



**CONTRACT**

**privind**

**Furnizarea Serviciului**

**"VOCE"**

**Nr. \$nr\_contract/ \$data\_contract**

**PARȚILE:**

Denumite:	"Furnizor"	"Utilizator"	
Nume entitate juridica	CARO NETWORK SRL	Nume entitate juridica	
Strada	Str. Avram Iancu, nr. 22, sector 2	Oras / Strada	
Cod postal	024015	Cod postal	
Tara	România	Tara	
Nr. înmatriculare Registrul Comerțului	J40/21801/2004	Nr. înmatriculare Registrul Comerțului	
Cod Fiscal	RO17072761	Cod Fiscal	
Nr. Cont, Banca	Cod IBAN	Nr. Cont, Banca	
Director		Reprezentant autorizat	

**ÎNTRUCĂȚ:**

- (A) Utilizatorul dorește sa-i fie furnizat Serviciul **"VOCE"**, așa cum este el descris în Anexa A, în condițiile prezentului Contract de Prestări Servicii (**"Contractul"**);
- (B) Furnizorul dorește sa furnizeze acest Serviciu în conformitate cu prezentul Contract;
- (C) Contractul a fost pus la dispoziția Utilizatorului înainte de semnarea sa, pentru o perioadă de timp suficientă unei depline înțelegeri a conținutului și efectelor acestuia.

**CONVIN după cum urmează:**

**Articolul 1** Definiții și interpretare

1.1 În Continuarea prezentului document, precum și în toate celelalte documente contractuale la care se face referire în acesta, următoarele cuvinte și expresii vor avea următorul înțeles:

Contract	contract de prestări servicii încheiat între Furnizor și Utilizator pentru livrarea Serviciului "VOCE", conținând detaliile tehnice, comerciale și procedurale ale Serviciului ;
Furnizorul	Entitatea juridică CARO NETWORK SRL. identificată în Contract;
Locații	Sediul (sediile) Utilizatorului unde urmează a fi furnizat Serviciul;
Parte/Parti	Utilizatorul și/sau Furnizorul sunt în funcție de context;
Serviciu	Serviciul "VOCE"; Prin intermediul Serviciului ClickPhone, CARO Network furnizează servicii de telefonie care folosesc tehnologia VoIP pentru oferirea de convorbiri locale, de lungă distanță și internaționale la nivelul de performanță specific clasei 0 de calitate a serviciilor astfel cum aceasta este reglementată prin prevederile legale în vigoare și astfel cum este detaliată în art. 7 din prezentul Contract. CARO Network își rezervă dreptul de a modifica, cu respectarea procedurilor și prevederilor legale în vigoare, conținutul sau unele caracteristici ale Serviciului oferit ca urmare a necesităților de exploatare sau de organizare a Serviciului, în așa fel încât drepturile Clientului să fie cât mai puțin afectate
Utilizator	Beneficiarul Serviciului furnizat de Furnizor, după cum este acesta identificat în prezentul Contract.

- 1.2 În interpretarea Contractului, cu excepția cazurilor când din context reiese altfel, referirile la singular vor include și pluralul și vice-versa, iar referirile la un gen vor include și celelalte genuri.
- 1.3 Orice Anexă la Contract va fi parte integrantă a Contractului și va intra în vigoare astfel cum se stipulează în Contract și orice referire la Contract va fi inclusiv la Anexele sale astfel cum sunt modificate și convenite periodic, în scris, între Furnizor și Utilizator.
- 1.4 Titlurile articolelor din Contract au doar scopul de a înlesni citirea și nu vor afecta interpretarea acestora.
- 1.5 Orice sumă menționată de Contract nu include TVA.

**Articolul 2** Obiectul Contractului

- 2.1. Obiectul prezentului Contract îl constituie furnizarea către Utilizator a Serviciului de Voce, care să permită Utilizatorului efectuarea și recepționarea de apeluri telefonice naționale și internaționale, către și dinspre rețelele de telefonie cu care Furnizorul are contracte de interconectare în vigoare, precum și asigurarea funcționării acestui Serviciu.
- 2.2. Serviciul este oferit folosind infrastructura internet și numerotația proprie a Furnizorului.

---

**Articolul 3** Relatia contractuala dintre Parti

---

- 3.1. Semnarea Contractului nu implica stabilirea unui raport comercial de natura exclusiva intre Furnizor si Utilizator.
- 3.2. Utilizatorul accepta si este de acord sa nu i se acorde nici un drept de utilizare a nici unui element din instalatii, din facilitatile de functionare sau din alta infrastructura folosite sau puse la dispozitie de Furnizor pentru furnizarea Serviciului, altul decat dreptul de utilizare a acestuia, asa cum este acesta descris in Contract. Utilizatorul nu va primi nici un drept sau titlu cu privire la retea sau in nici o parte din retea, instalatii sau echipament detinuta sau utilizata de Furnizor pentru a oferi Serviciul. Toate echipamentele proprietate a Furnizorului, necesare folosirii Serviciului de catre Utilizator, care vor fi date spre folosinta acestuia din urma vor face obiectul unor contracte de comodat sau inchiriere, dupa cum Furnizorul va considera necesar.

---

**Articolul 4** TAXAREA SERVICIULUI

---

	Taxa nerecurrenta (instalare) <sup>1</sup>	Taxa recurenta (Abonament lunar)	Moneda
<b>(1)Trafic telefonic</b>	0	0	EUR
<b>Abonament</b>	0	0	EUR
<b>TOTAL taxe Trafic telefonic (1)+ (2)</b>	0	0	EUR

---

**Articolul 5** Instalarea si furnizarea Serviciului

---

- 5.1. Părțile convin ca dată limita a inceperii furnizării Serviciului: \_\_\_\_\_. Utilizatorul va oferi conditii optime pentru furnizarea Serviciului la data limita specificata in Contract. Furnizorul va avea dreptul sa refuze finalizarea lucrarilor daca aceasta conditie nu este indeplinita. Utilizatorul va raspunde de mentinerea Locatiei in conditii optime, de respectarea protectiei muncii, a prevenirii accidentelor, a regulamentelor de paza si protectie a incendiilor in timpul instalarii Serviciului.
- 5.2. Costurile de instalare a lucrarilor necesare in Locatii, precum si costurile celorlalte transformari solicitate de Utilizator dupa instalarea sau mutarea punctului de acces la Serviciu vor fi suportate de Utilizator.

---

**Articolul 6** Durata Contractului

---

- 6.1. Prezentul Contract intră în vigoare la data semnării sale și, sub rezerva îndeplinirii condițiilor și termenilor stabiliți în continuare, va fi în vigoare pentru o perioada de timp de 1 (un) an de la data punerii în funcțiune a serviciului ("**Termen Inițial**").
- 6.2. În cazul în care nici una din Părți nu notifică în scris cealaltă Parte, cu 60 (saizeci) de zile inainte de expirarea Contractului, asupra faptului că dorește încetarea Contractului la expirarea Termenului Initial și, implicit, a furnizării Serviciilor, prezentul Contract se va prelungi automat cu perioade de câte un an ("**Perioade de Extindere**").
- 6.3. Pentru întreaga durată a Contractului Părțile convin să nu denunțe Contractul, în caz contrar aplicându-se în mod automat prevederile Art. 14.3 ale prezentului contract.

---

**Articolul 7** Taxe, Tarife si modalitati de plata

---

- 7.1. Urmatoarele principii de facturare se vor aplica Serviciului:
  - 7.1.1. Taxele nerecurente aplicabile se vor factura de catre Furnizor in avans fata de data furnizarii Serviciului, furnizarea Serviciului fiind conditionata de plata acestor taxe; termenul de plata al acestor taxe va fi de 5 (cinci) zile lucratoare calculate de la data semnarii Contractului;
  - 7.1.2. Taxele recurente aplicabile – numite si „abonament” – se vor factura lunar in avans; si
  - 7.1.3. Taxele aplicabile in functie de gradul de utilizare („consum”) se vor factura lunar retroactiv, pentru luna precedenta, reprezentind diferenta intre valoarea finala a Serviciilor utilizate, calculata pe baza tarifelor pe minut (Tarife) si Totalul taxelor recurente pentru trafic, facturat in avans.

<sup>1</sup> Nici unul din prețurile fixate nu includ TVA și nici alte taxe comerciale sau similare aplicabile.

- 7.1.4. Furnizorul isi rezerva dreptul de a factura in orice moment catre Utilizator orice suma estimata pe baza consumului de pana la acea data a lunii (pentru a se asigura de plata integrala a serviciilor prestate). Factura va avea termen scadent 5 zile lucratoare de la data emiterii. In cazul in care Utilizatorul nu transmite confirmarea platii catre Furnizor in termen de 10 zile lucratoare de la data emiterii facturii, Furnizorul isi rezerva dreptul de a suspenda prestarea serviciilor catre Utilizator pana la momentul efectuarii platii.
- 7.2. Tarifele pentru Serviciu sunt cele prevazute in lista de tarife pe minut ce se gaseste online pe [www.clickphone.ro](http://www.clickphone.ro) ce constituie Anexa B la prezentul Contract. CARO Network va taxa Utilizatorul pentru Serviciul furnizat in conformitate cu aceasta lista de tarife.
  - 7.2.1. Serviciul acorda acces gratuit cat si informatii referitoare la localizarea apelantului catre Numarul Unic de Urgenta 112. De asemenea, apelurile catre Tel Verde Romania sunt gratuite.
  - 7.2.2. Alte apeluri catre numere scurte aferente serviciilor de interes national/local sunt taxate in functie de destinatia lor conform Anexei B.
- 7.3. Taxarea Utilizatorului de către CARO NETWORK se va realiza pe baza datelor înregistrate în sistemul său. Taxa pentru fiecare convorbire se va calcula pe baza duratei acesteia, astfel:
  - 7.3.1. Trafic telefonic national spre orice retea nationala de telefonie fixa sau mobila este taxabil per secunda dupa primul minut de convorbire.
  - 7.3.2. Trafic telefonic international spre orice retea internationala de telefonie fixa sau mobila este taxabil per secunda dupa primul minut de convorbire.
- 7.4. Traficul telefonic lunar, catre orice destinatie – nationala sau internationala – a carui valoare este egala cu Totalul taxelor de abonament pentru Trafic telefonic, achitate de Utilizator, se considera inclus in abonament si nu se taxeaza.
- 7.5. In situatiile in care Traficul telefonic lunar, realizat de Utilizator, are o valoare mai mica decit Totalul taxelor de abonament, achitate de Utilizator, diferenta de valoare rezultata nu se reporteaza.
- 7.6. Tarifele pentru Serviciu sunt exprimate in moneda europeana EURO. Facturile vor fi emise in Lei iar Utilizatorul va plati toate taxele aplicabile pentru Serviciu catre Furnizor in termen de **zece (10) zile calendaristice de la data facturarii (factura se trimite automat pe e-mail la emitere)**, in Lei, la rata oficiala de schimb Leu/EUR comunicat de BNR, valabila pentru data emiterii facturii, prin transferarea sumelor facturate in contul bancar indicat in factura.
- 7.7. In cazul in care Utilizatorul nu plateste factura în termenul prevăzut mai sus la Art. 7.6, Furnizorul isi rezerva dreptul de a percepe (i) penalitati de zero virgula unu la suta (0.1%) pe zi de intarziere pentru toate sumele facturate care raman neplatite dupa aceasta perioada de zece (10) de zile calendaristice, (ii) diferentele de curs valutar intre data scadentei si data platii efective, pentru evitarea riscului valutar, si (iii) costurile de incasare rezonabile care includ, dar fara a se limita la cheltuielile avocatale rezonabile.
- 7.8. In cazul in care o intarziere in raport cu data la care Serviciul este livrat poate fi pusa in mod justificat pe seama actiunilor sau omisiunilor Utilizatorului, a angajatilor acestuia sau a partilor terte utilizate de Utilizator sau pe seama utilizatorilor Utilizatorului, Furnizorul va putea factura taxele aplicabile incepand cu data calendaristica la care Serviciul ar fi putut fi livrat, daca aceasta intarziere nu ar fi intervenit.
- 7.9. In cazul oricaror modificari contractuale unilaterale (care nu au fost in prealabil negociate de ambele parti), Furnizorul va notifica Utilizatorul cu 30 (treizeci) de zile inainte, in scris, acesta din urma putand denunta contractul, fara plata de despagubiri, daca nu este de acord cu modificarea astfel notificata. In cazul unei modificari constand intr-o crestere a tarifelor pentru Servicii, Utilizatorul va informa Furnizorul daca accepta modificarea si quantumul acesteia in termen de **5 (cinci) zile** de la primirea notificarii mentionata mai sus. In cazul in care Utilizatorul nu informeaza Furnizorul daca accepta modificarea si quantumul acesteia in termen de 5 (cinci) zile de la data primirii notificarii, modificarea va fi considerata acceptata tacit. Daca Utilizatorul refuza sa accepte modificarea, Partile vor incepe imediat negocieri in privinta tarifelor pentru Servicii, ce urmeaza a fi taxate. Daca in urma acestor negocieri nu se ajunge la un acord in termen de 30 (treizeci) de zile de la data refuzului Utilizatorului, Furnizorul si/sau Utilizatorul vor/va avea dreptul sa denunte Contractul, fara nici o consecinta legala sau de alta natura. Pe toata durata notificarilor si negocierilor, tarifele Serviciilor raman la valorile anterior convenite. In cazul unei modificari constand intr-o reducere a tarifelor pentru Servicii, acestea vor fi considerate acceptate de Utilizator a priori.
- 7.10. Orice livrare suplimentara de Servicii solicitata de Utilizator va fi conditionata de (i) plata tuturor facturilor la zi, (ii) plata in avans a taxelor aferente sau, (iii) dupa optiunea Furnizorului, de orice alta metoda rezonabila pentru a se asigura de achitarea prompta a acestora.

---

## Articolul 8 Calitatea Serviciului, garantii si raspunderi

---

- 8.1. CARO Network are organizat Serviciul de relatii cu Clientii/ Customer Services, care poate fi accesat de catre Client pentru a inainta sesizari, reclamatii si pentru a obtine suport tehnic cu privire la functionarea Serviciului sau informatii legate de tarifele de furnizare a Serviciului, a serviciilor de intretinere si reparatii precum si orice alte aspecte implicate de furnizarea Serviciului ClickPhone. De asemenea, informatiile referitoare la Abonamente, preturile, tarifele de furnizare a Serviciului, a serviciilor de intretinere si reparatii pot fi consultate si pe site-ul [www.clickphone.ro](http://www.clickphone.ro) sau prin orice alt mijloc de informare/comunicare sau pot fi obtinute de catre Client la cerere, prin furnizarea gratuita de CARO Network a unor materiale in forma tiparita sau in forma electronica daca se solicita astfel.

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

Serviciul de relatii cu Clientii poate fi accesat prin apelarea gratuita din reseaua ClickPhone a numarului de telefon +4 031 005 50 50, prin fax la +4 031 005 50 51 sau prin e-mail la adresa [support@clickphone.ro](mailto:support@clickphone.ro)

- 8.2. Calitatea Serviciilor ClickPhone corespunde nivelurilor calitative clasei 0 pentru asemenea servicii astfel cum aceasta este reglementata in Anexa nr. 4 din Decizia Presedintelui Autoritatii Nationale de Reglementare in Comunicatii privind impunerea unor cerinte minimale pentru furnizarea serviciilor de comunicatii electronice destinate publicului nr. 138/2002.
- 8.3. Prin raportare la prevederile art. 8.2 de mai sus, CARO Network asigura urmatoarele standarde de calitate in furnizarea Serviciului ClickPhone:
- Serviciul ClickPhone va fi furnizat 24 ore pe zi, 7 zile pe saptamana
  - intarzierea de transfer IP – IPTD : max 100 ms
  - variatia intarzierii IP – IPDV : max 50 ms
  - rata de pierderi IP – IPLR : max  $10^{-3}$
  - rata de eroare IP – IPER : max  $10^{-4}$
- 8.4. Furnizorul garanteaza dupa cum urmeaza:
- 8.4.1. In cazul unor defectiuni legate de Serviciile furnizate de Furnizor, aceasta va restabili furnizarea Serviciului pe cheltuiiala sa.
- 8.4.2. In cazul unor defectiuni aparute la echipamentele furnizate de Furnizor, acesta, dupa caz va:
- inlocui echipamentul defect; sau
  - repara echipamentul defect;
  - suporta costurile asociate cu achizitionarea unui echipament nou functional si cu inlocuirea echipamentului; si
  - suporta costurile care rezulta din repararea echipamentului defect.
- 8.4.3. Furnizorul nu va percepe taxe recurente pe Serviciu pentru timpul de nefunctionare, daca Furnizorul nu isi indeplineste obligatiile de garantare descrise mai sus din motive ce tin de controlul sau.(se va reduce factura cu cunsumul aferent zilelor de nefunctionalitate)
- 8.5. In cazul in care Utilizatorul solicita Furnizorului rezolvarea unei probleme legate de Serviciu, care se dovedeste ca fiind cauzata de disfunctionalitati in reseaua sau echipamentul Utilizatorului, a Utilizatorilor acestuia sau a unei terte parti folosita de Utilizator, sau daca problema semnalata este cauzata de Utilizator, de Utilizatorii acestuia sau de o terta parte folosita de Utilizator, Furnizorul isi rezerva dreptul de a imputa Utilizatorului toate cheltuielile suportate de Furnizor pentru rezolvarea problemei semnalate, cheltuielile fiind limitate la valoarea abonamentului lunar.
- 8.6. Utilizatorul nu va incerca sa modifice, sa transforme sau sa imbunatateasca Serviciul fara acordul scris prealabil din partea Furnizorului.
- 8.7. Furnizorul nu raspunde si nu este responsabil pentru orice ne-executare a Serviciului sau pentru orice alta degradare a Serviciului sau pentru orice intarziere in furnizarea acestuia, care:
- 8.7.1. poate fi atribuita actiunilor sau omisiunilor Utilizatorului, angajatilor acestuia sau tertilor angajati de catre Utilizator;
- 8.7.2. poate fi atribuita lipsei protectiei echipamentelor si dispozitivelor de transmisie impotriva utilizatorilor neautorizati la Locatii;
- 8.7.3. nu poate fi abordata de Furnizor deoarece Utilizatorul refuza in mod nejustificat sa permita accesul la reseaua sau la echipamentul acesteia de instalare, testare sau reparare;
- 8.7.4. survine in orice perioada de intretinere planificata a retelei Furnizorului;
- 8.7.5. se datoreaza evenimentelor de Forta Majora dupa cum sunt acestea descrise in Art. 11 de mai jos;
- 8.7.6. sunt rezultatul unei suspendari dupa cum este aceasta descrisa in Art. 9 de mai jos.
- 8.8. Furnizorul poate fi contactat pentru orice problema tehnica sau de alta natura prin mijloacele stipulate in Anexa C cat si in Procedura privind Solutionarea Reclamatilor Utilizatorilor Finali aferente contractului.
- 8.9. CARO Network 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.

---

## Articolul 9 Suspendarea Serviciului

---

- 9.1. Furnizorul va avea dreptul sa suspende imediat furnizarea unei parti sau a totalitatii Serviciului si (unde este cazul) sa deconecteze, sa scoata din functiune, sa blocheze accesul direct la si/sau sa ridice echipamentul, datele sau cablurile Utilizatorului din retea, instalatiile si/sau echipamentul Furnizorului, daca:
- 9.1.1. si in masura in care Furnizorul este solicitat sa faca acest lucru de catre o autoritate guvernamentala sau de reglementare, pentru a respecta o schimbare in conditiile statutare sau de reglementare (sau punerea in vigoare a acestora) sau se cere sa faca acest lucru ca urmare a unei decizii a unei instante;
  - 9.1.2. Utilizatorul nu plateste orice suma restanta dupa primirea unei notificari scrise care precizeaza intarzierea platii si nu remediază aceasta neplata in termen de 3 (trei) zile calendaristice de la primirea notificarii scrise;
  - 9.1.3. Utilizatorul cauzeaza defectiuni Serviciului sau dispozitivelor furnizate de Furnizor, prin incalcarea prevederilor Contractului iar Utilizatorul nu ramburseaza costurile implicate de remedierea defectiunilor la data limita comunicata in scris de catre Furnizor.

In cazul nerespectarii Art.2.3, CARO NETWORK isi rezerva dreptul de a solicita daune-interese.

- 9.2. Utilizatorul va fi obligat sa achite toate sumele datorate, incluzand dar fara a se limita la taxele recurente, pe durata perioadei de suspendare dispuse in temeiul prevederilor sub-paragrafelor de la 9.1.2 la 9.1.3, precum si in situatia suspendarii prevazute la sub-paragraful 9.1.1 daca aceasta suspendare este atribuabila unei incalcarii, abateri, actiuni sau omisiuni ale Utilizatorului sau ale Utilizatorilor, Afiliatilor, agentilor sau subcontractorilor Utilizatorului. Suspendarea Serviciului pentru o perioada mai mare de 15 (cincisprezece) zile calendaristice indreptateste Furnizorul sa rezilieze Contractul.
- 9.3. Suspendarea prevazuta in Art. 9.1 va inceta in termen de o zi lucratoare, dupa ce motivele care au dus la suspendare au incetat sa existe.

---

## Articolul 10 Limitarea raspunderii si despagubire

---

- 10.1. Orice pretinsa neindeplinire de catre Furnizor a obligatiilor contractuale sau orice paguba care provine din sau in legatura cu orice indisponibilitate, intarziere, intrerupere, deconectare, degradare a Serviciului sau conduita neglijenta a Furnizorului vor fi semnalate in scris de catre Utilizator fara intarziere, dar in orice caz in termen de patru (4) ore din momentul aparitiei disfunctionalitatii Serviciului. Furnizorul nu va fi raspunzatoare pentru nici o astfel de neindeplinire sau pierdere care nu este semnalata de Utilizator in decursul acestei perioade.
- 10.2. In orice situatie de incalcare a Contractului de catre Furnizor, sub rezerva indeplinirii conditiilor in care acesta poate fi tinut raspunzator, Partile convin ca raspunderea financiara a Furnizorului este exclusiv limitata potrivit prevederilor Art. 14.3 de mai jos. Aceasta clauza are natura unei clauze penale.

---

## Articolul 11 Forta majora

---

- 11.1. Forta majoră exonerează de răspundere Partea care o invocă, cu condiția ca cealaltă Parte să fie informată în termen de cinci 5 zile de la data la care un astfel de eveniment a apărut și face imposibilă îndeplinirea obligațiilor sale. În termen de 15 zile de la data anunțării apariției cazului de forță majoră, Partea care îl invocă trebuie să aducă dovezi cu privire la datele de apariție și dispariție ale cazului de Forță Majoră emise de către Camera de Comerț și Industrie a României și/sau alte autorități competente. Durata Contractului se prelungește cu perioada în care un caz de forță majoră apare făcând imposibilă îndeplinirea obligațiilor de către părțile semnatare. În cazul în care un caz de forță majoră se prelungește pe o durată mai mare de [2] luni, Părțile convin prin prezentul să renegocieze termenii acestuia sau să înceteze Contractul.
- 11.2. Un eveniment de Forta Majora il va constitui, incluzand dar fara a se limita la urmatoarele exemple (cu conditia ca aceste exemple sa nu fi fost provocate sau favorizate de neglijenta acestei Parti): incendiu, inundatie, taieri de cablu de orice tip (ale caror rezultate negative nu ar fi putut fi in mod rezonabil prevenite prin repetarea unor astfel de situatii), fulger, taieri de curent generale prelungite, calamitati naturale, schimbari in mediul de reglementare, acte normative, greve, miscari sociale, terorism si razboi.

---

## Articolul 12 Confidentialitate

---

- 12.1. Pentru intreaga durata a oricarui Contract si pentru o perioada de trei (3) ani dupa incetarea acestora, Partile vor pastra confidentialitatea asupra tuturor documentelor si termenilor contractuali (si oricare dintre acestea nu vor fi dezvaluite nici unei terte parti) prevazute in Contractul de fata, asupra oricaror si tuturor informatiilor cu privire la cealalta Parte, inclusiv dar fara a se limita la informatii cu privire la operatiunile de afaceri si la Utilizatorii celeilalte Parti care sunt obtinute pe durata termenului si care pot fi in mod rezonabil presupuse a fi confidentiale sau care au fost indicate sau identificate in orice alt mod ca fiind confidentiale de cealalta Parte.

- 12.2. Obligatia pastrarii secretului prevazuta in art. 12.1 nu se va aplica informatiilor care:
- 12.2.1. sunt deja in posesia Partii care le primeste sau de care a luat deja cunostinta aceasta la momentul primirii acestora de la Partea care le dezvaluie, in alt mod decat prin incalcarea prezentei obligatii de pastrare a secretului;
  - 12.2.2. se gasesc sau devin de domeniu public in alt mod decat prin incalcarea prezentei obligatii de pastrare a secretului;
  - 12.2.3. sunt obtinute de la o terta parte careia i se permite sa dezvaluie astfel de informatii sau care au fost generate de Partea care le primeste fara a face uz in orice mod de informatiile confidentiale primite de la Partea care le dezvaluie;
  - 12.2.4. sunt cerute spre dezvaluire prin lege sau prin ordin judiciar; sau
  - 12.2.5. sunt furnizate consilierilor (juridici) respectivi ai Partilor cu conditia ca acestia sa fie obligati sa trateze aceste informatii ca fiind confidentiale.
- 12.3. Obligatiile prezentate in prezentul articol vor fi permanente si nu vor inceta ca urmare a incetarii din orice motiv a Contractului.
- 12.4. Utilizatorul va despagubi Furnizorul cu suma echivalenta daunelor si prejudiciilor aduse prin dezvaluirea oricaror detalii referitoare la Contractul de Servicii sau orice alta comunicare intre Parti, catre firmele concurente Furnizorului sau Utilizatori ai acestora sau Utilizatori ai Furnizorului.

---

### **Articolul 13** Legea Contractului si solutionarea disputelor

---

- 13.1. Contractul, precum si orice alte documente la care se face referire in Contract si care sunt efectuate in baza Contractului vor fi guvernate de si interpretate in conformitate cu legea romana.
- 13.2. În cazul oricărei și tuturor disputelor/diferendelor apărute din sau în legătură cu încheierea, executarea, încălcarea, încetarea acestui Contract sau nevalabilitatea acestuia, se va încerca mai întâi soluționarea pe cale amiabilă între Părți, în 7 (șapte) zile calendaristice calculate de la data apariției unei astfel de dispute sau diferend notificate celeilalte Părți în condițiile prevăzute la Art. 16.8.
- 13.3. Dacă Părțile nu ajung la un acord în perioada de timp convenită mai sus la Art. 13.2, disputa sau diferendul va fi supus spre competentă soluționare arbitrajului Curții de Arbitraj Comercial Internațional de pe lângă Camera de Comerț și Industrie a României în conformitate cu Regulile de procedură arbitrală ale acestei Curți, Hotărârea arbitrală este definitivă și obligatorie.
- 13.4. Locul arbitrajului va fi București, iar limba în care se vor desfășura procedurile arbitrale va fi limba română.
- 13.5. Prin exceptie, in toate și orice dispute/litigii privind obligații de plata Partile pot recurge la procedurile prevazute de dreptul comun sau procedurile speciale, dupa caz.

---

#### **Articolul 14** Incetarea Contractului

---

- 14.1. Contractul poate inceta (i) prin implinirea termenului sau (ii) daca pentru oricare dintre Părți sunt declanșate proceduri pentru dizolvarea și/sau lichidarea sa.
- 14.2. Furnizorul isi rezerva dreptul de a rezilia Contractul pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare de către Utilizator a oricărei obligații asumate prin Contract; Contractul poate fi reziliat printr-o simplă notificare, fără îndeplinirea altor formalități prealabile, rezilierea intervenind cu efect imediat de la data comunicării și fără a fi necesară intervenția instanței. In aceasta situatie, Utilizatorul datorează Furnizorului daune interese evaluate anticipat astfel cum este stipulat la Art.14.3 de mai jos.
- 14.3. Se convine ca, in cazul in care Utilizatorul denunta unilateral un Contract sau in cazul in care Furnizorul reziliaza Contractul in conformitate cu Art. 14.2, Utilizatorul va achita Furnizorul toate taxele pentru Serviciile furnizate pana la momentul rezilierii, incluzand data incetarii Contractului. Aceasta clauza 14.3 are natura unei clauze penale.
- 14.4. Utilizatorul poate rezilia Contractul printr-o simplă notificare prealabila de cinci (5) zile lucratoare, fără îndeplinirea altor formalități prealabile, rezilierea intervenind cu efect imediat de la data comunicării și fără a fi necesară intervenția instanței, daca Serviciul este indisponibil (disponibilitate zero) timp de trei (3) zile consecutive, cu respectarea urmatoarelor conditii.
- (i) Utilizatorul a notificat Furnizorul de aceasta situatie in termenii prevazuti in art. 10.1; si
  - (ii) Dacă se dovedește că indisponibilitatea (disponibilitate zero) a avut un motiv ce ține de controlul exclusiv al Furnizorului.
- 14.5. In situatia rezilierii Contractului de catre Utilizator in conditiile prevazute la art. 14.4 de mai sus, acesta va fi indreptatit sa ceara Furnizorului plata unor daune interese, aceste daune fiind evaluate anticipat potrivit conditiilor prevazute la Art. 14.3.
- 14.6. La incetarea Contractului, din orice motive, Utilizatorul va permite Furnizorului sa decupleze si sa recupereze toate echipamentele proprietatea sa, instalate in Locatiile Utilizatorului in scopul furnizarii Serviciului care a incetat. In cazul oricaror intirzieri, cauzate de Utilizator, in acest proces de decuplare si recuperare a echipamentelor, Utilizatorul se obliga la plata Serviciului incetat pentru perioada respectivei intirzieri.

---

#### **Articolul 15** Drepturile asupra proprietatii intelectuale

---

- 15.1. Toate drepturile asupra proprietatii intelectuale si industriale pentru orice software, echipamente sau alte materiale inclusiv documentatia, furnizate Utilizatorului in baza sau in legatura cu Contractul, vor fi detinute numai de Furnizor sau de furnizorii/alti proprietari de asemenea drepturi. Utilizatorul va achizitiona numai asemenea drepturi, dupa cum acestea sunt acordate Utilizatorului in Contractul de Servicii sau in Comanda Acceptata.
- 15.2. Furnizorul va face eforturi rezonabile pentru a se asigura ca folosirea de catre Utilizator a programelor software, echipamentului sau altor materiale furnizate de Furnizorul in legatura cu Serviciul nu va incalca drepturile de proprietate sau drepturile asupra proprietatii intelectuale a nici unei terte parti.

---

#### **Articolul 16** Dispozitii finale

---

- 16.1. Nici o modificare a acestui Contract nu va produce efecte decât dacă este făcută în scris și semnată de sau în numele fiecărei Părți.
- 16.2. Orice renunțare la orice drept sau remediu în baza prezentului Contract trebuie să fie făcută în scris. Cu excepția cazului în care se stipulează în mod expres altfel, orice renunțare va fi efectivă numai în cazul și scopul pentru care este dată.
- 16.3. In lipsa unei stipulatii contrare in acest sens, in nici o circumstanta nici una dintre Parti nu va avea dreptul de a reprezenta cealalta Parte in calitate de agent sau in alta calitate
- 16.4. Drepturile si obligatiile care revin Utilizatorului in baza Contractului nu vor putea fi cesionate unui un tert in absenta consimtamantului scris acordat in prealabil de Furnizor.
- 16.5. În orice moment Furnizorul are dreptul de a cesiona drepturile și obligațiile sale în baza Contractului către una dintre societățile sale afiliate sau către un terț, Utilizatorul exprimându-și prin prezentul acordul în prealabil pentru orice astfel de cesiune, cu condiția ca drepturile și obligațiile sale rezultând din Contract să rămână în mod semnificativ neschimbate.
- 16.6. Orice drept acordat pentru utilizarea Serviciului de catre Furnizor Utilizatorului este strict personal. Utilizatorul nu poate revinde acel drept sau nu poate pune la dispozitie Serviciul furnizat acestuia in nici un alt mod nici unei terte parti, cu exceptia in care se convine in mod expres altfel.
- 16.7. Toate notificările și corespondența vor fi făcute în scris și trimise personal sau prin poștă, telex sau fax folosind date de identificare înscrise în Anexa C.



- 16.8. Fiecare dintre prevederile prezentului Contract este independentă. În consecință, dacă orice astfel de prevedere este sau devine nulă sau nu poate fi pusă în executare în orice privință potrivit legii, aceasta nu va afecta valabilitatea sau punerea în executare a celorlalte prevederi ale acestui Contract, iar Părțile vor depune toate eforturile rezonabile pentru a negocia cu bună-credință în vederea înlocuirii acesteia cu una sau mai multe prevederi satisfăcătoare pentru orice autoritate competentă în materie, dar care să difere cât mai puțin posibil de prevederea înlocuită.
- 16.9. Fiecare persoană care semnează acest Contract în numele uneia dintre Părți, declară și garantează că a fost pe deplin împuternicită să semneze acest Contract și că au fost întreprinse toate măsurile necesare pentru a autoriza semnarea prezentului Contract.
- 16.10. Utilizatorul este de acord ca Furnizorul să poată procesa datele legate de furnizarea Serviciului, în principal datele legate de abonatii Serviciului numai în scopul desfășurării activității sale și Furnizorul poate include numele Utilizatorului în lista sa de referințe.
- 16.11. Utilizatorul se obliga să informeze Furnizorul, conform 16.7, în scris, despre toate modificările datelor sale de identificare, în termen de 7 zile de la producerea acestora. În cazul în care Utilizatorul nu își îndeplinește obligația, acesta va fi responsabil pentru pagubele cauzate Furnizorului.

16.12. Utilizatorul este de acord cu includerea datelor sale de identificare în registre ale abonaților sau servicii de informații privind abonatii:

DA

NU

16.13. Fiecare specificație va fi însoțită de „Detalii Contact Suport” (Anexa C). Partile contractuale sunt de acord să actualizeze datele și informațiile imediat ce acestea au loc. Fiecare parte este responsabilă de actualizarea datelor din listele lor.

16.14. Acest Contract conține \_\_\_\_\_ pagini, este semnat la \_\_\_\_\_ în două exemplare în limba română, câte unul pentru fiecare Parte.

**DREPT PENTRU CARE s-a semnat prin reprezentanții autorizați ai Părților:**

**Pentru FURNIZOR**

**CARO NETWORK S.R.L.**

**Prin:**

**In calitate de:**

**Data:** \$data\_contract

**Pentru UTILIZATOR**

\_\_\_\_\_

**Prin:**

**Reprezentant Autorizat**

**Data:** \$data\_contract



Adresa: Bucuresti, Str. Avram Iancu 22, sector 2

CUI: RO17072761

Telefon: 031 005 50 50

E-mail: office@caronet.ro

Registru comerțului: J40/21801/2004

Fax: 031 005 50 51

Web: www.caronet.ro

## ANEXA A

**Serviciul de voce este furnizat prin conexiunea la internet a beneficiarului.**

### 1. Adresa de livrare a serviciului:

Locatia 1:

### 2. Specificațiile serviciului de bază:

Tip si numar de porturi Voce:

Locatia 1  FXS          Numar porturi:

VoIP          Protocol semnalizare  SIP

### Numere de telefon alocate:

Numar Telefon	Port Alocat (FXS)

### 3. Servicii Aditionale

**Factura detaliata:**       DA           Prin Interfata WEB la adresa [www.clickphone.ro](http://www.clickphone.ro)

<b>Pentru FURNIZOR</b> <b>CARO NETWORK S.R.L.</b>  <b>Prin:</b> <b>In calitate de:</b>  <b>Data:</b> \$data_contract	<b>Pentru UTILIZATOR</b>  <b>Prin:</b> <b>In calitate de:</b>  <b>Data:</b> \$data_contract
--	--

**ANEXA B**  
**Tarife Abonament ClickPhone Business**

Tarife / destinatii de apel:

<b>Nr crt</b>	<b>Destinatie</b>	<b>Pret (euro/min)*</b>
1	Reteaua ClickPhone	0
2	Retele fixe Romania	0.01
3	Retele mobile Romania	0.025
4	Tel verde Romania 0800	0

In cazul in care Clientul intentioneaza sa efectueze apeluri catre orice alta destinatie de apel decat cele mentionate la punctul 1), interna sau internationala, in retele de telefonie fixa sau mobila, acesta va fi taxat de CARO Network la tarifele standard reglementate in Lista de Tarife ClickPhone disponibila la momentul respectiv pe [www.clickphone.ro](http://www.clickphone.ro)

\* Tarifarea se face la secunda, dupa primul minut de convorbire.

Tarifele mentionate in cuprinsul prezentei anexe, precum si cele mentionate in cuprinsul Listei de Tarife ClickPhone sunt exprimate in Euro si nu contin TVA. Plata serviciilor se va efectua in lei, la cursul BNR leu/euro valabil la data emiterii facturii de catre CARO Network,

<p><b>Pentru FURNIZOR</b> <b>CARO NETWORK S.R.L.</b></p> <p><b>Prin:</b> <b>In calitate de:</b></p> <p><b>Data:</b> \$data_contract</p>	<p><b>Pentru UTILIZATOR</b></p> <p><b>Prin:</b> <b>In calitate de:</b></p> <p><b>Data:</b> \$data_contract</p>
---	--

**ANEXA C  
 DETALII CONTACT SUPORT**

		<b>CARO Network</b>	<b>Beneficiar</b>
<b>Serviciul Relatii cu Clientii nivel 1</b>	<b>Nume</b>	Departament Support Tehnic	
	<b>Adresa</b>	Avram Iancu 22, sector 2, Bucuresti	
	<b>Tel:</b>	031-005.00.15	
	<b>Fax:</b>	031-005.50.51	
	<b>Email:</b>	<b>support@clickphone.ro</b>	
<b>Comercial</b>	<b>Nume:</b>	<b>Andrei Bucur</b>	
	<b>Adresa:</b>	Avram Iancu 22, sector 2, Bucuresti	
	<b>Tel</b>	031-005.00.15	
	<b>Fax :</b>	031-005.50.51	
	<b>Email:</b>	<b>Andrei.Bucur@Caronet.ro</b>	
<b>Financiar</b>	<b>Nume:</b>	Departament Financiar	
	<b>Adresa:</b>	Avram Iancu 22, sector 2, Bucuresti	
	<b>Tel</b>	031-005.00.15	
	<b>Fax :</b>	031-005.50.51	
	<b>Email:</b>	<a href="mailto:contab@caronet.ro">contab@caronet.ro</a>	

<b>Pentru FURNIZOR</b> <b>CARO NETWORK S.R.L.</b>  <b>Prin:</b> <b>In calitate de:</b>  <b>Data:</b> \$data_contract	<b>Pentru UTILIZATOR</b>  <b>Prin:</b> <b>In calitate de:</b>  <b>Data:</b> \$data_contract
--	--

## **PROCEDURA PRIVIND SOLUȚIONAREA RECLAMAȚIILOR UTILIZATORILOR FINALI**

### **Modalități de înaintare a reclamației:**

Reclamațiile și sesizările Dvs. pot fi înaintate prin e-mail, telefon sau serviciu poștal

### **Date de contact pentru primirea reclamațiilor**

#### **Dnumirea departamentului insarcinat cu primirea si inregistrarea reclamațiilor este: Customer Support**

Adresa: Str Avram Iancu, nr 22, sector 2, Bucuresti

Program de lucru: 09.30-18.00; L-V

Telefon: 031-005.00.15

Fax: 031-005.50.51

E-mail: support@clickphone.ro

### **Termenul de depunere a reclamațiilor**

Termenul maxim pentru depunerea reclamației este de 48 ore de la sesizarea defectiunii/disfuncționalității

### **Termenul maxim de soluționare a reclamațiilor**

CARO Network se obliga sa analizeze reclamațiile si cererile Clientului si sa le rezolve, in maxim 48 de ore de la inregistrare, cu mentiunea ca in functie de complexitatea interventiei, acest termen poate fi prelungit cu cel mult 48 ore. Exceptie fac situatiile in care aparitia unui caz de forta majora impiedica remediarea deranjamentului/disfuncționalității ce face obiectul reclamației/cererii in termenele mentionate la alineatul precedent. In aceasta situatie, termenul de soluționare a reclamației/cererii va fi de maxim 7 zile de la incetarea cazului de forta majora.

### **Modalitățile si termenul de informare a utilizatorului final cu privire la rezultatul demersurilor efectuate pentru soluționarea reclamației sale, precum si, în cazul nesoluționării reclamației în termenul maxim, termenul de informare a utilizatorului asupra stadiului de soluționare**

Clientul este informat telefonic sau prin email despre statusul reclamației in maximum 48 ore de la depunerea reclamației.

### **In cazul în care litigiul nu este soluționat pe cale amiabilă cu furnizorul de servicii, posibilitatea utilizatorului final de a apela la ANCOM sau la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a litigiilor; de asemenea, se va indica posibilitatea utilizatorului final de a se adresa instanței competente**

Utilizatorii se pot adresa ANCOM în vederea soluționării litigiilor nerezolvate pe cale amiabilă cu furnizorii de servicii de Comunicatii electronice, ocazionate de aplicarea Legii nr. 304/2003. Astfel, înainte de a se adresa ANCOM, utilizatorii trebuie să parcurgă procedura de soluționare a litigiilor stabilită prin contractele încheiate cu furnizorii de servicii de comunicatii electronice destinate publicului. În cazul în care, dupa parcurgerea acestei proceduri, litigiul nu este soluționat pe cale amiabilă, utilizatorii se pot adresa ANCOM în condițiile stabilite de prevederile Deciziei presedintelui ANRC nr. 1331/2003. Sesizările utilizatorilor se pot transmite ANCOM direct prin depunere la registratură, prin poștă, fax sau prin poștă electronică.

Clientul are totodata posibilitatea ca, in cazul nerezolvării pe cale amiabila a neînțelegerilor intervenite in derularea contractului incheiat cu CARO Network, sa se adreseze, pentru soluționarea acestora, instantelor judecatoresti competente.