractului

12.1. Contractul se incheie pe o perioada de 1 an, incepand de la data semnarii si se prelungeste automat pe perioade succesive egale, in aceleasi conditii, daca nici una dintre parti nu comunica celeilalte parti, prin scrisoare recomandata, intentia sa de reziliere cu minim 60 de zile inainte de expirarea duratei initiale sau prelungite. Semnarea si incheierea Contractului este conditionata de realizarea Informarii Initiale in termenii si conditiile considerate ca fiind relevante si corespunzatoare de Euroweb precum si de furnizarea de catre Client a oricaror alte documente solicitate de Euroweb.

12.2. Exceptand prevederile art. 11.1 de mai sus, prezentul Contract poate inceta la initiativa Clientului prin denuntarea unilaterala a Contractului printr-o notificare scrisa transmisa sub forma unei scrisori recomandate cu confirmare de primire cu respectarea unui termen de preaviz de 30 de zile, o asemenea denuntare a contractului de catre Client fiind considerata de catre parti ca fiind intempestiva si generatoare a dreptului Euroweb la o justa despagubire. Partile convin ca in cazul in care Clientul va inceta prezentul Contract conform prevederilor prezentului articol, Clientul va plati Euroweb cu titlu de justa despagubire o suma egala cu valoarea Abonamentului pentru lunile ramase neexecutate pana la expirarea duratei Contractului. In acest sens, Clientul declara ca a fost informat, ca este de acord si ca isi asuma obligatia sa achite cu cel mult 5 zile inainte de data implinirii termenului de denuntare din notificarea adresata Euroweb reglementat in prezentul articol, sumele anterior mentionate cu titlu de justa despagubire. Justa despagubire datorata de Client nu afecteaza obligatiile acestuia de plata a tuturor sumelor datorate conform prevederilor Contractului si rezultate din derularea acestora pana la momentul intervenirii incetarii Contractului conform prezentului articol.

12.3. In cazul modificarii unilaterale de catre Euroweb a conditiilor contractuale, Clientul poate oricand sa denunte Contractul, in conditiile art. 11 din Contract, fiind exonerat de plata despagubirilor, cu exceptia cazului de nerespectare a termenului de 30 de zile. Incetarea contractului se va produce de la data la care Clientul prezinta dovada platii tuturor debitelor catre Euroweb, precum si a indemnizatiei de reziliere anticipata, daca este cazul.

12.4. Partile convin ca Euroweb are un drept de denuntare a prezentului Contract, printr-o notificare scrisa adresata Clientului cu respectarea unui termen de preaviz de 30 de zile.

12.5. Euroweb este in drept sa considere Contractul reziliat de plin drept, fara punere in intarziere, fara drept la compensatie sau despagubiri, fara interventia instantei sau fara indeplinirea oricarei alteeformalitati prealabile, la momentul constatarii de Euroweb a urmatoarele cazuri:

- (i) nerespectarea obligatiilor de plata a Serviciului, in conditiile stabilite prin prezentul Contract;
- (ii) Informarea initiala incompleta sau eronata, neactualizarea sau actualizarea eronata, cu intarziere, incompleta sau falsa a Informarii initiale;
- (iii) incetarea personalitatii juridice sau la decesul Clientului persoana fizica;
- (iv) folosirea abuziva a Serviciului de catre Client sau nerespectarea art. 5.1 din prezentul Contract;
- (v) nerespectarea obligatiilor asumate de Client prin prezentul Contract sau a oricaror angajamente contractuale asumate de Client fata de Euroweb sau fata de alte companii din grupul Euroweb;
- (vi) pierderea credibilitatii Clientului in cazul intarzierilor repetate la plata facturilor;

(vi) Clientul revinde Serviciul Eurovoice fara acordul prealabil scris si expres al Euroweb;

(vii) Clientul utilizeaza Serviciul Eurovoice in mod abuziv pentru sicanarea altor clienti Euroweb sau terte parti sau salariati Euroweb;

(viii) Clientul isi incalca obligatiile asumate in prezentul Contract si nu isi corijeaza incalcarile in urma unei notificari transmise de Euroweb in acest sens.

Euroweb va informa Clientul cu privire la intervenirea unuia dintre cazurile de reziliere prevazute de art.12.5. ce determina incetarea de plin drept a Contractului. Informarea va fi transmisa Clientului prin orice mijloc de comunicare care asigura primirea acesteia de catre Client, Euroweb indicand data de la care inceteaza furnizarea Serviciului.

12.6. Indiferent de motivul incetarii, Clientul va plati serviciile furnizate, taxele si tarifele lunare datorate inainte de incetarea Contractului, inclusiv orice alta suma stipulata in acesta. .

### 13. Serviciul de relatii cu Clientii / Customer Service

13.1. Euroweb are organizat Serviciul de relatii cu Clientii/ Customer Services, care poate fi accesat de catre Client pentru a inainta sesizari, reclamatii si pentru a obtine suport tehnic cu privire la functionarea Serviciului sau informatii legate de tarifele de furnizare a Serviciului, a serviciilor de intretinere si reparatii precum si orice alte aspecte implicate de furnizarea Serviciului Eurovoice.

De asemenea, informatiile referitoare la Abonamente, preturile, tarifele de furnizare a Serviciului, a serviciilor de intretinere si reparatii pot fi consultate si pe site-ul [www.eurovoice.ro](http://www.eurovoice.ro) sau prin orice alt mijloc de informare/comunicare sau pot fi obtinute de catre Client la cerere, prin furnizarea gratuita de Euroweb a unor materiale in forma tiparita sau in forma electronica daca se solicita astfel.

13.2. In vederea inaintarii si solutionarii unei reclamatii, Clientul va urma prevederile Procedurii de solutionare a reclamatilor primite de la clienti atasata prezentului Contract.

13.3. Serviciul de relatii cu Clientii functioneaza in regim 24/7, putand fi accesat prin apelarea gratuita din retea Euroweb a numarului de telefon +40 317 100 000.

### 14. Confidentialitatea informatiilor

Partile consimt irevocabil la procesarea Informatiilor Confidentiale pe care si le-au pus la dispozitie, in vederea executarii prezentului Contract. Fiecare parte recunoaste importanta Informatiei Confidentiale apartinand celeilalte parti. In consecinta, fiecare parte va proteja astfel de Informatii Confidentiale de la dezvaluirea catre terte parti, folosind acelasi grad de atentie ca si pentru informatiile sale proprii. Partea in culpa va suporta pierderile financiare generate de incalcare obligatiilor prevazute in prezentul articol. Prin exceptie de la dispozitiile de mai sus, Euroweb este autorizat de Client sa faca publica orice neindeplinire a obligatiilor sale de plata rezultand din Contract, inclusiv inscrierea pe o lista centralizatoare a incidentelor de plata.

De asemenea, Euroweb este autorizat de Client sa inscrie numarul de telefon al acestuia in Cartea de Telefon Eurovoice; Clientul poate sa opteze oricand pentru retragerea numarului sau de telefon din Cartea de Telefon Eurovoice.

### 15. Cesiunea drepturilor

15.1. Clientul nu este indreptatit sa cedeze drepturile si obligatiile izvorand din Contract fara acordul scris prealabil al Euroweb. Cesiunea opereaza exclusiv dupa validarea de catre Euroweb a contractului de cesiune, in baza transferului de responsabilitate catre cesionar, numai in cazul in care datoriile Clientului sunt achitate la zi si viitorul client indeplineste la randul sau conditiile impuse de Euroweb. Cesiunea va fi anulata oricand de Euroweb ca urmare a constatarii unui viciu de consimtamant.

15.2. Euroweb are dreptul sa cesioneze integral sau partial drepturile si obligatiile sale unei terte parti, fara a solicita consimtamantul Clientului, si fara ca acesta sa aiba dreptul la compensatii de orice natura, cesiunea avand loc in forma cea mai favorabila Clientului.

#### 16. Forta majora

Forta majora exonereaza de raspundere partea care o invoca, pana la incetarea acesteia.

Partea care invoca forta majora este obligata sa notifice celeilalte parti in termen de 3 zile calendaristice, producerea evenimentului sau situatiilor calificate ca forta majora, trimitand totodata si un document oficial care sa certifice cazul de forta majora, emis de Camera de Comert sau de o alta autoritate cu competenta similara, care sa certifice exactitatea faptelor, datei si imprejurarilor notificate.

Daca in termen de 90 de zile de la producere, evenimentul respectiv nu inceteaza, Partile au dreptul sa considere Contractul desfiintat de drept fara a fi necesara punerea in intarziere si orice alta formalitate prealabila si fara ca vreuna dintre ele sa pretinda daune-interese.

#### 17. Litigii

17.1. Partile contractante inteleg ca orice neintelegere intervenita in derularea contractului sa fie rezolvata pe cale amiabila.

17.2. Orice controversa, disputa sau pretentie in legatura cu semnarea, interpretarea, executarea, incalcarea, incetarea sau validitatea prezentului Contract si care subzista incercarii de solutionare pe cale amiabila, va fi solutionata de instantelor competente de la sediul Euroweb.

#### 18. Dispozitii finale

18.1. Prezentul Contract este guvernat de prevederile legii romane.

18.2. Prezentul Contract impreuna cu Anexele sale consemneaza integral intelegerea dintre Parti cu privire la obiectul sau si inlatura orice alte declaratii/acorduri anterioare, indiferent daca sunt in forma scrisa sau orala, intervenite intre Parti anterior semnarii sale.

18.3. Omisiunea sau intarzierea din partea oricarei Parti de a exercita la orice moment, oricare drept sau privilegiu din Contract, sau de a exercita orice optiune sau mijloc de remediere pe care le are la dispozitie, nu va fi in nici o situatie interpretata drept o renuntare la acestea.

18.4. Drepturile si obligatiile Partilor din Contract vor fi transmise succesorilor universali, cu titlu universal, sau cu titlu particular ai acestora, daca nu exista o stipulatie contrara in prezentul Contract.

18.5. Daca una din prevederile contractuale este declarata nula sau inaplicabila, aceasta nu va avea nici un efect asupra celorlalte prevederi contractuale, care vor continua sa ramana in vigoare, cu toate efectele ce decurg din aplicarea lor.

Clientul accepta toate conditiile contractuale si lista de tarife ale Serviciului Eurovoice.

Din prezentul Contract, fac parte integranta urmatoarele Anexe:

Anexa 1 – Lista posturi telefonice;

Anexa 2 – Abonamentul Eurovoice;

Anexa 3 – Proces verbal de predare-primire echipamente;

Anexa 4 – Fisa de acceptanta;

Anexa 5 – Proces verbal de interventie;

Anexa 6 – Procedura de sesizare si solutionare a reclamatilor.

Incheiat in doua exemplare la data de ..... din care un exemplar a fost inmanat Clientului.

SC Euroweb Romania S.A.

.....

Key Accounts Executive

S.C. .... S.R.L.

.....

Director General