

**CONTRACT DE FURNIZARE SERVICII**

Nr \_\_\_\_\_ si Data semnarii \_\_\_\_\_

Contractul de furnizare de servicii („**Contractul**”) este compus din prezenta Parte Speciala („**PS**”), din Condițiile Generale („**CG**”) si din Condițiile Speciale („**CS**”). Contractul se incheie:

- cu un Client nou  pentru a modifica Contractul  prin mijloace de comunicare la  
incheiat sub nr. \_\_\_\_\_ din data \_\_\_\_\_ distanta
- in Afara Spatiilor Euroweb  oferta individuala prin negociere  
directa

**Sectiunea I – Partile contractante:**

**EUROWEB ROMANIA S.R.L.**, cu sediul social in Bucuresti, Nouveau Center, str. Lipscani nr. 102, et.3, sector 3, inregistrata la Oficiul Registrului Comertului de pe langa Tribunalul Bucuresti sub nr. J40/2587/1998, avand cod unic de inregistrare RO10347830, capital social subscris si varsat de 3.207.383,50 RON si cont bancar nr. RO12 BACX 0000 0000 8444 0250 deschis la Unicredit Bank S.A., Sucursala C.A. Rosetti, reprezentata legal de dl./dna....., in calitate de Key Accounts Executive, in calitate de furnizor, denumita in continuare „**Euroweb Romania**” sau „**Euroweb**”  
si

....., cu sediul social in ....., telefon:  
....., fax \_\_\_\_\_, inregistrata la Oficiul Registrul Comertului sub nr. ...., avand cod  
unic de inregistrare .....si cont bancar nr. ...., deschis la  
....., Sucursala ....., reprezentata de dl./dna. ...., in  
calitate de .....<sup>1</sup>, in calitate de utilizator final, denumita in continuare „**Clientul**”  
Euroweb si Clientul vor fi denumiti in cele ce urmeaza individual „**Partea**” si colectiv „**Partile**”

Persoanele imputernicite in relatia cu Euroweb	Nume, Prenume	Nr. de telefon	Adresa de e-mail
--	---------------	----------------	------------------

pentru relatiile comerciale  
contact tehnic  
contact financiar

**Sectiunea II – Acordul Clientului privind prelucrarea datelor**

Clientul a fost informat prin CG si a acceptat prin semnarea prezentului document faptul ca datele cu caracter personal furnizate catre Euroweb sunt prelucrate de Euroweb, direct sau prin partenerii sai din același Grup<sup>2</sup> sau alti parteneri, in tara sau in strainatate, in conformitate cu articolul 11 din CG, care face parte integranta din Contract. Clientul isi exprima consimtamantul pentru prelucrarea datelor cu caracter personal si a datelor de trafic furnizate prin derularea Contractului (exemplu, durata/momentul convorbirilor, data efectuării convorbirilor, rețeaua in care se originea sau in care se termina comunicare, momentul de inceput si momentul de sfarsit al comunicării, costul convorbirii), potrivit optiunilor de mai jos, pentru primirea informatiilor cu caracter comercial, pentru:

a. Marketing si comercializarea produselor si serviciilor Euroweb (inclusiv cele dezvoltate impreuna cu un partener Euroweb) prin orice mijloc de comunicare, inclusiv prin mijloace de comunicare electronica:

NU  DA

b. Marketing si comercializarea produselor si serviciilor partenerilor Euroweb prin orice mijloc de comunicare, inclusiv prin mijloace de comunicare electronica:

DA  NU

<sup>1</sup> Se va completa calitatea reprezentantului legal al Clientului si se vor prezenta documentele care dovedesc aceasta calitate, in original.

<sup>2</sup> Companiile din grupul Turk Telekom.

Clientul isi exprima acordul cu privire la procesarea datelor de localizare, rezultate prin executarea Contractului, in scopul furnizarii serviciilor care fac obiectul acestui Contract.

Datele cu caracter personal (nume, prenume sau denumire, domiciliu/sediu social – strada, numarul, localitatea, judetul/sectorul, numarul de telefon, numarul de fax) vor fi incluse in registrele publice ale abonatilor, in termen de 45 de Zile de la semnarea Contractului. Scopul intocmirii registrelor este simpla cautare a datelor abonatilor. Excluderea din registre se poate face oricand pe durata executarii Contractului. Confirmarea cererii de excludere va fi informata expres de catre Euroweb prin mijloacele de comunicare din Contract.

Clientul este de acord cu includerea datelor in registrele publice  Da  Nu

<b>Sectiunea III – Transmiterea documentelor</b>			
<b>Transmiterea facturii</b>			
Clientul opteaza pentru transmiterea facturilor emise in baza acestui Contract dupa cum urmeaza:			
<input type="checkbox"/> prin e-mail, la adresa , gratuit.	<input type="checkbox"/> prin posta/curier rapid la adresa . Clientul va suporta cheltuielile afereente expeditiei	<input type="checkbox"/> cu detalieri	<input type="checkbox"/> fara detalieri

#### Declaratiile Partilor

Partile, prin reprezentant legal, declara ca informatiile de mai sus sunt conforme cu intelegerea comerciala, drept pentru care Partile semneaza acest Contract

**Euroweb**

.....

**Clientul**

.....

Contractul este compus din Partea Speciala („PS”), Conditiiile Generale („CG”) si Conditiiile Speciale („CS”), inclusiv oricare si toate anexele care se vor semna iar toate aceste documente vor fi interpretate unele prin altele, astfel incat Contractul sa se poata derula. In caz de discrepante intre continutul acestor documente, ordinea de prevalare este urmatoarea:(1) Anexele privind descrierea Serviciilor Euroweb, (2) Partea Speciala, (3) Conditiiile Speciale si (4) Conditiiile Generale. In cazul in care Contractul se incheie prin mijloace de comunicare la distanta, Contractul se va completa cu Clauzele specifice contractului incheiat la distanta, acestea din urma vor prevala fata de toate cele de mai sus.

### CONDITII GENERALE DE FURNIZARE A SERVICIILOR

Termenii scrisi cu majuscule in Contract vor avea intelesul descris in continuare, exceptand cazul in care contextul sau Partile le dau un alt inteles.

<b>Abonamentul</b>	inseamna tipul de Serviciu Euroweb contractat cu detaliile stabilite in Anexa C si Tariful aplicabil fiecarui Serviciu;
<b>Acces Internet</b>	inseamna conectarea Clientului la Internet prin intermediul Serviciului Euroweb Date;
<b>ANCOM / Autoritatea</b>	inseamna Autoritatea Nationala pentru Administrare si Reglementare in Comunicatii sau oricare alta autoritate competenta sa reglementeze Serviciile Euroweb
<b>Apel Fraudulos</b>	inseamna comunicatie de voce, fax sau date realizata prin utilizarea fara drept a unor retele si echipamente destinate serviciului, pentru alte servicii decat cele permise de Euroweb, prin utilizarea unui Numar Geografic in afara Ariei Geografice pentru care a fost alocat sau realizata in scopul obtinerii de avantaje materiale ilegale, in scopul fraudarii intereselor si drepturilor Euroweb, in scopul provocarii de daune sau in scopul generarii unor deranjamente in retea;
<b>Arie Geografica</b>	inseamna una dintre cele 41 de zone in care este impartita Romania din punct de vedere al resurselor de numerotatie geografice, corespunzatoare unui indicativ de arie geografica;

<b>Conditii Speciale</b>	inseamna ansamblul de reguli derogatorii de la cele mentionate in aceste Conditii Generale a caror deplina acceptare de catre Client conditioneaza furnizarea Serviciilor Euroweb;
<b>Contract</b>	inseamna prezentele Conditii Generale, PS si CS si orice contract de modificare incheiat de Parti;
<b>Contract la Distanta</b>	inseamna Contractul incheiat intre Euroweb si Client in cadrul unui sistem de vanzari sau de prestare de servicii la distanta organizat, fara prezenta fizica simultana a Euroweb si a Clientului, cu utilizarea exclusiva a unuia sau mai multor mijloace de comunicare la distanta (online, telefonic sau prin posta ori curierat), pana la si inclusiv la momentul incheierii Contractului.
<b>Contract in Afara Spatiilor Euroweb</b>	orice contract de furnizare a Serviciilor, precum si de livrare a unor echipamente terminale care au legatura cu furnizarea Serviciilor, incheiat intre Euroweb si Client, persoana juridica, in una dintre urmatoarele situatii: (i) incheiat in prezenta fizica simultana a Euroweb si a Clientului, intr-un loc care nu este spatiul comercial al Euroweb; (ii) incheiat ca urmare a unei oferte din partea Clientului in aceleasi circumstante ca cele prevazute la lit. (i); (iii) incheiat in spatiile comerciale ale Euroweb sau prin orice mijloace de comunicare la distanta, imediat dupa Clientul a fost abordat in mod personal si individual, intr-un loc care nu este spatiul comercial al Euroweb, in prezenta fizica simultana a Partilor; (iv) incheiat in cursul unei deplasari organizate de Euroweb cu scopul sau efectul de a promova si a vinde Clientului Serviciile.
<b>Disfunctionalitate</b>	inseamna orice functionare a Serviciilor Euroweb in afara parametrilor stabiliti prin Anexa A SLA, cu exceptia celor datorate racordurilor, conexiunilor sau echipamentelor instalate de Client, operatiunilor efectuate de Client, de angajatii sau de subcontractantii sai sau in orice alt mod imputabile Clientului, fara a cauza lipsa totala de conectivitate, adusa la cunostinta Euroweb conform Anexei SLA;
<b>Echipamentul Euroweb</b>	inseamna oricare si toate dispozitivele hardware si/sau sistemele proprietate exclusiva a Euroweb, primite de Client in custodie sau, dupa caz, in chirie, in vederea asigurarii functionarii Serviciului Euroweb. In acest sens sunt puse la dispozitia Clientului de catre Euroweb, conform Fisei de Acceptanta care asigura activarea si functionarea Serviciului Euroweb;
<b>Fisa de Acceptanta</b>	inseamna documentul in temeiul caruia Clientul certifica faptul ca solutiile implementate si/sau modificarile solicitate sunt in deplina concordanta cu prevederile Contractului, al carei model este disponibil pe Site ;
<b>Informarea Initiala</b>	inseamna 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 despre Client pe care Euroweb le considera relevante si pe care i le solicita in baza si in scopul derularii acestui Contract, incluzand, dar fara a se limita la: Certificat constatator emis de registrul in care este inregistrat Clientul cu cel mult 30 de Zile anterior datei semnarii Contractului, actul de identitate a persoanei fizice/reprezentantului legal al persoanei juridice, in curs de valabilitate, inclusiv documente care atesta beneficiarul real al Clientului, in sensul legii pentru prevenirea si combaterea spalarii banilor, prezentate in original;
<b>Informatie Confidentiala</b>	inseamna informatiile de orice gen, indiferent de suport – hartie, magnetic, media, orale, vizuale sau sub alta forma, furnizate intre Parti si care nu sunt cunoscute publicului;
<b>Limita de Credit</b>	inseamna criteriul de garantare a indeplinirii obligatiilor contractuale. Serviciul prestat in avans reprezinta un credit acordat Clientului. In vederea garantarii indeplinirii obligatiilor contractuale, Limita de Credit acordata Clientului se stabileste in functie de valoarea

Serviciilor utilizate de Client in Perioada de Facturare anterioara, de valoarea Abonamentului si de bonitatea Clientului;

**Locatie** inseamna sediul sau alte spatii asupra carora Clientul are un drept de proprietate sau de folosinta in care Euroweb furnizeaza Serviciul si/sau in care instaleaza Echipamentul Euroweb, situate la adresele indicate in Anexa C;

**Notificare Disfunctionalitate** inseamna furnizarea de catre Client catre Serviciul de Relatii cu Clientii a urmatoarelor informatii legate de orice Disfunctionalitate: caracteristicile Disfunctionalitatii, persoana de contact din partea Clientului disponibila pentru furnizarea unor informatii suplimentare, daca va fi cazul, disponibilitatea de asigurare a accesului personalului Euroweb in Locatie (daca va fi cazul), informatii actualizate privind caracteristicile Disfunctionalitatii, numerele de referinta ale eventualelor Notificari de Disfunctionalitate anterioare, eventualele actiuni intreprinse de Client pentru inlaturarea Disfunctionalitatii

**Numar Geografic** inseamna acea categorie a unui numar national unde indicativul de destinatie nationala are semnificatie geografica, fiind utilizat pentru rutarea apelurilor catre locatia fizica la care se afla punctul terminal al retelei, conform Deciziei ANCOM nr. 375/2013 privind Planul national de numerotatie;

**Numar Nongeografic** inseamna acea categorie a unui numar national independenta de locatie unde indicativul arata ca Serviciul este furnizat, punctul terminal al retelei identificat de numarul respectiv neputand fi asociat unei anumite arii geografice, conform Deciziei ANCOM nr. 375/2013 privind Planul national de numerotatie;

**Perioada de Facturare** inseamna intervalul cuprins intre doua date de facturare consecutive de cate 30 de Zile pentru care Euroweb percepe Tariful pentru Servicii;

**Serviciul Euroweb Date** inseamna accesul la Internet si/sau transmisia de date prin intermediul Solutiei si Sistemului de Comunicatii de Date Euroweb;

inseamna serviciul de gazduire oferit de Euroweb dupa cum urmeaza:

**Colocare** inseamna Serviciul Euroweb prin care se aloca Clientului un Spatiu Securizat (spatiu fizic in datacenter si utilitati aferente: climatizare, energie electrica, sursa neintreruptibila de tensiune, protectie la incendiu si acces la spatiul fizic in regim controlat) pentru instalarea si functionarea propriei retele a Clientului, conform Conditiiilor Speciale;

**Serviciul Euroweb Hosting** **Dedicated Server** inseamna alocarea unui echipament hardware pentru folosirea si controlul exclusive de catre Client a resurselor de procesare, conform Conditiiilor Speciale;

**Shared Hosting** inseamna alocarea unui echipament Clientului in mod neexclusiv. Alocarea neexclusiva poate fi de tipul gazduire DNS (prin intermediul unor servere de tip Domain Name Server se asociaza adrese IP unor domenii) sau de tipul gazduire WEB (se aloca infrastructura de procesare si stocare) sau de tipul gazduire e-mail (se aloca infrastructura pentru una sau mai multe adrese de corespondenta ale Clientului);

**Virtual Private Server** inseamna alocarea unui server virtual cu capacitatea de a functiona ca un server dedicat ca urmare a impartirii fizice a unui server.

**Serviciul Inchiriere** inseamna inchirierea catre Client a unui program informatic care consta in sistem de operare

<b>Software</b>	si/sau aplicatie conform Conditiiilor Speciale;
<b>Serviciul de Relatii cu Clientii/ Customer Service/</b>	<i>eng. Customer Care</i> , inseamna un punct unic de contactla care se primesc instiintarile Clientului cu privire la disfunctionalitatile Serviciului si care sunt insarcinate cu restabilirea Serviciului in cel mai scurt timp posibil;
<b>Serviciul Eurovoice</b>	inseamna 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 mediilor publice (Internet), cu respectarea conditiilor prezentului Contract. Serviciul asigura Clientului posibilitatea initiirii 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 retea Euroweb sau pana la punctul de interconectare cu o alta retea de comunicatii electronice. Serviciul foloseste tehnologia VoIP si/sau TDM pentru oferirea de convorbiri locale, de lunga distanta si internationale la nivelul de performanta specificat in parametrii de calitate publicati de Euroweb pe Site, conform prevederilor legale, si astfel cum este detaliat in prezentele Conditii Generale;
<b>Serviciul Euroweb /Serviciul</b>	inseamna Serviciul Euroweb Date, Serviciul Euroweb Hosting, Serviciul Euroweb Inchiriere Software si/ sau in Serviciul Eurovoice furnizate Clientului de catre Euroweb in schimbul platii Tarifului, conform Contractului;
<b>Sistem de Comunicatii de Date Euroweb</b>	inseamna ansamblul echipamentelor si infrastructura de comunicatie puse la dispozitia Clientului de catre Euroweb, avand punctul terminal de interfatare cu echipamentele Clientului in repartitorul Euroweb. Repartitoarele vor fi instalate de Euroweb in fiecare Locatie si vor marca delimitarea Solutiei de Comunicatii de Date Euroweb de solutiile altor operatori;
<b>Sistem Software</b>	inseamna sistemele de operare si/sau aplicatiile software care asigura functionalitatea Echipamentelor Euroweb. Sistemele software pot rula exclusiv pe echipamentele hardware Euroweb;
<b>Site</b>	inseamna adresa internet a Euroweb: <a href="http://www.euroweb.ro">www.euroweb.ro</a>
<b>Solutia de Comunicatii de Date Euroweb</b>	inseamna solutia hardware si software furnizata Clientului de Euroweb in schimbul achitarii Tarifului, in vederea stabilirii unei legaturi pentru Transmisii de Date Euroweb intre Locatii si/sau Acces Internet;
<b>Tarif</b>	inseamna preturile aplicabile prestarii Serviciilor Euroweb, astfel cum acestea sunt detaliate in Anexa C si care pot fi recurente sau nerecurente, conform specificului Serviciului Euroweb, sunt exprimate in Euro sau dupa caz in lei si nu includ TVA;
<b>Trafic Fraudulos</b>	Inseamna comunicatie de voce, fax sau date realizata prin exploatarea de catre terti cu sau fara stiinta Clientului a unor vulnerabilitati software sau hardware in platforma / platformele ce genereaza aceasta comunicatie in scopul obtinerii de avantaje materiale nelegale, in scopul fraudarii intereselor si drepturilor Euroweb, in scopul provocarii de daune sau in scopul generarii unor deranjamente in retea;
<b>Transmisii / Comunicatii de Date</b>	inseamna transferul fizic de date de la o Locatie la alta, conform instructiunilor Clientului, prin intermediul Retelei Euroweb si al Serviciilor;
<b>Zi</b>	inseamna zi calendaristica, daca nu se specifica altfel in Contract.

## Articolul 1 – Obiectul Contractului

- 1.1. Obiectul Contractului il constituie furnizarea Serviciului Euroweb astfel cum acesta este mentionat in Anexa C, in functie de disponibilitatea tehnica si in conformitate cu Abonamentul, si punerea la dispozitia Clientului a Echipamentului Euroweb exclusiv in scopul furnizarii Serviciului Euroweb.
- 1.2. 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.
- 1.3. Unitatile de cuantificare a volumului Serviciului Euroweb alocate unei Perioade de Facturare neconsumate in Perioada de Facturare nu se reporteaza.
- 1.4. Clientul are obligatia esentiala de a-si asigura resursele tehnice, respectiv echipamentele necesare si compatibile, pentru a beneficia de Serviciul Euroweb. Nedetinerrea sau nefolosirea unor asemenea echipamente de catre Client nu il exonereaza de la plata Abonamentului. Partile vor semna Procesul verbal de predare-primire echipamente. Numai la solicitarea Clientului, 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. 4 din Contract.
- 1.5. Serviciul Euroweb este considerat furnizat in continuu pe intreaga Perioada de Facturare si pe intreaga durata a acestui Contract.
- 1.6. Euroweb isi rezerva dreptul de a modifica, cu respectarea procedurilor si prevederilor legale in vigoare, continutul sau unele caracteristici ale Serviciului ca urmare a necesitatilor de exploatare sau de organizare a Serviciului, in asa fel incat drepturile Clientului sa fie cat mai putin afectate

## **Articolul 2 – Instalare. Activare. Suspendare. Reconectare**

- 2.1. Serviciul Euroweb se va activa conform prevederilor Anexei C. La data activarii Serviciul Euroweb, Partile vor semna Fisa de Acceptanta („**Data Activarii**”). In lipsa primirii acestui document semnat si de catre Client, in maxim 2 zile de la data trimiterii lui pe fax, se va considera ca Serviciul a fost activat cu data punerii in functiune mentionata mai sus, urmand ca facturarea acestui serviciu sa se efectueze conform Contractului. In cazul in care Serviciul este instalat de catre Client, Euroweb nu este raspunzator de depasirea termenului de activare.
- 2.2. In cazul in care pentru asigurarea instalarii si furnizarii Serviciului Euroweb, Clientul va utiliza Echipamentele Euroweb, instalarea in Locatie se va face prin incheierea unui Proces verbal de predare primire. Tariful pentru instalarea Echipamentelor Euroweb este mentionat in Anexa C la Contract.
- 2.3. Euroweb poate refuza activarea Serviciului fara compensatie in cazuri justificate incluzand, dar fara a se limita la: (i) Informarea Initiala este eronata sau incompleta; (ii) Clientul prezinta risc de fraudă; (iii) in cazul in care Clientul intentioneaza sa utilizeze Numerele Geografice in afara Ariei Geografice pentru care acestea au fost alocate; (iv) in orice alta situatie care genereaza anularea sau incetarea Contractului Euroweb va livra Echipamentele in maxim 30 (treizeci) de zile de la semnarea Contractului. Daca un Serviciu nu poate fi activat in termenul prevazut in Anexa C, din motive tehnice sau, in cazul in care Clientul opteaza sa realizeze instalarea, termenul de instalare depaseste termenul de activare prevazut in Anexa C, Euroweb poate denunta unilateral Contractul in privinta Serviciului respectiv, cu o notificare prealabila scrisa de 5 zile, fara ca Euroweb sa poata fi tinut la plata de despagubiri.
- 2.4. Euroweb poate suspenda furnizarea Serviciului integral sau partial, fara compensatie, in situatii obiective incluzand, dar fara a se limita la: (i) datele specificate ca Informarea Initiala se modifica si nu sunt aduse la cunostinta Euroweb in termen de cel mult 5 (cinci) zile de la modificare; (ii) nerespectarea oricaror angajamente contractuale asumate de Client fata de Euroweb; (iii) neplata de catre Client a sumei cu titlu de garantie sau in cazul depasirii Limitei de Credit daca o noua valoare a Limitei de Credit nu este stabilita de parti; (iv) utilizarea Numerelor geografice in afara Ariei geografice pentru care au fost alocate; (v) in caz de Trafic Fraudulos, (vi) situatiile expres reglementate in Contract.
- 2.5. Suspendarea temporara determina prelungirea duratei contractuale cu durata perioadei de suspendare pentru Locatia sau Locatiile cu privire la care intervine suspendarea. Suspendarea Serviciului-suport (conexiunile Internet furnizate de Euroweb peste care este disponibil Serviciul acces VoIP) atrage de drept suspendarea furnizarii Serviciilor/optiunilor a caror furnizare depinde de furnizarea Serviciului-suport, in aceleasi conditii in care opereaza suspendarea Serviciului-suport.

- 2.6. In caz de reconectare la Serviciul Euroweb suspendat din culpa Clientului, acesta 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 C. Plata sumelor datorate de catre Client catre Euroweb constituie o conditie suspensiva pentru reconectarea Clientului la Serviciul Euroweb.
- 2.7. Reconectarea Clientului la Serviciul Euroweb 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 articol, respectiv de la data creditarii contului bancar al Euroweb cu aceste sume.

### **Articolul 3 – Calitatea Serviciului Euroweb. Procedura de solutionare a sesizarilor**

- 3.1. Calitatea Serviciului Euroweb corespunde nivelurilor calitative si indicatorilor de calitate pentru furnizarea Serviciului Euroweb Date. Euroweb publica periodic parametrii de calitate pe Site. Informatiile privind parametrii de calitate pot fi consultate gratuit de Client prin accesarea Site-ului. Parametrii de calitate publicati de Euroweb sunt valabili in perioada de referinta mentionata in versiunea respectiva.
- 3.2. Nivelul de calitate asigurat de Euroweb in furnizarea Serviciului Euroweb este reglementat in prevederile SLA (engl. Service Level Agreement/Rom. Acord privitor la nivelul serviciilor), respectiv, in Anexa A la Contract.
- 3.3. In cazul in care Clientul nu va putea utiliza Serviciul Euroweb la nivelul de disponibilitate garantat din cauza unor Disfunctionalitati 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 a valorii Abonamentului urmatoarei Perioade de Facturare conform procentelor de discount agreeate in Anexa A. In acest scop, valoarea lunara a Abonamentului va fi redusa cu procentul de discount aplicat conform gradului de disponibilitate a Serviciului pentru perioada in care Clientul nu a beneficiat de Serviciu la nivelul de disponibilitate garantat, cu titlu de despagubiri. Reducerea Abonamentului se va evidentia in factura din Perioada de Facturare 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 formulata de catre un Client si a unei solicitari de reducere a valorii Abonamentului, Euroweb va analiza sesizarea pentru a constata daca in mod real cauza nefunctionarii Serviciului cade in sarcina Euroweb sau este o cauza externa. In cazul in care in urma unei asemenea analize Euroweb constata ca respectiva cauza a nefunctionarii Serviciului cade in sarcina sa, va reduce valoarea Abonamentului, pentru perioada de nefunctionare. 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 (in masura in care identifica aceasta cauza externa) ce a determinat nefunctionarea Serviciului si nu se va aplica nicio reducere a Abonamentului.
- 3.4. In cazul in care Euroweb nu isi indeplineste in mod corespunzator obligatiile contractuale, altele 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 Serviciul Clienti Euroweb incalcarea respectiva, in termen de maxim 2 zile de la producerea acesteia. Departamentul Serviciul Clienti 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. Procedura de sesizare si modalitatea de raspuns a Departamentului Serviciul Clienti este reglementata in prezentul Contract, precum si in Anexa B, Procedura de solutionare a reclamatilor.
- 3.5. Euroweb poate implementa proceduri de masurare si gestionare a traficului in scopul de a evita congestionarea segmentelor de retea si utilizarea acestora la capacitate maxima. Aceste proceduri nu vor afecta calitatea Serviciilor furnizate.

### **Articolul 4 – Asistenta tehnica**

- 4.1. Euroweb detine un Serviciu de Relatii cu Clientii care poate fi accesat de catre Client pentru a inainta sesizari, reclamatii si pentru a obtine suport tehnic prin telefon cu privire la functionarea Serviciului Euroweb precum si orice alte aspecte privind furnizarea Serviciului Euroweb.
- 4.2. Clientul poate contacta Serviciul de Relatii cu Clientii la urmatoarele date de contact:

customercare@euoweb.ro; +40 31 710 00 00

De asemenea, informatiile referitoare la Abonamente, precum Tarifele, a serviciilor de intretinere si reparatii pot fi consultate si pe site-ul [www.euoweb.ro](http://www.euoweb.ro) sau prin orice alt mijloc de informare/comunicare, sau pot fi obtinute de catre Client la cerere, prin furnizarea gratuita de Euoweb a unor materiale in forma tiparita sau in forma electronica.

#### **Articolul 5 – Tarifele furnizarii Serviciului Euoweb. Facturare si termene de plata.**

- 5.1. Orice modificari aduse de Euoweb Tarifelor pe parcursul derularii Contractului nu vor influenta si nu vor fi aplicabile Clientului decat daca ajustarea se intemeiaza pe o metoda de indexare clara, precisa, accesibila publicului sau prin renegocierea Contractului.
- 5.2. In cazul in care in furnizarea Serviciului Eurovoice de catre Euoweb Clientul beneficiaza de Echipament Euoweb in chirie, Tarifele vor fi mentionate in Anexa C si evidentiate in mod corespunzator in factura.
- 5.3. Clientul declara ca Euoweb i-a adus la cunostinta Tarifele Serviciilor.
- 5.4. Euoweb va emite lunar o factura catre Client, pana cel tarziu la data de 10 a fiecărei luni. Factura va cuprinde contravaloarea tuturor Serviciilor furnizate de Euoweb Clientului, in Perioada de Facturare.
- 5.5. Factura va fi emisa in RON si va fi transmisa in forma tiparita prin intermediul serviciilor postale sau de curierat sau in forma pentru care Clientul si-a exprimat optiunea in PS, la coordonatele mentionate in PS.
  - 5.5.1. Prin optiunea de primire a facturii prin mijloace electronice, Clientul declara ca accepta transmiterea facturilor prin e-mail, conform datelor de contact comunicate. Clientul se obliga sa notifice Euoweb orice modificare a adresei de e-mail comunicata pentru transmiterea facturilor.
  - 5.5.2. Clientul poate reveni oricand la optiunea de transmitere a facturilor pe suport de hartie, cu suportarea cheltuielilor generate de expediere, prin transmiterea unei cereri scrise in acest sens, cu 30 de Zile inainte de data la care Euoweb urmeaza sa-i comunice factura in forma solicitata.
- 5.6. In cazul in care contravaloarea Serviciilor este stabilita la o valoare exprimata intr-o alta moneda decat Lei, cu respectarea Regulamentului B.N.R. privind regimul valutar nr.4/2005, Euoweb va factura aceasta valoare in Lei la cursul B.N.R. valabil la data emiterii facturii, la care se va adauga valoarea T.V.A. in vigoare la data emiterii facturii.
- 5.7. Neprimirea facturii nu il exonereaza pe Client de plata Abonamentului. Intrucat valoarea Serviciului Euoweb este prevazuta in prezentul Contract, aceasta este cunoscuta si acceptata de Client prin semnarea Contractului iar Clientul nu va putea invoca ulterior necunoasterea sumei de plata in nicio situatie prezumandu-se recunoasterea certitudinii si lichiditatii tuturor sumelor facturate. Clientul se obliga sa plateasca contravaloarea Serviciului Euoweb in termenul prevazut in Conditiiile Speciale, chiar daca nu a primit factura.
- 5.8. Clientul poate contesta factura in termenul prevazut in CS. Termenul prevazut este un termen de decadere. La expirarea acestei perioade, suma facturata se considera irevocabil acceptata la plata, Clientul recunoscand astfel, certitudinea, lichiditatea si exigibilitatea sumelor facturate. Contestatia nu suspenda obligatia de plata a sumelor datorate de catre Client. Euoweb va solutiona contestatia conform procedurii de sesizare si solutionare a reclamatiiilor reglementata in Anexa B la Contract si va regulariza eventualele diferente negative sau pozitive constatate, prin factura pe care o va emite pentru urmatoarea Perioada de Facturare. Partile recunosc irevocabil ca evidentele pastrate in forma electronica de catre Euoweb sunt singurele in masura si acceptate de Parti pentru a face proba deplina si concludenta in ceea ce priveste Serviciul Euoweb facturat de Euoweb.
- 5.9. Factura va fi achitata de catre Client in termenul prevazut in CS sau indicat pe factura. Contul Euoweb este mentionat pe factura, iar plata se poate face prin virament bancar, Clientul suportand comisiunile bancare necesare efectuării plății.
- 5.10. In cazul in care Clientul nu isi indeplineste obligatiile de plata conform Contractului, Euoweb poate suspenda total sau partial accesul Clientului la Servicii sau poate rezilia Contractul. Pentru a fi reconectat, Clientul va trebui sa plateasca suma datorata pentru reconectare si stipulata in Anexa C, plata acestei sume constituind o conditie suspensiva a reconectării Clientului la Serviciu.



- 5.11. Partile convin ca, exceptand situatia prevazuta la art. 5.8, facturile sunt acceptate la plata din momentul emiterii lor, fara a fi necesara semnarea ori stampilarea lor de catre Client.
- 5.12. 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 integrale 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 indreptatita 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.
- 5.13. Partile convin expres ca dreptul Euroweb la actiune pentru recuperarea creantelor izvorate din Contract sau din orice alta conventie incheiata cu Clientul, sa se prescrie in termen de 5 (cinci) ani de la data scadentei.
- 5.14. **Limita de Credit** are aceeasi valoare in fiecare luna, cu exceptia situatiilor in care este depasita in cursul unei luni si modificata la cererea Clientului in acord cu Euroweb. In cazul depasirii Limitei de Credit, Euroweb va notifica Clientul si impreuna vor stabili o noua Limita de Credit. Daca o noua Limita de Credit nu este stabilita, Serviciul ramane suspendat pana la sfarsitul lunii respective, cu exceptia situatiilor in care Euroweb sesizeaza Apeluri Frauduloase, caz in care se aplica prevederile privind fraudele.
- 5.15. Euroweb poate solicita Clientului in vederea activarii sau dupa, caz pe durata Contractului, depunerea in contul Euroweb cu titlu de **garanție** a unei sume care este de minim 3 ori valoarea Abonamentului pentru un anumit Serviciu, in functie de tipul de Serviciu ales de Client, o suma nepurtatoare de dobanda si care se returneaza Clientului, la cerere, dupa un interval de minim 3 luni de la constituire cu conditia ca, la data solicitarii, Clientul sa fi platit integral la termen minim ultimele 3 facturi emise de Euroweb anterior datei cererii. Euroweb poate solicita o garantie in urmatoarele situatii: (i) Clientul nu este deja client Euroweb pentru alte servicii la data semnarii Contractului; (ii) platile datorate Euroweb nu au fost efectuate la timp; (iii) Clientul figureaza pe liste publice de datornici; (iv) Clientul figureaza cu debite fata de Euroweb la data incheierii Contractului/actului aditional pentru un anumit Serviciu. Euroweb are dreptul de a deduce din garantie datoriile scadente ale Clientului.

#### **Articolul 6 – Obligatiile Euroweb**

- 6.1. Euroweb furnizeaza Clientului toate informatiile necesare despre Servicii, la data semnarii Contractului.
- 6.2. Obligatiile Euroweb de a furniza Serviciul Euroweb se limiteaza la cele prevazute in Contract, exceptie facand cazul in care exista dispozitii si cerinte speciale prevazute de legea romana.
- 6.3. 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, de catre Client ori de echipamentele folosite de acesta.
- 6.4. 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.
- 6.5. 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, situatie in care acesta are obligatia de a suporta costul lucrarilor. Asemenea lucrari de revizie, intretinere si reparatie a retelelor de comunicatii ale Euroweb pot determina perioade de Disfunctionalitate a Serviciului Euroweb, care insa nu pot atrage reducerea Abonamentului.
- 6.6. In cazul in care lucrarile de reparatie sunt necesare pentru Echipamentele Euroweb si defectarea acestora nu a survenit din cauze imputabile Clientului sau unor terte persoane, Euroweb va asigura remedierea pe cheltuiala proprie, la finalul operatiunii incheind un Proces verbal.
- 6.7. In cazul in care lucrarile de reparatie sunt necesare pentru Echipamente Euroweb care au fost furnizate Clientului de catre Euroweb si se afla in 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, precum si un deviz in care va se mentiona contravaloarea serviciilor de reparatie prestate, acestea urmand a fi incluse in urmatoarea factura emisa de Euroweb pentru Client.

- 6.8. 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 Euroweb pentru perioadele in care nu functioneaza echipamentele sale, respectiv acele echipamente care nu au fost furnizate de Euroweb.
- 6.9. Costurile pentru intretinerea si reparatia instalatiei interioare individuale a Clientului vor fi suportate de acesta.
- 6.10. Euroweb nu este raspunzator pentru alterarea datelor transportate in exteriorul sistemului propriu de comunicatii de date. Euroweb nu va fi raspunzator pentru erori, caderi de retea, alterarea si/sau securitatea informatiilor care tranziteaza alte sisteme sau datorate caderii retelei oricarei terte parti, dupa caz.
- 6.11. Euroweb nu asigura si nu garanteaza conformitatea Serviciilor sau eficienta comerciala a acestora pentru un anume scop determinat. Sunt considerate in acest scop intreruperi, in sens nelimitativ: pierderile de informatie, intarzierile, neexpedierea sau expedierea eronata, ce ar putea fi consecinta unor cauze sau conditii generate de diversi operatori pe parcursul transmisiei. De asemenea, Euroweb este exonerata de orice raspundere privind orice daune directe sau indirecte, previzibile sau imprevizibile, prejudicii, pagube sau beneficiile nerealizate cauzate Clientului ca urmare a nefunctionarii sau a functionarii necorespunzatoare a Serviciului.

#### **Articolul 7 – Obligatiile Clientului**

- 7.1. Clientul este singurul raspunzator pentru informatiile transmise prin reseaua Euroweb Romania.
- 7.2. Clientul se obliga sa foloseasca Serviciile, exclusiv in calitatea sa de utilizator final, pentru nevoile proprii si nu in scopul al revanzarii, in orice alt scop contrar legii, 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 modificarea Contractului.
- 7.3. Clientul va face Informarea Initiala si o va actualiza 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. In caz contrar, Euroweb nu isi asuma raspunderea nici pentru exactitatea datelor comunicate de Client in Informarea Initiala sau cea actualizata, cat nici 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 in absenta notificarii conform prezentului articol.
- 7.4. Clientul poarta integral responsabilitatea privind utilizarea Serviciului, indiferent de utilizatorul efectiv al acestuia, acoperind costurile eventualelor utilizari, inclusiv Apeluri Frauduloase efectuate de terte persoane neautorizate care au folosit contul sau de utilizator si parola sa sau Traficul Fraudulos.
- 7.5. Clientul se obliga sa plateasca la scadenta toate sumele datorate in baza Contractului. Aceasta obligatie este esentiala, 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.
- 7.6. 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 sau care sa nasca vreun alt drept Clientului la orice alta despagubire. Detaliile privitoare la lucrari de interventie asupra retelelor de comunicatii se regasesc in Anexa SLA.
- 7.7. Clientul se obliga sa permita Euroweb verificarea starii Echipamentelor Euroweb predate Clientului, oricand acesta o va solicita si sa nu ingradeasca astfel accesul echipelor Euroweb in Locatiile Clientului.
- 7.8. Clientul se obliga sa informeze Euroweb daca Echipamentele Euroweb se afla in posesia sa, in termen de cel mult 3 (trei) Zile de la cererea Euroweb.
- 7.9. Clientul se obliga sa returneze catre Euroweb echipamentele proprietatea acestuia primite spre utilizare, atat la cererea Euroweb, cat si la incetarea Contractului, pe baza de Proces-verbal de predare-primire in forma Anexei C F1 la Contract si cu respectarea termenilor si conditiilor contractuale. In cazul in care Clientul nu isi indeplineste

obligatia de returnare a Echipamentelor Euroweb conform prevederilor Contractuale, acesta va datora catre Euroweb penalitati de 1% din valoarea Echipamentului, pentru fiecare zi de intarziere. In cazul unei intarzieri a obligatiei de returnare de 30 de Zile, Clientul va datora catre Euroweb valoarea integrala a Echipamentului respectiv.

- 7.10. Clientul se obliga sa plateasca integral si la timp orice sume datorate.
- 7.11. Euroweb poate suspenda oricare si/sau toate Serviciile Euroweb daca Clientul intarzie mai mult de 10 (zece) zile de la scadenta sa efectueze plata facturilor emise de Euroweb, fara preaviz sau drept de compensare pentru Client, pana la efectuarea platii tuturor debitelor inregistrate de catre client fata de Euroweb. In situatia in care intarzierea la plata este mai mare de 30 de Zile de la scadenta, Euroweb, in baza prevederilor CS, va putea rezilia Contractul, integral sau partial (in privinta Serviciului a carui plata a fost intarziata), fara a fi obligat la plata vreunei despagubiri catre Client, fara a indeplini vreo formalitate prealabila si fara interventia vreunei instante de judecata. Clientul va fi obligat la plata contravalorii facturilor scadente si neachitate si a penalitatilor aferente, la care se adauga contravaloarea prejudiciului cauzat EUROWEB ce va fi calculat astfel:
- 7.11.1. Partile convin ca valoarea prejudiciului cauzat Euroweb este egala cu contravaloarea lunara a Serviciului Euroweb pentru perioada contractata neefectuata, respectiv perioada dintre momentul incetarii Contractului si durata Contractului stabilita in Anexa C, Euroweb fiind indreptatita la a primi din partea Clientului o justa despagubire egala cu acest prejudiciu. Daca Echipamentele Euroweb utilizate de Client au fost instalate de Euroweb, Clientul va fi obligat si la plata taxei de dezinstalare.
- 7.11.2. In cazul in care echipamentele utilizate de Client nu sunt proprietatea Euroweb, Partile convin ca la valoarea mentionata la art. 7.11.1. se adauga si contravaloarea Tarifului de colocare stabilit pentru perioada contractata neefectuata, respectiv perioada dintre momentul incetarii Contractului si durata Contractului stabilita in Anexa C. Daca echipamentele utilizate de Client au fost instalate de Euroweb, Clientul va fi obligat si la plata taxei de dezinstalare.
- 7.11.3. In cazul in care echipamentele utilizate de Client sunt proprietatea Euroweb, partile convin ca la valoarea mentionata la art. 7.11.1. se adauga si contravaloarea taxelor de utilizare a echipamentelor stabilita in CS si in Anexa C, pentru perioada contractata ramasa, respectiv perioada dintre momentul incetarii Contractului si durata Contractului stabilita in Anexa C. Daca echipamentele utilizate de Client au fost instalate de Euroweb, Clientul va fi obligat si la plata taxei de dezinstalare.
- 7.12. Clientul se obliga sa permita Euroweb accesul la terminalele si echipamentele sale, in scopul verificarii de catre Euroweb a respectarii de catre Client a obligatiilor sale contractuale. Refuzul nejustificat al accesului Euroweb la terminalele si echipamentele Clientului inseamna recunoasterea implicita din partea Clientului a incalcarii obligatiilor sale contractuale.

#### **Articolul 8 – Durata si Incetarea Contractului**

- 8.1. Contractul se incheie pentru fiecare Serviciu pentru Perioada Minima prevazuta in Anexa C. Perioada Minima se calculeaza de la Data Activarii mentionata in Fisa de Acceptanta. Contractul se prelungeste automat pe perioade succesive egale cu Perioada Minima, in aceleasi conditii, daca niciuna dintre Parti nu comunica celeilate, prin scrisoare recomandata intentia sa de incetare cu minim 60 de Zile inainte de expirarea Perioadei Minime sau prelungite.
- 8.2. Exceptand prevederile art. 14 si 15 de mai jos, in cazul in care Contractul inceteaza inainte de expirarea Perioadei Minime din culpa sau la initiativa Clientului, Clientul va adresa catre Euroweb o notificare scrisa prin scrisoare recomandata 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 Parti ca fiind intempestiva si generatoare de pagube pentru Euroweb, aceasta avand dreptul 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 Serviciului Euroweb pentru lunile ramase neexecutate pana la expirarea duratei Contractului la care se adauga si tariful de dezinstalare. 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. In cazul in care incetarea Serviciului suport furnizat de Euroweb pentru linia Eurovoice are loc inainte de expirarea Perioadei Minime, altfel decat pentru culpa Euroweb, Clientul va datora si despagubirile pentru incetare prematura aferente Serviciului Eurovoice respectiv. Justa despagubire datorata de Client nu afecteaza

obligatiile acestuia de plata a tuturor celorlalte sume datorate conform prevederilor Contractului si rezultate din derularea acestora pana la momentul intervenirii incetarii Contractului conform prezentului articol.

- 8.3. Euroweb are dreptul sa denunte unilateral Contractul printr-o simpla notificare scrisa adresata Clientului in acest scop si cu respectarea unui termen de preaviz de 30 de zile, fara obligatia de a plati Clientului daune-interese sau alte sume pretinse de catre Client cu titlu de despagubiri ca urmare a incetarii Contractului.
- 8.4. Contractul inceteaza de plin drept in cazul in care ANCOM retrage sau suspenda dreptul Euroweb de a mai furniza retele ori servicii de comunicatii electronice pe baza regimului de autorizare generala. In acest caz, Euroweb nu datoreaza Clientului nicio suma pe care acesta ar putea sa o pretinda cu titlu de despagubiri ca urmare a incetarii Contractului.
- 8.5. Prezentul Contract poate inceta prin acordul de vointa al ambelor Parti, exprimat in scris.
- 8.6. Fara a afecta prevederile mentionate mai sus, Contractul poate fi reziliat in cazul in care una dintre Parti nu isi executa obligatiile contractuale, le executa in mod necorespunzator sau cu intarziere, cu respectarea procedurii prevazute de prezentul paragraf. Partea afectata va notifica Partii in culpa obligatia a carei neexecutare, executare necorespunzatoare sau cu intarziere este susceptibila de rezilierea Contractului, acordand totodata un termen de remediere de 5 (cinci) zile de la data primirii. Acest termen este unul de gratie, semnificand imposibilitatea Partii afectate de a rezilia Contractul in cazul in care Partea in culpa a remediat situatia notificata in termenul de remediere. Cu toate acestea, in cazul in care la expirarea termenului de remediere, Partea in culpa nu a remediat situatia notificata, Partea afectata este indreptatita sa considere prezentul Contract reziliat de prin drept de la data implinirii termenului de remediere.
- 8.7. Contractul poate inceta in cazurile speciale de culpa prevazute in Conditiiile Speciale si in cazul de forta majora reglementat de art. 9.3.
- 8.8. Indiferent de motivul incetarii, Clientul va plati serviciile furnizate, taxele si tarifele lunare datorate inainte de incetarea Contractului, taxele de dezinstalare, orice costuri cu privire la Echipamentele Euroweb inclusiv orice alta suma stipulata in acest Contract. Termenul de prescriptie a creantelor Euroweb rezultate din acest Contract este de 5 (cinci) ani.

#### **Articolul 9 – Forta Majora**

- 9.1. Forta majora, convenita ca fiind acel eveniment absolut imprezibil si de neinlaturat, petrecut dupa intrarea in vigoare a Contractului, care impiedica partea sau partile sa-si indeplineasca obligatiile asumate prin Contract, exonereaza de raspundere partea care o invoca in conditiile legii.
- 9.2. Partea care invoca forta majora va aduce la cunostinta celeilalte parti aparitia cazului de forta majora, in maxim 48 de ore de la producere si va remite acesteia confirmarea Camerei de Comert si Industrie privind existenta cazului de forta majora in termen de maximum 5 zile de la aparitia cazului de forta majora.
- 9.3. Daca durata confirmata a existentei cazului de forta majora este mai mare de 10 zile, Partile se vor reuni pentru a decide conditiile continuarii contractului sau incetarea acestuia. Daca in termen de 90 de zile de la producere, evenimentul respectiv nu inceteaza, Partile au dreptul sa notifice in scris celeilalte Parti incetarea Contractului, fara ca vreuna dintre ele sa pretinda daune-interese pentru o astfel de incetare.
- 9.4. Exonerarea de raspundere opereaza numai pe durata existentei cazului de forta majora si numai cu privire la obligatiile scadente in perioada in care forta majora actioneaza. Partile nu pot invoca forta majora pentru neindeplinirea obligatiilor de plata.

#### **Articolul 10 – Notificari**

- 10.1. In intelesul prezentului Contract orice notificare/comunicare adresata de o Parte celeilalte, va fi considerata valabil indeplinita daca va fi transmisa la adresa mentionata in Sectiunea I din PS, prin posta, curierat rapid sau prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire, daca in Contract nu se prevede o alta modalitate speciala de comunicare.
- 10.2. Comunicarile/notificarile verbale nu sunt luate in considerare de niciuna din Parti, daca nu sunt confirmate printr-o modalitate prevazuta in Contract.

#### **Articolul 11 – Confidentialitatea. Datele cu caracter personal**

- 11.1. Partile consimt irevocabil la procesarea Informatiilor Confidentiale pe care si le-au pus la dispozitie, in vederea executarii prezentului Contract. 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.
- 11.2. Partile vor pastra confidentialitatea si nu vor divulga catre terte parti informatiile confidentiale provenite de la oricare din ele in cursul derularii Contractului.
- 11.3. Partile vor pastra confidentialitatea tuturor documentelor privind executarea Contractului, indiferent de natura acestora si indiferent de suport.
- 11.4. Orice divulgare de informatii se va efectua numai cu consimtamântul scris prealabil al Partii de la care provine Informatia Confidentiala.
- 11.5. In cazul in care una din Parti isi incalca obligatia de pastrare a confidentialitatii, incalcare constatata prin hotarare judecatoreasca, este obligata sa plateasca daune-interese care sa acopere prejudiciul creat celeilalte Parti.
- 11.6 **Prelucrarea datelor cu caracter personal si a datelor de trafic:** Euroweb prelucreaza datele cu caracter personal ale Clientului si datele de trafic cu buna credinta, in conditii tehnice si organizatorice de securitate adecvata, prelucrarea efectuandu-se cu respectarea legislatiei in vigoare.
- 11.6.1 **Prelucrarea datelor cu caracter personal in scop promotional (marketing).** Datele cu caracter personal furnizate, dar si alte informatii furnizate de Client (cum ar fi: adresa de e-mail, nr. fax, nr. mobil, nr. telefon fix ), inclusiv datele de trafic, vor putea fi prelucrate de Euroweb cu conditia obtinerii acordului expres al Clientului si cu respectarea drepturilor Clientului in special a dreptului de informare si opozitie, in urmatoarele scopuri: marketing (inclusiv marketing direct), concursuri, loterii publicitare, efectuarea de comunicari comerciale pentru produsele si serviciile Euroweb, inclusiv cele dezvoltate impreuna cu un partener Euroweb, prin orice mijloc de comunicare, inclusiv prin intermediul serviciilor de comunicatii electronice. Datele cu caracter personal furnizate de Client vor putea fi folosite in scop promotional (marketing) si pentru produsele sau serviciile altor parteneri ai Euroweb, cu respectarea drepturilor Clientului. Comunicarile prin intermediul e-mailului se vor putea transmite la adresa de posta electronica a Clientului mentionata in rubrica privind „Partile” din Partea Speciala si Clientul se va putea opune oricand primirii unor astfel de comunicari contactand departamentul relatii cu clientii (conform paginii web a Euroweb), prin transmiterea unui e-mail sau fax transmis cu confirmare de primire.
- 11.6.2 **Prelucrarea datelor cu caracter personal in scopul incheierii si executarii Contractului.** Datele cu caracter personal furnizate de Client (inclusiv datele reprezentantului legal/ imputernicitului), precum si datele de trafic si de localizare vor fi prelucrate de Euroweb in scopul executarii prezentului Contract, respectiv pentru instalarea si activarea Serviciilor, facturare si incasarea valorii Serviciilor, relatii cu clientii, verificarea si recuperarea debitelor, prevenirea fraudelor la activarea si utilizarea Serviciilor, furnizarea de servicii cu valoare adaugata si servicii accesorii, efectuarea de studii si statistici interne, studii de piata etc. In cazul in care aceste activitati sunt realizate de catre partenerii Euroweb, datele cu caracter personal furnizate de Client vor putea fi comunicate partenerilor Euroweb in vederea indeplinirii obiectului Contractului, respectand drepturile Clientului in conformitate cu prevederile legale aplicabile. De asemenea, Euroweb va putea transfera datele cu caracter personal furnizate de Client in tara sau in strainatate catre alti operatori de comunicatii electronice din Grupul din care face parte Euroweb, precum si catre alti parteneri ai Euroweb, daca acest lucru este in legatura sau este necesar pentru executarea Contractului. Datele cu caracter personal furnizate de Client vor fi dezvaluite persoanelor juridice, autoritatilor si institutiilor publice abilitate, la solicitarea acestora, in conformitate cu dispozitiile legale.
- 11.6.3 **Prelucrarea datelor cu caracter personal in scopul furnizarii serviciului de informatii privind abonatii si registrul abonatilor.** Datele cu caracter personal furnizate de catre Client vor putea fi incluse in baza de date Euroweb in vederea furnizarii de registre ale abonatilor in forma scrisa sau electronica si a serviciului de informatii privind abonatii, precum si ca aceste informatii sa fie dezvaluite/transmise tertilor furnizori de astfel de servicii. Euroweb va include in aceste baze de date/va transmite tertilor furnizori de astfel de registre si/sau servicii denumirea Clientului, adresa sediului, numarul/numerele de telefon sau de fax ale Clientului. Aceste date vor fi introduse in registrele abonatilor in cazul in care in termen de 45 de zile lucratoare de la data semnarii Contractului, Clientul nu si-a exprimat dezacordul cu privire la aceasta prelucrare. Clientul isi poate manifesta dezacordul prin transmiterea unui cereri in call center sau a unei cereri scrise, datate si semnate la sediul Euroweb. Aceste informatii vor putea fi utilizate pentru cautarea si dezvaluirea numarului de telefon al abonatului (si fax, daca exista) si/sau publicarii in registre ale abonatilor.

- 11.6.4 **Durata prelucrării.** Datele cu caracter personal furnizate de Client și datele de trafic aferente Contractului și Clientului vor fi prelucrate de către Euroweb în scopurile menționate la punctele de mai sus pe toată perioada de valabilitate a Contractului și pentru o perioadă de maximum 3 ani de la data scadenței ultimei obligații de plată corespunzătoare, cu excepția situației când legea prevede alt termen, caz în care se va aplica termenul prevăzut de lege.
- 11.6.5 **Drepturile Clientului cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal furnizate.** Clientul are următoarele drepturi privind datele cu caracter personal furnizate: **dreptul de acces și intervenție** la acestea, de **opozitie** la prelucrarea lor, **dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale, de a se adresa justiției**, conform art. 13-18 din Legea nr. 677/2001. Pentru exercitarea acestor drepturi, Clientul va înainta către Euroweb o cerere scrisă, datată și semnată, la sediul Euroweb. Clientul are dreptul de a se opune în orice moment, în mod gratuit și fără nicio justificare, ca datele cu caracter personal furnizate să fie prelucrate în scop de marketing direct, în numele Euroweb sau al unui partener Euroweb, sau să fie dezvăluite unor parteneri Euroweb în acest scop. Pentru celelalte scopuri, Clientul are dreptul de a se opune, în orice moment, în mod gratuit, ca datele cu caracter personal pe care le furnizează către Euroweb să facă obiectul unei prelucrări, cu menționarea datelor și scopului avute în vedere, numai pentru motive întemeiate și legitime, legate de situația sa particulară, cu excepția cazurilor în care există dispoziții legale contrare. În caz de opoziție nejustificată, Euroweb este îndreptățit să prelucreze în continuare datele în cauză. Clientul a luat cunoștința și înțelege faptul că exprimarea consimțământului Clientului cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal furnizate către Euroweb la data încheierii Contractului a constituit elementul determinant pentru prestarea Serviciilor. În cazul în care, pe durata derulării Contractului, Clientul își exercită în mod abuziv dreptul de opoziție cu privire la procesarea datelor cu caracter personal furnizate către Euroweb, în mod repetat și nejustificat, Euroweb este îndreptățită să considere Contractul încetat de drept, în condițiile art. 8.2. de mai sus.

#### **Articolul 12 – Cesiunea Contractului**

- 12.1. Clientul nu are dreptul de a cesiona sau nova drepturile și obligațiile stabilite prin prezentul Contract, fără acordul expres, prealabil, scris al Euroweb, sub sancțiunea nulității cesiunii, novării, etc. Cesiunea operează și clientul cedent va fi liberat față de Euroweb exclusiv după validarea de către Euroweb a contractului de cesiune, în baza transferului de responsabilitate către cesionar semnat de Euroweb, cedent și cesionar, numai în cazul în care datoriile Clientului sunt achitate la zi și viitorul client îndeplinește la randul său condițiile impuse de Euroweb. Cesiunea va fi anulată oricând de Euroweb ca urmare a constatării oricărui viciu legal sau contractual care afectează transferul drepturilor și obligațiilor de la cedent la cesionar, inclusiv absemnata consimțământului Euroweb.
- 12.2. Euroweb are dreptul să ceseze integral sau parțial drepturile și obligațiile sale unei terțe parti, fără a solicita consimțământul Clientului, și fără ca acesta să aibă dreptul la compensații de orice natură, cesiunea nemodificând drepturile Clientului rezultate din Contract.

#### **Articolul 13 - Rezolvarea litigiilor**

- 13.1. Partile convin că orice neînțelegere intervenită în derularea Contractului să fie rezolvată pe cale amiabilă. Litigiile de orice natură decurgând din semnarea, derularea, interpretarea, executarea, încălcarea și încetarea Contractului, sau orice alt aspect al prezentului Contract sau în legătură cu acesta, care nu pot fi rezolvate pe cale amiabilă de către reprezentanții desemnați de Parti, vor fi soluționate de ANCOM sau de instanțele judecătorești competente în a căror circumscripție se află sediul Euroweb.

#### **Articolul 14 - Modificarea Contractului**

- 14.1. Euroweb poate modifica unilateral prevederile prezentului Contract cum ar fi Tarifele, penalități/costuri de încetare, caracteristici Serviciu, încetare/suspendare Contract, despăgubiri, condiții de folosire a Serviciilor, facturare/plată, garanții/plăți în avans/limita de credit, răspundere, prelucrare date cu caracter personal, cu obligația informării prealabile a Clientului prin orice mijloc de comunicare cum ar fi, dar nelimitat la: e-mail, sms, fax, serviciu postal sau de curierat. În cazul în care Clientul nu este de acord cu aceste modificări, acesta va putea denunța unilateral Contractul, notificând Euroweb în acest sens, în termeni neechivoci, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire recepționată de către Euroweb la sediul social menționat în partea introductivă a Contractului, înainte de expirarea unui termen de 30 de zile calculat de la data la care Euroweb a notificat Clientului modificările contractuale. Încetarea Contractului în temeiul denunțării unilaterale din partea Clientului

va avea loc la implinirea termenului de 30 de Zile de la data notificarii initiale a Euoweb cu privire la modificarile propuse.

- 14.2. Neexpedierea de catre Client sau neprimirea de catre Euoweb a notificarii prin care Clientul isi exprima dezacordul asupra modificarilor contractuale comunicate de Euoweb si isi manifesta decizia de incetare unilaterala a Contractului in termenul de 30 de Zile de la data la care Euoweb a adus la cunostinta Clientului modificarile Contractului conduce la ineficienta notificarii, toate modificarile fiind considerate acceptate tacit de catre Client si vor face parte integranta din Contract incepand cu implinirea temenului de 30 de Zile, daca in notificarea initiala din partea Euoweb nu s-a prevazut un termen mai lung. Denuntarea unilaterala a Contractului sau modificarea acestuia nu afecteaza in niciun fel obligatiile scadente dintre Parti, anterioare incetarii Contractului, respectiv, modificarii acestuia.
- 14.3. In cazul in care specificatiile tehnice ale Serviciului Euoweb, cum ar fi, dar nelimitat la: upgrade banda, locatie noua, etc., sunt modificate prin acordul Partilor, Partile vor semna PS.
- 14.4. Fara a afecta prevederile art. 14.1-14.3, Partile sunt de acord ca orice modificare sau completare a prevederilor Contractului se va realiza in scris, prin acord comun. Modificarile Contractului constituie parti integrante ale acestuia si intra in vigoare la data semnarii lor de ambele Parti sau la o data ulterioara mentionata expres.

#### **Articolul 15 – Clauze specifice Contractului la Distanta si Contractului in Afara Spatiilor Euoweb**

- 15.1. Durata Contractului la Distanta incepe sa curga de la data la care Euoweb a primit Contractul semnat de Client pe un suport durabil (e-mail, fax, posta sau servicii de curierat) aceasta fiind considerata data incheierii contractului.
- 15.2. Clientul beneficiaza de o perioada de 14 (paisprezece) Zile pentru a se retrage din Contractul la Distanta sau din Contractul in Afara Spatiilor Euoweb, fara a fi nevoit sa justifice decizia de retragere si fara a suporta alte costuri. Termenul de 14 Zile din aceasta clauza se calculeaza de la momentul incheierii Contractului.
- 15.3. Exercitarea dreptului de retragere din Contractul la Distanta sau din Contractul in Afara Spatiilor Euoweb se poate face prin:
- (a) completarea formularului – tip disponibil pe Site si transmiterea acestuia la adresa \_\_\_\_\_, daca incheierea Contractului la distanta s-a facut prin e-mail sau fax sau
  - (b) completarea formularului – tip disponibil pe Site si transmiterea acestuia prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire la adresa Euoweb din acest articol.

Sarcina probei privind exercitarea dreptului de retragere, in conformitate cu prezentul articol, revine Clientului.

- 15.4. Efectele incetarii Contractului la Distanta sau Contractului in Afara Spatiilor Euoweb ca urmare a exercitarii dreptului de retragere, constau in repunerea Partilor in situatia anterioara semnarii Contractului, exceptand cazul in care Echipamentul Euoweb a fost instalat, indiferent daca Fisa de Acceptanta a fost semnata si de Client, caz in care Clientul va suporta costul returnarii Echipamentului. Clientul este obligat sa returneze Echipamentele Euoweb in aceleasi conditii in care au fost primite. Daca Echipamentul Euoweb a fost folosit, Euoweb poate percepe o despagubire stabilita de la caz la caz, in functie de integralitatea, gradul de utilizare si/ sau deteriorare a Echipamentului Euoweb, care nu va depasi valoarea acestuia. Euoweb va inapoia Clientului orice sume achitate pentru derularea Contractului la Distanta sau Contractului in Afara Spatiilor Euoweb. In cazul in care Clientul a solicitat expres furnizarea Serviciilor anterior implinirii termenului de retragere din Contractul la Distanta sau din Contractul in Afara Spatiilor Euoweb, Clientul suporta costul instalarii si dezinstalarii, inclusiv deplasarea angajatilor Euoweb in Locatiile Clientului dar si valoarea Serviciului deja furnizat, respectiv valoarea Abonamentului proportional cu perioada de furnizare si costul traficului, daca este cazul.
- 15.5. Documentele si informatiile comunicate de Client catre Euoweb in baza Contractului la Distanta, vor fi transmise, prin derogare de la celelalte dispozitii ale Contractului, la urmatoarele adrese de e-mail:

Pentru Euoweb:

Pentru Client: \_\_\_\_\_.

#### **Art. 16 – Dispozitii finale**

- 16.1. Prezentul Contract este guvernat de prevederile legii romane.
- 16.2. 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 verbala, intervenite intre Parti anterior semnarii sale. Partile au inteles pe deplin continutul Contractului in ansamblu si al fiecărei prevederi in parte.
- 16.3. 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 il are la dispozitie, nu va fi in nicio situatie interpretata drept o renuntare la acea mentiune sau acel mijloc.
- 16.4. Daca una din prevederile contractuale este declarata nula sau inaplicabila, Partile vor adapta continutul acesteia asa incat sa devina valabila si aplicabila, dar aceasta nu va avea niciun efect asupra celorlalte prevederi contractuale, care vor continua sa ramana in vigoare, cu toate efectele ce decurg din aplicarea lor.
- 16.5. Subscrisa [.....], in calitate de Client, declar ca am fost informata cu privire la continutul acestui Contract, si ca prin semnarea Contractului sunt intrutotul de acord cu prevederile acestuia.
- 16.6. Urmatoarele prevederi contractuale, reprezenta in acceptiunea Partilor si a art.1.203 din Codul Civil Roman, clauze neuzuale: art. 2.3, 2.4, 3.4, 5.8, 5.10, 5.12, 5.13, 5.15, art. 15., art. 7.11, art. 8.1, 8.2, art. 8.3., art 12.2, art. 13. si art. 14. Prin semnarea acestui Contract, Clientul isi exprima acordul fara rezerve cu privire la continutul clauzelor de mai sus si cu privire la efectele acestora.

Urmatoarele anexe fac parte integranta din Conditiiile Generale:

Anexa A – Service Level Agreement aplicabil Serviciului Euroweb;

Anexa B - Procedura de sesizare si solutionare a reclamatiiilor;

Anexa C – Lista Serviciilor Euroweb

---

Partile, prin reprezentant legal, declara ca informatiile de mai sus sunt conforme cu intelegerea comerciala, drept pentru care Partile semneaza prezentele Conditii Generale in doua exemplare

**S.C. EUROWEB ROMANIA S.R.L.**

**Clientul**

**Nume si prenume  
reprezentant** \_\_\_\_\_

**Nume si prenume  
reprezentant** \_\_\_\_\_

**Functie** \_\_\_\_\_

**Functie** \_\_\_\_\_

**Semnatura** \_\_\_\_\_

**Semnatura** \_\_\_\_\_