

CONTRACT DE PRESTARE SERVICII TELEFONIE VoIPIT**Numarul XXXX din data XX/XX/XXXX****X Contract Nou / Act Aditional****FORMULAR**

1. Incheiat intre partile **VoIPIT SRL** in calitate de **Furnizor**, societate constituita legal, respectand legile din Romania, cu sediul in Municipiul Bucuresti, Sector 6, Strada Lavandei Numarul 10, Bloc O12, Scara C, Parter, Apartament 113, cu Numar de Inregistrare la Registrul Comertului J40/16429/15.12.2016, Cod Unic de Inregistrare 40003758, avand cont bancar deschis la ING, sucursala Unirii, cod IBAN RO53INGB0000999906441339, reprezentata legal de catre Paun Mirel-Nicolae, in calitate de Administrator, denumita in continuare "**VoIPIT**", si

X Persoana juridica, in calitate de **Client**

XXXXXXXX cu sediul social in municipiul Bucuresti, Sectorul XXXX, XXXX, Nr. XXX, , cu Numar de Inregistrare la Registrul Comertului J40/XXXX/XXXXXXXX, Cod Unic de Inregistrare XXXXXX, avand cont bancar deschis la XXXXXX, cod IBAN XXXXX, reprezentata legal de catre XXXX in calitate de Administrator contact e-mail XXXXXXXX, telefon XXXXX.

Persoana fizica, in calitate de **Client**

Numele _____, Prenumele _____
_____, cu domiciliul _____ in _____,
Strada _____, Numarul _____,
Bloc _____, Scara _____, Apartament _____, Sector/Judet _____,
BI/CI/Pasaport Seria _____, Numarul _____, CNP _____,
_____, contact e-mail _____, telefon _____.

2. Clientul consimte sa primeasca factura gratuit, la adresa de e-mail _____.

3. Locatia solicitata pentru instalarea/furnizarea Serviciilor, daca difera de adresa de facturare sau sediul social, este Strada _____, Numarul _____, Bloc _____, Scara _____, Apartament _____, Sector/Judet _____, Localitatea _____. Furnizorul va livra acestuia Serviciile solicitate si alese de Client, in conformitate cu dispozitiile cuprinse in Conditiiile Generale pentru furnizarea acestora, si cele cuprinse in Anexele la Contract, parte integranta din acesta.

4. Termenul de activare a Serviciilor este de **5 zile lucratoare** de la data semnarii Contractului de catre ambele parti.

5. Perioada de proba. In vederea asigurarii tuturor conditiilor tehnice cu privire la serviciul oferit, prezentul contract poate fi reziliat de catre Client, intr-un termen de **30 zile calendaristice**, fara a fi necesara motivarea deciziei. Pentru perioada de proba, Clientul intelege sa plateasca doar abonamentul aferent perioadei respective, si costul suplimentar al apelurilor care n-au fost incluse in cadrul ofertei lunare.

6. Contractul este format din prezentul FORMULAR, CONDITIILE GENERALE DE FURNIZARE A SERVICIILOR VoIPIT (atasate) si urmatoarele ANEXE:

- ANEXA A – SERVICII, PROMOTII, TARIFE, SI DISCOUNTURI
- ANEXA B – CONDITII TEHNICE SI COMERCIALE SPECIFICE SERVICIILOR DE TELEFONIE

Alte documente incheiate in baza Contractului si care se vor semna dupa activarea Serviciilor sau predarea Echipamentelor VoIPIT inchiriate, dupa caz, sunt urmatoarele:

- ANEXA C – PROCES VERBAL DE PUNERE IN FUNCTIUNE SI ACCEPTANTA
- ANEXA D.1 – CONTRACT DE INCHIRIERE ECHIPAMENTE
- ANEXA D.2 – PROCES VERBAL DE PREDARE-PRIMRE ECHIPAMENTE

Toate amendamentele la acest Contract se vor face doar pe baza de Act Aditional.

Reprezentant VoIPIT...MIREL-NICOLAE PAUN.....

Reprezentant Client.. ..

Semnatura / Stampila

Semnatura / Stampila

Incheiat in 2 exemplare originale, cate unul pentru fiecare parte. Eu, Clientul, declar ca am fost informat in detaliu inainte de incheierea Contractului despre prevederi precum planul tarifar ales prin Contract, contravaloarea acestuia pe perioada minima, durata perioadei minime, conditiile suspendarii Serviciilor si ale incetarii Contractului, conditiile de obtinere si utilizare a Serviciilor, cuantumul justei despagubiri pentru incetare prematura, documentele care alcatuiesc Contractul. Am citit si sunt de acord cu toti termenii si conditiile Contractului.

Reprezentant VoIPIT...MIREL-NICOLAE PAUN.....

Semnatura / Stampila

2

Reprezentant Client..

Semnatura / Stampila

CONDITIILE GENERALE DE FURNIZARE A SERVICIILOR VoIPIT**1. Definitii**

1.1. In cazul in care legea nu prevede altfel, termenii folositi vor avea urmatoarele definitii:

- (a) **Client:** persoana fizica/juridica parte a acestui Contract;
- (b) **Contract:** intelegerea scrisa a partilor cu privire la furnizarea Serviciilor (dupa caz, Pachetului de Servicii) incheiata intre Client si Furnizor, incluzand: FORMULARUL, CONDITIILE GENERALE, Conditii Specifice corespunzatoare fiecarui Serviciu (constituite ca Anexe ale Contractului), ANEXA A – SERVICII, PROMOTII, TARIFE, SI DISCOUNTURI, ANEXA B – CONDITII TEHNICE SI COMERCIALE SPECIFICE SERVICIILOR DE TELEFONIE, precum si orice alte documente incheiate in baza Contractului (de exemplu ANEXA C – PROCES VERBAL DE PUNERE IN FUNCTIUNE SI ACCEPTANTA, ANEXA D.1 – CONTRACT DE INCHIRIERE ECHIPAMENTE, ANEXA D.2 – PROCES VERBAL DE PREDARE-PRIMIRE ECHIPAMENTE, etc.);
- (c) **Conditii generale:** document parte a Contractului continand conditiile generale aplicabile furnizarii tuturor Serviciilor care fac obiectul Contractului;
- (d) **Conditii specifice:** document parte a Contractului continand conditiile particulare aplicabile furnizarii unui anumit Serviciu, denumit Anexa;
- (e) **Date de trafic:** orice date prelucrate in scopul transmiterii unei comunicari prin reseaua Clientului sau in scopul facturarii contravalorii acestei operatiuni (date referitoare la rutare, reseaua in care origineaza sau se termina comunicarea, durata sau momentul comunicarii, momentul de inceput sau de sfarsit al comunicarii);
- (f) **Echipping VoIPIT:** orice dispozitiv sau echipament necesar furnizarii Serviciilor, pus la dispozitia Clientului de catre Furnizor, conform Anexei D.1 – CONTRACT DE INCHIRIERE ECHIPAMENTE;
- (g) **Furnizor:** VoIPIT SRL, persoana juridica parte a Contractului care pune la dispozitia Clientului Serviciul solicitat;
- (h) **Informatie:** datele obtinute sau detinute de Furnizor despre Client sau despre modul in care Serviciile sunt utilizate, cum sunt datele cu caracter personal (nume, prenume, cod numeric personal, adresa, datele de identificare cuprinse in actul de identitate, etc.), datele de trafic si datele de localizare, astfel cum sunt definite de Legea nr. 506/2004 si EU REGULATION 2016/679 (GDPR), asupra prelucrarii si folosirii carora Clientul si-a exprimat acordul;
- (i) **Lista de Tarife:** documentul cuprinzand lista tarifelor aferente Serviciilor si Echipamentelor VoIPIT disponibila accesand site-ul VoIPIT (<https://www.voipit.ro>), sau apeland Serviciul Relatii cu Clientii;
- (j) **Locatie:** adresa Clientului unde va fi instalat Echipamentul si unde Clientul e autorizat sa utilizeze Serviciul;
- (k) **Mediu de transmisii de date:** cablu coaxial, fibra optica, unde radio, cablu de cupru aflat in proprietatea sau folosinta Clientului necesar transmisiei TV, Internet, telefonie;
- (l) **Optiuni:** servicii suplimentare furnizate de catre VoIPIT asa cum sunt descrise in Anexa A;
- (m) **Perioada de facturare:** intervalul dintre doua date consecutive de facturare a Serviciului contractat de Client;
- (n) **Perioada minima:** perioada specificata in Anexa A – SERVICII, PROMOTII, TARIFE, SI DISCOUNTURI, reprezentand durata de furnizare a Serviciilor, agreeata de parti, in considerare beneficiilor acordate de VoIPIT Clientului la semnarea Contractului. Perioada minima se calculeaza de la Data activarii Serviciului;
- (o) **Portarea:** trecerea Clientului de la reseaua unui furnizor de servicii de comunicatii electronice in reseaua unui alt furnizor de astfel de servicii, solicitand in mod expres pastrarea numarului sau de telefon.
- (p) **Punct terminal de retea:** punctul fizic la care Clientului ii este furnizat accesul la reseaua Furnizorului si care delimiteaza domeniul de responsabilitate al Furnizorului de domeniul de responsabilitate al Clientului; Punctul terminal de retea va fi determinat de la caz la caz, in functie de conditiile tehnice de furnizare a Serviciului;
- (q) **Retea:** reseaua de comunicatii electronice apartinand VoIPIT si in care VoIPIT opereaza in conformitate cu autorizatiile si licentele sale sau reseaua apartinand unui partener VoIPIT, prin intermediul careia VoIPIT a dobandit dreptul de a furniza Serviciile;
- (r) **Retea internet:** totalitatea resurselor accesibile in reseaua IP internationala;
- (s) **Site-ul VoIPIT:** <https://www.voipit.ro/>, precum si alte site-uri indicate de VoIPIT, dupa caz;
- (t) **Serviciu:** orice serviciu furnizat de Furnizor in baza Contractului (linie telefonica, acces internet, TV). In situatia in care Clientului ii sunt puse la dispozitie doua mai multe Servicii, se va considera ca acestuia ii este furnizat un **Pachet de Servicii**;
- (u) **Serviciul Relatii cu Clientii** - serviciul telefonic oferit de VoIPIT, care are rolul de a prelua si solutia cererile privind furnizarea Serviciului.

2. Durata

Reprezentant VoIPIT...MIREL-NICOLAE PAUN.....

Reprezentant Client.. ..

Semnatura / Stampila

Semnatura / Stampila

2.1. Prezentul contract intra in vigoare la data semnarii sale.

2.2. Contractul se incheie pe perioada specificata in Anexa A, Perioada minima incepand de la data activarii Serviciului sau a primului Serviciu din cadrul Pachetului de Servicii, si se prelungeste automat pe perioada nedeterminata, daca niciuna dintre parti nu notifica, cu cel putin 30 (treizeci) de zile inainte de expirarea Perioadei minime, intentia sa de a nu mai continua Contractul. Cu cel putin 30 (treizeci) de zile inainte de expirarea Perioadei minime, Furnizorul va notifica in scris Clientului posibilitatea de a-si manifesta optiunea de a impiedica prelungirea automata a Contractului.

3. Instalarea si punerea in functiune a Serviciului

3.1. Instalarea si punerea in functiune a Serviciului se face in termenul stabilit la punctul 4 din Formular si are loc daca Clientul detine echipamente specifice necesare furnizarii Serviciului. Furnizorul poate refuza conectarea acestora daca apreciaza ca acestea nu pot asigura conditii tehnice optime pentru furnizarea Serviciului. Punerea in functiune se va face in baza unui Proces verbal de punere in functiune si acceptanta (Anexa C).

3.2. Clientul va avea acces la Serviciile VoIPIT in termenul stabilit la punctul 4 din Formular de la data semnarii Contractului. Accesul la noi Servicii disponibile in Reteaua VoIPIT, solicitate pe parcursul derularii Contractului, se va face pe baza de Act Additional, in termenul stabilit la punctul 4 din Formular de la data inregistrarii solicitarii Abonatului, cu conditia ca acesta sa fie eligibil pentru Serviciile solicitate (incluzand fara a se limita la prezentarea tuturor documentelor necesare activarii). Exceptie de la termenul de instalare si activare stabilit la punctul 4 din Formular fac Serviciile solicitate de catre Abonat ulterior incheierii Contractului si care datorita caracteristicilor lor comerciale se activeaza incepand cu prima data de facturare dupa data solicitarii lor.

3.3. In cazul nerespectarii termenului de instalare si activare stabilit la punctul 4 din Formular, Clientul poate solicita despagubiri in termen de maximum 30 de zile lucratoare de la data semnarii Contractului, respectiv de la data inregistrarii solicitarii pentru activarea noilor Servicii, sau de la data la care Clientul a devenit eligibil pentru activarea noilor Servicii. VoIPIT poate oferi despagubiri avand o valoare egala cu contravaloarea taxei lunare de abonament aferenta Serviciului neprestat, fara a depasi valoarea unui abonament lunar, dupa analiza tuturor circumstantelor. Despagubirea se va acorda prin reducerea taxei lunare de abonament, proportional cu perioada de depasire a termenului stabilit la punctul 4 din Formular, conform urmatoarei formule de calcul: (valoare abonament lunar) / (numarul de zile din luna relevanta) x (numarul de zile de intarziere). Despagubirea se va regasi pe factura urmatoare solutionarii favorabile a cererii Clientului, sub forma unei reduceri a valorii abonamentului sau a unor minute gratuite, in functie de serviciul neprestat.

3.4. Prin derogare de la articolul 3.3, daca activarea in Reteaua VoIPIT a unui Client portat nu poate fi realizata sau se realizeaza cu intarziere, din motive ce nu se afla sub controlul VoIPIT ci sub controlul furnizorului din a carui retea se face portarea (furnizor donor), Clientul nu va fi indreptatit sa solicite despagubiri din partea VoIPIT.

3.5. Furnizorul va asigura lucrarile de intretinere si reparatii din reseaua proprie.

3.6. Daca Furnizorul preda in custodie Clientului Echipamente VoIPIT, Furnizorul ramane proprietarul acestora pe durata custodiei, iar Clientul nu va transfera catre terti dreptul de a folosi Echipamentele VoIPIT. Furnizorul va inlocui gratuit Echipamentele VoIPIT defecte acordate in custodie Clientului, in cazul in care defectiunea produsa Echipamentului VoIPIT nu este din culpa Clientului. Daca Clientul produce deteriorari Echipamentelor VoIPIT, Clientul va suporta contravaloarea acestora la valoarea mentionata in ANEXA D.2 – PROCES VERBAL DE PREDARE-PRIMIRE ECHIPAMENTE. Clientul se obliga sa restituie Echipamentele VoIPIT date in custodie, in stare de functionare, in termen de 5 zile lucratoare de la data incetarii furnizarii Serviciilor, in caz contrar fiind obligat la plata lor la valoarea mentionata in ANEXA D.2. Clientul suporta toate riscurile legate de pierderea sau distrugerea Echipamentelor VoIPIT pe durata custodiei, inclusiv pentru cazuri fortuite.

3.7. Daca instalarea Serviciului depinde de actele sau faptele unei terte parti, Furnizorul o va realiza numai dupa intrunirea tuturor conditiilor necesare, cum ar fi: obtinerea avizelor, autorizatiilor sau aprobarilor necesare; instalarea conexiunilor care depind de tert. Obtinerea avizelor, aprobarilor, sau autorizatiilor necesare cade in sarcina exclusiva a Clientului.

3.8. Este strict interzisa revinderea serviciilor VoIPIT de catre Client catre terte parti. In conditiile in care se constata incalcarea acestui principiu, VoIPIT isi rezerva dreptul de a rezilia imediat si fara notificare prealabila Serviciul oferit.

4. Tarife si modalitati de plata

4.1. Serviciile sunt facturate lunar. Factura lunara contine contravaloarea Serviciilor furnizate in perioada anterioara facturarii si abonamentul pentru luna in curs, precum si chiria pentru

Reprezentant VoIPIT...MIREL-NICOLAE PAUN.....

Reprezentant Client..

Semnatura / Stampila

Semnatura / Stampila

Echipamentul VoIPIT aferent. Tarifele sunt cele specificate in Anexa A, lista completa a tarifelor fiind disponibila pe Site-ul VoIPIT <https://www.voipit.ro/utile>

4.2. Tariful lunar este stabilit in EUR si nu include TVA. Facturarea de catre Furnizor si plata de catre Client se vor face in RON, la cursul oficial al BNR din ziua emiterii facturii. In cazul devalorizarii semnificative a RON in raport cu EUR, VoIPIT poate include diferenta de curs valutar in tarifele Serviciilor, cu respectarea prevederilor Art. 7.

4.3. In cazul instalarii pariale a unui Serviciu sau Servicii din cadrul unui Pachet de Servicii, Furnizorul va emite o factura reprezentand contravaloarea fiecarui Serviciu activ furnizat in perioada de facturare anterioara. Pentru prima luna calendaristica de furnizare a Serviciului, in ceea ce priveste plata Abonamentului, Furnizorul va emite o factura pentru o suma calculata proportional cu numarul de zile de furnizare a Serviciului, daca nu se specifica altfel in Anexa A – SERVICII, PROMOTII, TARIFE, SI DISCOUNTURI.

4.4. Furnizorul va expedia factura conform Art. 2 din Formular, la adresa de e-mail mentionata. Furnizorul nu raspunde de neprimirea facturii de catre Client din motive neimputabile VoIPIT. Clientul care pretinde ca nu a primit factura nu este exonerat de la plata contravalorii Serviciului. La cererea Clientului, VoIPIT poate elibera o copie a facturilor.

4.5. Termenul de plata a facturii este de maxim 22 (douazecisidoua) de zile de la data emiterii acesteia.

4.6. Plata se va face in RON, prin ordin de plata/transfer bancar, intocmit conform cerintelor bancii unde este deschis contul din care se face plata, sau prin Internet Banking, in Contul Colector specificat in continutul facturii, mentionandu-se in rubricile "Reprezentand/Detalii plata" codul de client si numarul facturii. Lista actualizata a conturilor bancare VoIPIT este disponibila pe factura VoIPIT si pe site-ul <https://www.voipit.ro>. Plata va fi considerata efectuata in termen daca suma datorata se regaseste in contul bancar al Furnizorului la data scadentei.

4.7. Clientul poate contesta, in scris, sumele facturate, pana cel tarziu la expirarea Termenului de plata, fara a fi exonerat de la achitarea integrala a facturii in termenul mai sus mentionat, urmand ca eventualele diferente sa fie corectate in urmatoarea factura emisa de VoIPIT.

4.8. Pentru neplata facturii dupa expirarea Termenului de plata, Clientul este de drept in intarziere, fara indeplinirea vreunei formalitati, si datoreaza penalitati de intarziere pana la data achitarii integrale a sumelor datorate, in valoare de 1%/zi pentru primele 10 (zece) zile de intarziere, si de 2%/zi pentru urmatoarele 20 (douazeci) de zile, calculate asupra valorii totale a facturii neachitate initial. Totalul penalitatilor de intarziere poate depasi cuantumul sumei asupra careia sunt calculate.

4.9. Neplata totala a facturii peste 30 (treizeci) de zile fata de Termenul de plata da dreptul Furnizorului sa rezilieze Contractul pentru toate Serviciile de plin drept, fara interventia instantei sau alte formalitati prealabile, pe baza unei notificari scrise de 15 (cincisprezece) zile.

4.10. Clientul poate solicita efectuarea de plati in avans.

4.11. Limita de credit reprezinta valoarea serviciilor care nu sunt incluse in cadrul abonamentului lunar, pe care furnizorul va considera necesar sa le presteze in contul clientului. In conditiile in care aceasta limita este depasita, VoIPIT isi rezerva dreptul de a suspenda temporar initierea de apeluri pentru Client si de a solicita efectuarea unei plati pariale pentru a compensa depasirea limitei de credit. Valoara initiala a acestei limite de credit este mentionata in cadrul Anexei A, aceasta putand suferi modificari ca urmare a achitarii la timp a facturilor VoIPIT. Limita de credit nu reprezinta o obligatie a VoIPIT si nu poate constitui motiv legal de disputa. Valoarea platii pariale, ca urmare a depasirii limitei de credit, se scade din valoarea primei facturi care urmeaza a se emite in contul clientului.

4.12. Tarifarea atat a minutelor incluse, cat si a minutelor care nu sunt incluse in abonament, se face conform Anexei A - SERVICII, PROMOTII, TARIFE, SI DISCOUNTURI. Exceptia o reprezinta destinatiile internationale pentru care tarifarea se va face prin rotunjire la minutul imediat urmator, indiferent de durata convorbirii (pentru 140 de secunde se vor tarifa 3 minute, pentru un apel de 20 secunde se va tarifa 1 minut). Lista completa cu destinatiile internationale este disponibila pe Site-ul VoIPIT <https://www.voipit.ro>

5. Drepturile si Obligatiile Furnizorului

5.1. Furnizorul asigura disponibilitatea Serviciilor 24 ore pe zi. Disponibilitatea Serviciului asigurata de Furnizor include liniile de comunicatie interne Retelei VoIPIT si Echipamentele VoIPIT detinute de Client in baza unui contract de inchiriere (Anexa D.1), fara a include liniile de comunicatie si echipamentele furnizate de terti Clientului pentru accesul la Servicii.

5.2. Se considera intrerupere a furnizarii Serviciului orice intrerupere neanuntata cu o durata mai mare de 15 minute. Nu se vor lua in calcul:

Reprezentant VoIPIT...MIREL-NICOLAE PAUN.....

Reprezentant Client..

Semnatura / Stampila

Semnatura / Stampila

- Intreruperile pentru efectuarea de lucrari de intretinere/inlocuire a retelei si echipamentelor, anuntate de catre Furnizor Clientului cu cel putin 24 ore inainte. Acestea vor putea avea o durata maxima de 5 ore/saptamana, iar Furnizorul va urmari ca ele sa fie efectuate in intervalul orar 00:00 – 06:00 AM;
- Intreruperi datorate culpei Clientului sau a unor terti pentru care Furnizorul nu este tinut sa raspunda;
- Intreruperile datorate Fortei Majore, asa cum este definita in Contract.

5.3. Furnizorul se obliga sa remedieze deranjamentele aparute in retea sa, astfel incat furnizarea Serviciului sa fie restabilita intr-un interval de 48 ore de la inregistrarea plangerii, cu exceptia situatiilor in care Conditiiile Specifice de furnizare a fiecaruia dintre Servicii prevad un alt termen. In cazul in care restabilirea Serviciului de telefonie in termenele mentionate mai sus nu este posibila, Furnizorul va rambursa Clientului contravaloarea abonamentului aferent Serviciului de telefonie afectat, in cota fractionara, corespunzator perioadei efective de nefunctionare, la cererea scrisa a Clientului, adresata Serviciului de Relatii cu Clientii in termen de 30 de zile de la data ultimului interval de facturare.

5.4. Perioada efectiva de nefunctionare se contorizeaza din momentul anuntarii Furnizorului de catre Client pana la momentul rezolvarii ei de catre Furnizor.

5.5. Restituirea sumelor pentru perioada de nefunctionare a Serviciului de telefonie se face prin creditarea cu valoarea in RON facturata la data nefunctionarii, cu evidentiere in factura urmatoare. In acelasi mod se face restituirea sumelor si in cazul in care nefunctionarea Serviciilor nu se datoreaza Furnizorului, ci unui tert, fara ca aceasta sa constituie cauza de incetare a Contractului. Furnizorul nu va putea fi tras la raspundere pentru alte posibile daune cauzate de nefunctionarea Serviciului de telefonie (pierderi oportunitati de afaceri, intalniri, si orice alte situatii de acest gen). Compensarea va fi facuta de catre Furnizor numai pentru sumele aferente Serviciului achizitionat, in limita perioadei de nefunctionare.

5.6. Furnizorul are obligatia de a asigura securitatea retelei sale si confidentialitatea comunicariilor Clientului, cu exceptia situatiei in care legea/autoritatile/instantele judecatoresti ar prevedea/solicita altfel, ori legea ar impune o alta conduita din partea Furnizorului; in aceste cazuri Furnizorul este exonerat de orice raspundere fata de Client.

5.7. Furnizorul isi rezerva dreptul sa refuze incheierea oricarui Contract si sa refuze furnizarea oricarui Serviciu, in cazul Clientilor ori membrilor de familie ai acestora care locuiesc la aceeasi adresa cu Clientul, daca acestia inregistreaza datorii catre VoIPIT, inclusiv daca acestea rezulta din alte Contracte sau din orice alte raporturi juridice.

5.8. Pentru prevenirea eventualelor abuzuri si/sau fraude in ceea ce priveste folosirea serviciului de telefonie, Furnizorul are dreptul de a restrictiona accesul Clientului la anumite numere de telefon nationale si/sau internationale, in cazuri pe care Furnizorul, in mod rezonabil, le considera justificate, incluzand dar fara a se limita la abuzul privind apelarea numerelor cu tarif special (servicii, concursuri, linii erotice, etc.).

5.9. Furnizorul are dreptul sa suspende Serviciul si/sau sa modifice numele de utilizator al Clientului si parola acestuia in orice moment, atunci cand suspecteaza probleme de securitate ale sistemului informatic al Clientului, instiintandu-l de indata pe acesta despre modificare.

5.10. In cazul in care Furnizorul constata sau are motive sa suspecteze Clientul de incalcarea oricarei dintre obligatiile sale de mai jos, Furnizorul isi rezerva dreptul sa blocheze accesul Clientului la unul sau mai multe din Serviciile contractate. Furnizorul va putea cerceta orice incalcare a obligatiilor de mai jos si va putea sesiza organelor competente savarsirea oricarei fapte care angajeaza raspunderea juridica a Clientului. Furnizorul va colabora cu organele competente, la cererea acestora, in limitele prevederilor legale, pentru identificarea si tragerea la raspundere a autorilor faptelor ce au avut ca rezultat producerea de prejudicii.

6. Drepturile si Obligatiile Clientului

6.1. Clientul nu va interveni asupra Echipamentelor sau lucrarilor realizate de Furnizor in vederea furnizarii Serviciilor. Daca Echipamentele necesare Clientului pentru realizarea conexiunii sale de comunicatii au fost puse la dispozitia acestuia de catre Furnizor la locatia Clientului, Clientul are obligatia de a plati tarifele Serviciilor contractate si pentru perioadele in care furnizarea Serviciilor nu a fost posibila datorita defectarii sau deteriorarii acestor echipamente din culpa Clientului/rezentantilor sai.

6.2. Clientul va permite numai reprezentantilor Furnizorului accesul la locatiile unde sunt plasate sau urmeaza a fi instalate Echipamente VoIPIT/elemente ale retelei in vederea furnizarii/mentinerii si/sau desfiintarii Serviciului.

Reprezentant VoIPIT...MIREL-NICOLAE PAUN.....

Reprezentant Client..

Semnatura / Stampila

Semnatura / Stampila

- 6.3.** Clientul va suporta contravaloarea cheltuielilor determinate de refacerea sau repunerea in functiune a Serviciului datorate culpei sale, fiind instiintat, in prealabil, de catre Furnizor asupra devizului estimativ al lucrarilor pentru repunerea in functiune a Serviciului.
- 6.4.** Clientul se obliga sa foloseasca in retea numai echipamente si terminale a caror conformitate este recunoscuta potrivit HG nr. 88/2003 privind echipamentele radio si echipamentele terminale de telecomunicatii si recunoasterea mutuala a conformitatii acestora, sau a altor acte normative incidente.
- 6.5.** Clientul se obliga sa notifice de indata Furnizorul in cazul in care devine subiect al procedurilor insolventei.
- 6.6.** Clientul Serviciului de voce oferit de VoIPIT are acces la numarul unic pentru apeluri de urgenta 112, avand dreptul de a initia in mod gratuit, si fara a folosi niciun mijloc de plata, apeluri catre numarul unic pentru apeluri de urgenta 112. Serviciul de voce oferit de VoIPIT prin tehnologie VoIP permite afisarea numarului de apel al Clientului apelant, dar fara identificarea adresei/locatiei de unde Clientul Serviciului VoIPIT de voce prin tehnologie VoIP suna.
- 6.7.** Clientul se obliga sa nu utilizeze si sa ia toate masurile necesare pentru a nu permite utilizarea Serviciilor furnizate de Furnizor in scopuri ilegale, conform legislatiei romane in vigoare, sau in scopul prejudicierii, in orice mod, a unor terte persoane, fizice sau juridice, din tara sau din strainatate, prin diferite modalitati, si in special prin efectuarea de apeluri cu intentia de a hartui, ameninta, insulta, calomnia sau de a deranja in orice alt mod destinatarul, inclusiv prin atac la morala.
- 6.8.** Clientului ii este strict interzis sa deterioreze sau sa intervina, in orice mod, in retea Furnizorului, sau sa induca bruiaje pe retea. Aceste fapte vor fi pedepsite conform legii.
- 6.9.** Raspunderea Furnizorului nu va fi angajata in cazul infiltrarii unui tert in sistemul informatic al Clientului. Clientul ramane singurul responsabil de protectia sistemului sau informatic contra unor astfel de infiltrari, si are obligatia de a achita contravaloarea oricaror apeluri ne-autorizate intervenite drept consecinta a acestora.
- 6.10.** Clientul se obliga sa pastreze confidentialitatea datelor primite de la Furnizor in scopul accesului la Serviciul de telefonie, incluzand dar fara a se limita la nume de utilizatori si parole de acces, adrese IP interne, etc. Clientul se obliga sa achite contravaloarea oricaror apeluri ne-autorizate efectuate drept consecinta a distribuirii acestor informatii catre terte persoane.

7. Modificarea clauzelor Contractului

- 7.1.** VoIPIT poate modifica unilateral Contractul (de exemplu tarifele, modalitatea de aplicare a acestora, penalitatile de intarziere, caracteristicile Serviciilor), cu conditia notificarii Clientului, conform legii, cu cel putin 30 (treizeci) de zile inainte. Modificarile vor fi aplicabile de drept, fara Act Additional. Daca Clientul nu este de acord cu o modificare, poate solicita denuntarea unilaterala a Contractului pentru Serviciul supus modificarii, pe baza unei notificari scrise ce trebuie sa ajunga la Furnizor in decursul celor 30 de zile, fara despagubiri. Clientul trebuie sa isi exercite dreptul de denuntare unilateral prevazut in acest articol cu buna-credinta.
- 7.2.** Clientul poate solicita modificarea caracteristicilor Serviciului sau a Optiunilor numai daca are toate obligatiile contractuale achitate la zi.
- 7.3.** Orice solicitare a Clientului referitoare la modificarea Serviciului, a titularului sau a altor informatii privind Clientul trebuie realizata personal sau prin mandatar imputernicit printr-o procura speciala, respectiv prin completarea unei cereri sau prin semnarea unui Act Additional, dupa caz, cu cel putin 30 (treizeci) de zile inainte, urmand ca aceasta sa intre in vigoare in prima zi a lunii calendaristice urmatoare celei in care termenul de 30 (treizeci) de zile se implineste. Daca modificarea presupune instalarea unui nou Serviciu, se vor aplica prevederile punctului 4 din Contract privind termenul de instalare a Serviciilor.
- 7.4.** Daca partile agreeaza migrarea de la un tip de Serviciu la altul si Clientul a beneficiat de o oferta promotionala, clientul nu va mai beneficia de oferta promotionala initiala.
- 7.5.** Daca, pe durata Contractului, Serviciul nu mai poate fi furnizat la parametrii contractati, **a)** fie partile vor agreea furnizarea unui Serviciu inferior calitativ la tariful aferent acestuia, fara despagubiri, **b)** fie Contractul inceteaza de plin drept, fara despagubiri.

8. Cesiunea Contractului

- 8.1.** Drepturile si obligatiile Furnizorului nascute din sau in legatura cu prezentul Contract pot fi cesionate, prevederile acestuia urmand a fi aplicabile in integralitatea sa oricarui tert care achizitioneaza in tot sau in parte Reteaua Furnizorului, de la data achizitiei.

Reprezentant VoIPIT...MIREL-NICOLAE PAUN.....

Reprezentant Client.. ..

Semnatura / Stampila

7

Semnatura / Stampila

8.2. Clientului ii este strict interzisa redistribuirea sau revanzarea oricarui Serviciu sau Echipament VoIPIT furnizat, fara acordul scris al Furnizorului.

9. Suspendarea furnizarii Serviciului

9.1. Neplata totala a facturii peste 15 (cincisprezece) zile fata de termenul scadent da dreptul Furnizorului sa suspende furnizarea tuturor Serviciilor. Furnizarea se reia in maxim o zi lucratoare de la achitarea integrala a sumelor datorate. Pe durata suspendarii furnizarii Serviciilor pe motiv de neplata, obligatia de a achita contravaloarea Serviciilor si a penalitatilor conform Art. 4.8 se pastreaza. In cazul in care un Client detine mai multe Servicii, neplata unui Serviciu poate atrage suspendarea celorlalte Servicii, la latitudinea Furnizorului.

9.2. Furnizorul are dreptul de a suspenda in tot sau in parte furnizarea Serviciilor, pe o perioada de maxim 15 (cincisprezece) zile in decursul unui an calendaristic, in vederea efectuarii de lucrari de intretinere sau dezvoltare a retelei si va rambursa Clientului numai abonamentul aferent Serviciului afectat, in cota fractionara, corespunzator perioadei efective de nefunctionare. In toate cazurile, rambursarea se face prin creditare, cu evidentiere in factura emisa in luna urmatoare.

9.3. Clientul poate solicita suspendarea Serviciului in baza unei cereri trimise Furnizorului cu cel putin 15 (cincisprezece) zile inainte de data la care se doreste suspendarea. Suspendarea Serviciului poate fi solicitata o data pe parcursul unui an calendaristic, inclusiv in decursul Perioadei minime, pentru o durata cuprinsa intre 1 si maxim 3 luni de zile, cu incepere din prima zi a lunii urmatoare solicitarii de suspendare. Perioada minima se va prelungi cu perioada de suspendare.

9.4. Furnizorul nu percepe tarif de reconectare in cazul suspendarii Serviciului in conditiile Art. 9.3.

10. Incetarea Contractului

10.1. VoIPIT are dreptul de a denunta unilateral Contractul, cu o notificare prealabila scrisa de 2 (doua) zile, in urmatoarele situatii: **a)** un eveniment de forta majora ce dureaza de mai mult de 30 (treizeci) de zile; **b)** in orice alta situatie care este expres mentionata in Contract.

10.2. Clientul are dreptul de a denunta unilateral Contractul: **a)** oricand si cu aplicarea prevederilor mentionate mai jos referitoare la despagubiri, cu o notificare prealabila scrisa de 30 (treizeci) de zile, Contractul incetand de plin drept in prima zi a lunii urmatoare celei in care termenul de 30 (treizeci) de zile se implineste; **b)** in orice alta situatie expres mentionata in Contract. **c)** oricand in timpul perioadei de proba, cu achitarea contravalorii apelurilor telefonice efectuate de client

10.3. Daca Clientul doreste sa achizitioneze alte servicii ale Furnizorului dupa rezilierea Contractului, acesta va semna un nou Contract, doar dupa achitarea tuturor obligatiilor ce decurg din anteriorul Contract.

10.4. Daca o parte nu-si indeplineste obligatiile contractuale, cealalta parte este indreptatita sa rezilieze de plin drept Contractul, fara interventia instantei, putand solicita despagubiri. Daca nu se prevede altfel in Contract, rezilierea va opera pe baza unei notificari prealabile scrise de 30 (treizeci) de zile. Contractul va inceta de plin drept in prima zi a lunii urmatoare celei in care termenul de 30 (treizeci) de zile se implineste, daca partea in culpa nu a inlaturat, pana la implinirea termenului, situatia ce a atras notificarea de reziliere.

10.5. In situatia in care Serviciile nu pot fi activate in termenul mentionat la punctul 4 din Formular din motive de natura tehnica, atat Clientul cat si VoIPIT au dreptul sa considere Contractul incetat de drept, fara notificare prealabila, fara interventia instantei si alte formalitati si fara acordarea de daune interese. In aceasta situatie VoIPIT va restitui Clientului contravaloarea taxelor de instalare si activare a Serviciilor deja achitate, daca este cazul.

10.6. In cazul in care contractul inceteaza, pentru unul sau mai multe Servicii, inainte de expirarea Perioadei minime, ca urmare a rezilierii Contractului de catre VoIPIT sau a denuntarii unilaterale de catre Client (altfel decat potrivit Art. 7.1 sau in cazul in care Furnizorul devine insolvabil), inclusiv in cazul portarii, si Clientul a beneficiat de o oferta promotionala/reducere pentru Serviciile respective, Clientul va fi obligat la plata unor despagubiri pentru incetarea Contractului inainte de Perioada minima, in cuantumul specificat in ANEXA A - SERVICII, PROMOTII, TARIFE SI REDUCERI. Despagubirile se factureaza peste tarifele pentru Serviciile prestate si/sau Echipamentele furnizate.

10.7. Cu exceptia **(i)** clauzei privind parametrii de calitate conveniti, **(ii)** obligatiilor asumate de Furnizor la punctul 5.3 si **(iii)** clauzei privind imposibilitatea activarii Serviciului din motive tehnice, prevazuta la punctul 10.5, in functie de situatie si de comun acord cu Clientul, in cazul in care Furnizorul nu isi respecta celelalte obligatii prevazute in prezentul Contract, si urmare acestui fapt Clientul nu poate beneficia de Serviciul contractat, Furnizorul va despagubi Clientul cu o suma echivalenta

Reprezentant VoIPIT...MIREL-NICOLAE PAUN.....

Reprezentant Client.. ..

Semnatura / Stampila

Semnatura / Stampila

Abonamentului Serviciului afectat, in cota fractionara, corespunzatoare perioadei efective de nefunctionare, fara ca aceasta sa constituie cauza de incetare a Contractului. Restituirea sumelor ce se constituie conform acestui punct in despagubiri se face prin creditarea cu valoarea in lei facturata la data nefunctionarii, cu evidentiere in factura urmatoare.

10.8. Notificarile mentionate in prezentul articol vor fi transmise conform Articolului 12.

10.9. Clientul declara ca a fost informat, inainte de incheierea contractului prin mijloace de comunicare la distanta si/sau prin intermediul Agentului/Reprezentantului de vanzari, despre clauzele referitoare la durata minima determinata a contractului, raspunderea contractuala si dreptul de denuntare unilaterala si incetarea furnizarii Serviciilor.

11. Prelucrarea Informatiei

11.1. VoIPIT are dreptul, conform legii si prezentului Contract, ca in vederea executarii Contractului, sa prelucreze Informatia obtinuta de la Client si in urmatoarele scopuri: **a)** furnizarea Serviciilor (de exemplu procesare cereri Client, facturare, arhivare, recuperare debite/creante inclusiv prin intermediul unor terti, solutionare cereri/reclamatii) si va fi dezvaluita **(i)** unor terti imputerniciti sa recupereze creantele Furnizorului, **(ii)** unor terti cesionari ai creantelor VoIPIT, **(iii)** unor terti imputerniciti sa comercializeze Serviciile precum si **(iv)** partenerilor comerciali, cu care VoIPIT incheie contracte referitoare la Servicii; **b)** prevenirea/depistarea fraudelor si va fi dezvaluita autoritatilor si institutiilor abilitate conform legii; **c)** in orice alte modalitati permise de lege si va fi dezvaluita altor persoane, in conditiile legii.

11.2. Datele de trafic vor fi prelucrate in scopurile mentionate mai sus pe perioada de valabilitate a Contractului, si pe o perioada de maximum 3 (trei) ani de la data incetarii acestuia, exceptand situatiile pentru care legea prevede un alt termen.

11.3. Privind datele sale personale, Clientul are urmatoarele drepturi: de acces si interventie la acestea, de opozitie la prelucrarea acestora, de a nu fi supus unei decizii individuale, de a se adresa justitiei, conform EU REGULATION 2016/679 (GDPR), sa fie prelucrate in scop de marketing. Pentru exercitarea acestor drepturi, Clientul va inainta catre VoIPIT o cerere scrisa, datata si semnata.

11.4. Clientul se obliga sa comunice de indata, in scris, Furnizorului orice modificare a datelor furnizate la incheierea Contractului, cat si declararea procedurii reorganizarii judiciare ori a falimentului.

12. Notificari

12.1. Clientul va trimite notificari mentionate in Contract la sediul VoIPIT, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire.

12.2. Furnizorul va trimite notificari mentionate in Contract la adresa de domiciliu/sediul social indicata de Client in FORMULAR.

12.3. Notificarile comunicate de parti la alte adrese nu vor fi opozabile partii notificate.

13. Lege, Litigii

13.1. Contractul este guvernat de legea romana.

13.2. Orice neintelegere privind executarea Contractului va fi rezolvata amiabil. Daca o astfel de rezolvare nu e posibila, litigiul va fi inaintat instantelor judecatoresti.

13.3. Clientul se poate adresa ANCOM pentru solutionarea litigiilor ocazionate de aplicarea OUG 111/2011 si in legatura cu clauzele privind exercitarea drepturilor conferite de aceasta si prevazute in Contract, ori in legatura cu executarea acestor clauze si care nu au fost rezolvate pe cale amiabila cu VoIPIT. Litigiul va fi inaintat catre ANCOM, la sediul autoritatii din: Str. Delea Noua, nr. 2 Sector 3, Cod 030925, Bucuresti, Romania. Telefon Registratura ANCOM: 0372.845.454, 0372.845.472 (numerele de telefon sunt portate in reseaua Orange).

14. Fraude

14.1. Clientul declara in mod expres ca intelege ca Serviciile ii sunt destinate si furnizate numai in calitatea sa de utilizator final si numai pentru scopurile mentionate in Contract.

14.2. Serviciile/Echipamentele sunt furnizate Clientului numai in calitatea acestuia de utilizator final si numai pentru uzul sau privat. Sunt considerate activitati frauduloase ale Clientului: **a)** furnizarea de

Reprezentant VoIPIT...MIREL-NICOLAE PAUN.....

Reprezentant Client.. ..

Semnatura / Stampila

Semnatura / Stampila

informatii/documente eronate/falsificate care au stat la baza incheierii Contractului; **b)** mutarea Echipamentelor VoIPIT in alta locatie, fara acordul Furnizorului; **c)** furnizarea Serviciilor catre terti (contra cost sau in mod gratuit); **d)** utilizarea Serviciilor in vederea furnizarii de servicii de comunicatii electronice catre terti sau in vederea transferului de trafic in retea Furnizorului si/sau alte retele; **e)** utilizarea Serviciilor cu incalcarea legii.

14.3. Daca identifica o activitate frauduloasa, VoIPIT are dreptul: **a)** sa suspende, pana la clarificarea situatiei, furnizarea tuturor Serviciilor pe care le furnizeaza Clientului, sau sa rezilieze Contractul de plin drept, fara interventia instantei sau alte formalitati prealabile; **b)** sa refuze furnizarea unui nou Serviciu si/sau **c)** sa retraga Clientului orice forma de beneficii. Suspendarea furnizarii Serviciilor pana la clarificarea situatiei exonereaza clientul in cauza de plata contravalorii abonamentului lunar, pentru intreaga perioada de suspendare. Clientul este responsabil pentru daunele rezultate din neindeplinirea obligatiilor asumate prin prezentul articol.

15. Forta Majora

15.1. Daca nu se prevede altfel in Contract, forta majora exonereaza de raspundere partea care o invoca, dar numai in masura si pentru perioada in care indeplinirea clauzelor contractuale este impiedicata sau intarziata de situatia de forta majora.

15.2. Prin caz de forta majora se inteleg toate evenimentele si/sau imprejurarile imprezibile si inevitabile, independente de vointa partii care o invoca (de exemplu razboaie, revolutii, inundatii, cutremure, epidemii, embargouri, restrictii de carantina, temperaturi foarte ridicate sau foarte scazute) si care, aparand dupa incheierea Contractului, impiedica sau intarzie, total sau partial, executarea acestuia.

15.3. Partea care invoca forta majora este obligata sa notifice cealalta parte, prin scrisoare recomandata, in termen de 5 (cinci) zile de la inceperea evenimentelor sau imprejurarilor considerate drept forta majora, comunicand, totodata, si documente eliberate de o autoritate competenta care sa certifice cazul de forta majora.

15.4. Daca evenimentul de forta majora dureaza mai mult de 30 (treizeci) zile, oricare dintre parti va avea dreptul de a denunta unilateral Contractul.

16. Limitarea raspunderii

16.1. Furnizorul raspunde de functionarea Serviciilor pana la Punctul terminal de retea.

16.2. Furnizorul nu raspunde pentru apelurile catre destinatii cu tarif ridicat (international, servicii cu valoare adaugata) generate in urma compromiterii sistemului informatic al Clientului sau a nerespectarii confidentialitatii datelor de acces furnizate Clientului, conform Art. 6.9 si 6.10.

16.3. Furnizorul nu este raspunzator daca transmiterea sau receptionarea Serviciului este alterata datorita unor factori de natura: **a)** fenomene naturale care afecteaza receptionarea serviciilor; **b)** intreruperi sau variatii mari de curent in locatie sau in imobilul unde este instalata retea de distributie a semnalului; **c)** instalarea sau utilizarea de catre Client de echipamente neautorizate; **d)** interferentele cu alte sisteme electronice de comunicatie; **e)** utilizarea necorespunzatoare sau frauduloasa a Echipamentelor VoIPIT sau Serviciilor.

16.4. Exceptand cazurile in care se prevede altfel in Contract, Furnizorul nu este raspunzator fata de Client pentru niciun fel de daune indirecte sau alte daune de orice natura, cum ar fi, dar fara a se limita la: beneficiul nerealizat, pierderi de clienti, pierderi de profit, afectare a reputatiei sau pierderea de oportunitati de afaceri, etc.

17. Informatii si Relatii Clienti

17.1. Orice informatii suplimentare privind Serviciile, precum si tarifele actualizate de furnizare a Serviciilor, tarifele serviciilor de intretinere si reparatii, pot fi obtinute, apeland gratuit Serviciul Vanzari si Relatii Clienti, trimitand un e-mail la suport@voipit.ro sau accesand Site-ul VoIPIT <https://www.voipit.ro>

17.2. VoIPIT asigura serviciul de dispecerat Suport Tehnic; orice nefunctionare a Serviciului va fi adusa de catre Client la cunostinta VoIPIT in cel mai scurt timp posibil, ori telefonic ori prin e-mail la suport@voipit.ro

17.3. Clientul este de acord ca reclamatii sa fie formulate intr-un termen maxim de 15 zile de la data aparitiei motivului pentru care se inainteaza reclamatia, iar in acelasi timp ca acestea sa fie inregistrate. Fiecare reclamatie va fi preluata, fie direct de la Client, fie prin e-mail, impreuna cu datele de identificare si de contact ale acestuia sau ale reprezentantului acestuia. Reclamatia va fi inregistrata in baza de date

Reprezentant VoIPIT...MIREL-NICOLAE PAUN.....

Reprezentant Client.. ..

Semnatura / Stampila

Semnatura / Stampila

pentru deranjamente, va primi un numar unic si va fi imediat transmisa spre verificare si solutionare serviciului responsabil sa rezolve tipul reclamatiei respective. Solutionarea si/sau raspunsul aferent fiecarei reclamatii se transmite catre reclamant in maxim 30 de zile de la inregistrarea la VoIPIT, telefonic, in scris, pe email, sau prin orice alte mijloace legale de comunicare. In cazuri exceptionale (dezvoltare retea, reorientari de echipamente, implicare terti etc.), termenul de solutionare si raspuns este de 60 de zile. Daca verificarile impun prelungirea termenului standard de raspuns, cu cel mult 3 zile inainte de expirarea acestuia Clientul este contactat telefonic pentru a i se preciza stadiul si noul termen de raspuns. Odata cu solutionarea reclamatiei, reprezentantul VoIPIT care a primit si inregistrat reclamatia, va inregistra in baza de date modul de solutionare a reclamatiei/data solutionarii sau stadiul acesteia.

17.4. In cazul nerespectarii termenului de solutionare si/sau raspuns a reclamatilor, cu exceptia situatiilor care sunt in afara controlului VoIPIT, Clientul poate solicita despagubiri in termen de maxim 15 zile lucratoare de la data expirarii termenului maxim de solutionare si/sau raspuns a reclamatilor, stabilit conform Art. 17.3 de mai sus. In cazul in care VoIPIT constata ca solicitarea Clientului este intemeiata, despagubirea se va acorda prin reducerea taxei lunare de abonament, proportional cu perioada de depasire a termenului mentionat, dar nu mai mult de valoarea unui abonament lunar. Reducerea taxei lunare de abonament se va evidentia in factura din luna imediat urmatoare solutionarii in mod favorabil a cererii Clientului.

18. Niveluri de calitate privind furnizarea Serviciilor

18.1. In cazul in care Contractul (inclusiv Conditiiile specific identificate ca si Anexe ale Contractului) nu prevede altfel, Serviciile VoIPIT sunt de tip "best effort"; caracteristicile tehnice si parametrii de calitate comunicati in descrierile acestor Servicii din Contract fiind masurati in conditii ideale. Niciuna dintre obligatiile privind accesul si calitatea Serviciilor nu reprezinta o obligatie de rezultat a VoIPIT. Cu exceptia cazurilor expres mentionate in Contract, neindeplinirea parametrilor de calitate sau a caracteristicilor comunicate pentru Servicii nu atrage aplicarea niciunei penalitati de catre VoIPIT sau acordarea niciunei reduceri la abonamentul lunar. Prin semnarea Contractului, Clientul accepta furnizarea Serviciilor in aceste conditii.

18.2. In situatii deosebite (cutremur, inundatii, amenintari privind securitatea retelei, etc.) exista posibilitatea ca Serviciile sa fie restrictionate sau intrerupte pentru o perioada limitata de timp, atat timp cat amenintarea asupra retelei persista.

18.3. Serviciul de asistenta tehnica furnizat de VoIPIT este gratuit si este aferent solutionarii deranjamentelor privind Pachetul de Servicii, conform Contractului, si poate fi solicitat prin e-mail sau la numerele de telefon:

a) Serviciul Relatii Clienti si Asistenta Tehnica: (+40) 370 509 509, Program LUNI – VINERI, 10:00 - 19:00 Apelurile efectuate din reseaua VoIPIT pe numerele de telefon aferente Serviciului Relatii Clienti nu sunt taxate. Apelurile din alte retele sunt tarificate la valorile normale ale retelelor respective, fara suprataxa.

b) E-mail: suport@voipit.ro