

## 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. Lipskani, 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

\_\_\_\_\_, domiciliat\a in \_\_\_\_\_, legitimat\a cu C.I seria: \_\_\_\_\_, numarul \_\_\_\_\_, emis la data \_\_\_\_\_, eliberat de catre: \_\_\_\_\_, avand CNP: \_\_\_\_\_, telefon \_\_\_\_\_, e-mail \_\_\_\_\_, 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.eurovice.ro](http://www.eurovice.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 rezelei 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. Nedetinerea 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 retea / 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 a 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 Departamentul 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 inasa 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 [customercare@euroweb.ro](mailto:customercare@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 agreeate 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 retelelor de telefonie destinatare, traficul de minute totalizat pe fiecare retea de

telefonie destinatară precum și valoarea traficului totalizat pe fiecare rețea de telefonie destinatară. În cazul în care prevederile art. 10.1 din Contract sunt aplicabile, factura emisă de Euroweb va cuprinde și date referitoare la asemenea tarife.

În cazul în care Clientul își schimbă opțiunea privind Abonamentul Eurovoice pe parcursul Contractului și partile încheie un act adițional la contract în acest sens, factura va conține și taxele aferente acestei schimbări.

10.4. Prima factura emisă Clientului pentru Serviciul Eurovoice va conține taxa de instalare, contravaloarea Abonamentului Eurovoice pentru luna următoare, valoarea pro-rata a Abonamentului lunar Eurovoice pentru perioada în curs calculată de la data activării și până la data emiterii facturii, precum și informații referitoare la identificarea rețelelor de telefonie destinatară, traficul de minute totalizat pe fiecare rețea de telefonie destinatară precum și valoarea traficului totalizat pe fiecare rețea de telefonie destinatară.

În cazul în care prevederile art. 10.1 din Contract sunt aplicabile, prima factura emisă de Euroweb va cuprinde și date referitoare la asemenea tarife.

10.5. Factura va fi emisă în RON și va fi expediată prin intermediul serviciilor postale sau de curierat, prin email sau prin fax, în funcție de opțiunea Clientului și conform datelor de contact menționate în preambulul prezentului Contract. În cazul în care Clientul nu își exprimă nicio opțiune în acest sens, Euroweb poate alege în mod unilateral oricare dintre variantele de comunicare a facturii descrise mai sus.

În cazul în care contravaloarea serviciilor este stabilită la o valoare exprimată într-o altă monedă decât RON, Euroweb va factura această valoare în RON la cursul BNR valabil la data emiterii facturii, la care se va adăuga valoarea TVA în vigoare la momentul emiterii facturii.

10.6. Clientul va plăti contravaloarea Serviciilor Euroweb cuprinsă în factura în cel mult 10 zile calendaristice de la data emiterii facturii în contul bancar al Euroweb indicat pe factura. Nicio plată nu este considerată efectuată până când contul Euroweb nu este creditat cu suma aferentă.

10.7. Neinformarea Serviciului Clienti despre neprimirea de către Client a facturii, în termen de 7 zile de la împlinirea perioadei de o lună calendaristică de la data ultimei facturi emise de Euroweb, prezumă absolut receptivitatea valabilă de către Client a facturii în cauză și recunoașterea de către Client a certitudinii, lichidității și exigibilității tuturor sumelor facturate. Serviciul Clienti va pune la dispoziția Clientului, la solicitarea acestuia, informații privind suma de plată și, în funcție de posibilitățile Euroweb și fără garantarea confidențialității informațiilor transmise prin acest mijloc, va transmite factura în format electronic, prin email sau fax, și ulterior, prin scrisoare recomandată, în copie conformă cu originalul.

10.8. Clientul poate solicita Euroweb transmiterea unei facturi detaliate, obligându-se în acest sens să achite tariful adițional aferent stabilit de Euroweb în Anexa 2 la Contract. Totodată, prin intermediul site-ului [www.eurovoice.ro](http://www.eurovoice.ro), Euroweb pune gratuit la dispoziția Clientului platforma CDR Tool care oferă informații detaliate despre convorbirile telefonice efectuate.

10.9. Clientul se poate adresa Serviciului Clienti în maximum 10 zile calendaristice de la data emiterii facturii, contestând suma, apelurile și/sau serviciile facturate. La expirarea acestei perioade, suma facturată se consideră irevocabil acceptată la plată, clientul recunoscând astfel certitudinea, lichiditatea și exigibilitatea tuturor sumelor facturate. Contestatia nu suspendă obligația de plată a sumelor datorate de către Client. Euroweb va soluționa contestatia conform Procedurii de sesizare și soluționare a reclamațiilor reglementată în Anexa 6 la prezentul Contract și va regulariza eventualele diferențe negative sau pozitive constatate, prin factura pe care o va emite în luna următoare. Partile recunosc irevocabil că evidențele pastrate în formă electronică de către Euroweb sunt singurele în măsură și acceptate de parti pentru a face proba deplină și concludentă în ceea ce privește Serviciul efectiv prestat de către Euroweb.

10.10. Pentru depășirea termenului de plată, Clientul datorează penalități în cuantum de 1% pe zi de întârziere, calculate la contravaloarea facturii. Penalitățile de întârziere sunt datorate de la data scadenței și până în momentul în care contul Euroweb este creditat integral cu sumele respective. Valoarea penalităților de întârziere poate depăși cuantumul sumei asupra căreia sunt calculate. Euroweb își rezervă dreptul de a solicita despăgubiri pentru orice daune suplimentare cauzate de întârzieri la plată sumelor datorate de către Client.

10.11. În cazul în care Clientul nu își îndeplinește obligațiile de plată conform condițiilor Contractului, Euroweb poate suspenda total sau parțial accesul Clientului la Serviciul Eurovoice sau poate rezilia Contractul în condițiile articolului 12.5 din Contract. Pentru a fi reconectat, Clientul va trebui să plătească suma datorată pentru reconectare și stipulată în art. 5 la prezentul Contract, plată acestei sume constituind o condiție suspensivă a reconectării Clientului la Serviciul Eurovoice. .

10.12. Plățile efectuate de către Client se vor aloca mai întâi asupra penalităților de întârziere și apoi asupra contravalorii serviciilor Euroweb facturate Clientului. Euroweb va calcula penalități de întârziere aferente debitului datorat până la momentul achitării complete a acestuia. Ordinea de alocare a plăților rămâne la alegerea Euroweb. În cazul în care Clientul a încheiat cu Euroweb mai multe contracte pentru Serviciile Euroweb, Euroweb va fi îndreptățit să impute orice plată efectuată de Client asupra oricărei creanțe exigibile rezultând din oricare dintre aceste contracte, după cum consideră de cuviință în ceea ce privește ordinea și tipul sumei datorate.

## 11. Modificarea Contractului

11.1. Orice modificări ale Contractului, din inițiativa Euroweb, vor fi aduse la cunostința Clientului cu minim 30 de zile înainte de operarea modificării, prin orice mijloc de comunicare cum ar fi, dar nelimitat la e-mail, sms, fax, factura, serviciu postal. Mijloacele de comunicare anterior menționate pot fi însoțite, după cum Euroweb consideră necesar, de realizarea informării cu privire la modificarea Contractului și prin mijloace precum site-ul [www.eurovoice.ro](http://www.eurovoice.ro), și/sau mass-media. În cazul în care Clientul nu este de acord cu aceste modificări, acesta va putea solicita încetarea Contractului prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire. Pentru a produce efecte în sensul încetării contractului prin denunțarea de către Client într-o asemenea situație, notificare de încetare a contractului va trebui să fie expediată de Client și recepționată de Euroweb în cadrul termenului de 30 de zile calculat de la data la care Euroweb a notificat Clientului modificările contractuale. Încetarea Contractului va produce efecte la împlinirea acestui termen de 30 de zile și numai dacă orice debite ale Clientului față de Euroweb (astfel cum sunt reglementate la art. 11.2 de mai jos) sunt achitate integral. Neexpedierea de către Client sau neprimirea de către Euroweb a notificării prin care Clientul își exprimă dezacordul asupra modificărilor contractuale comunicate de Euroweb și își manifestă decizia de încetare unilaterală a contractului în termenul de 30 de zile de la data la care Euroweb a adus la cunostința Clientului modificările contractului, conduce la ineficiența juridică a unei asemenea notificări care nu va produce niciun efect juridic. Totodată, neexpedierea sau neprimirea notificării în termenul arătat are ca și efect juridic modificarea contractului părților conform modificărilor comunicate de Euroweb Clientului, părțile considerând contractul ca fiind în continuare în vigoare în forma sa modificată la expirarea celor 30 de zile.

Lipsa de răspuns a Clientului în termenul de 30 de zile stipulat anterior, echivalează acceptare tacită a modificărilor aduse Contractului de către Euroweb, modificările aduse contractului urmând a intra în vigoare la expirarea acestui termen de 30 de zile.

11.2. În cazul în care Utilizatorul înregistrează debite față de Euroweb, încetarea Contractului ca urmare a modificării unilaterale de către Euroweb se va produce numai de la data la care asemenea debite sunt achitate integral.

11.2. Schimbarea de către Client a opțiunii de Abonament este permisă numai după 3 luni de la data activării, sub condiția încheierii unui act adițional la contract.



## 12. Durata si Inchetarea 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 unilateral 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 își încalca obligațiile asumate în prezentul Contract și nu își corectează încălcările în urma unei notificări transmise de Euroweb în acest sens.

Euroweb va informa Clientul cu privire la intervenirea unuia dintre cazurile de reziliere prevăzute de art.12.5. ce determină încetarea deplină a Contractului. Informarea va fi transmisă Clientului prin orice mijloc de comunicare care asigură primirea acesteia de către Client, Euroweb indicând data de la care încetează furnizarea Serviciului.

12.6. Indiferent de motivul încetării, Clientul va plăti serviciile furnizate, taxele și tarifele lunare datorate înainte de încetarea Contractului, inclusiv orice altă sumă stipulată în acesta. .

### 13. Serviciul de relații cu Clienții / Customer Service

13.1. Euroweb are organizat Serviciul de relații cu Clienții/ Customer Services, care poate fi accesat de către Client pentru a înainta sesizări, reclamații și pentru a obține suport tehnic cu privire la funcționarea Serviciului sau informații legate de tarifele de furnizare a Serviciului, a serviciilor de întreținere și reparații precum și orice alte aspecte implicate de furnizarea Serviciului Eurovoice.

De asemenea, informațiile referitoare la Abonamente, preturile, tarifele de furnizare a Serviciului, a serviciilor de întreținere și reparații pot fi consultate și pe site-ul [www.eurovoice.ro](http://www.eurovoice.ro) sau prin orice alt mijloc de informare/comunicare sau pot fi obținute de către Client la cerere, prin furnizarea gratuită de Euroweb a unor materiale în formă tipărită sau în formă electronică dacă se solicită astfel.

13.2. În vederea înăntării și soluționării unei reclamații, Clientul va urma prevederile Procedurii de soluționare a reclamațiilor primite de la clienți atasată prezentului Contract.

13.3. Serviciul de relații cu Clienții funcționează în regim 24/7, putând fi accesat prin apelarea gratuită din rețeaua Euroweb a numărului de telefon +40 317 100 000.

### 14. Confidențialitatea informațiilor

Partea consimte irevocabil la procesarea Informațiilor Confidențiale pe care și le-au pus la dispoziție, în vederea executării prezentului Contract. Fiecare parte recunoaște importanța Informațiilor Confidențiale aparținând celeilalte părți. În consecință, fiecare parte va proteja astfel de Informații Confidențiale de la dezvaluirea către terțe părți, folosind același grad de atenție ca și pentru informațiile sale proprii. Partea în culpă va suporta pierderile financiare generate de încălcarea obligațiilor prevăzute în prezentul articol. Prin excepție de la dispozițiile de mai sus, Euroweb este autorizat de Client să facă publică orice neîndeplinire a obligațiilor sale de plată rezultând din Contract, inclusiv înscrierea pe o listă centralizatoare a incidentelor de plată.

De asemenea, Euroweb este autorizat de Client să înscrie numărul de telefon al acestuia în Cartea de Telefon Eurovoice; Clientul poate să opteze oricând pentru retragerea numărului sau de telefon din Cartea de Telefon Eurovoice.

### 15. Cesiunea drepturilor

15.1. Clientul nu este îndreptățit să cedeze drepturile și obligațiile izvorând din Contract fără acordul scris prealabil al Euroweb. Cesiunea operează exclusiv după validarea de către Euroweb a contractului de cesiune, în baza transferului de responsabilitate către cesionar, numai în cazul în care datoriile Clientului sunt achitate la zi și viitorul client îndeplinește la rândul său condițiile impuse de Euroweb. Cesiunea va fi anulată oricând de Euroweb ca urmare a constatării unui viciu de consimțământ.

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 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.

#### 7. 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 instanstelor 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.

S.C. Euroweb Romania S.A.

Beneficiar

Key Accounts Executive

.....