

**CONTRACT DE PRESTĂRI SERVICII**

Nr. \_\_\_\_\_ din data de \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

ID CLIENT \_\_\_\_\_

Părțile prezentului contract sunt :

**SC VOLIO COMMUNICATIONS SRL**, cu sediul in Voluntari, str. **Nicu Leonard, nr.32A**, judetul Ilfov, înmatriculata la Registrul Comertului sub nr. **J23/1/2008**, CUI **RO 15438824**, cont IBAN **RO63BTRL04901202E95112XX**, deschis la **Banca Transilvania**, sucursala Voluntari, reprezentata de **Carmen Jescu, General Manager**,  
în calitate de **OPERATOR** ,

și

**Persoana fizica**

Numele : .....Prenumele.....  
**Domiciliul:** Str.....Nr....., bl....., sc....., et....., ap.....,  
orasul....., Sector/judet....., Tel.....

**Adresa de furnizare a serviciului:** ( daca difera de adresa de domiciliu)

Str.....Nr....., bl....., sc....., et....., ap.....,  
orasul....., Sector/judet.....,

**B.I. C.I.** Seria.....Nr....., Eliberat de ....., la data de .....

**CNP**.....e-mail.....

în calitate de **Abonat**.

**Art. 1. Obiectul contractului.**

Obiectul contractului îl constituie instalarea de post telefonic și furnizarea de servicii de telefonie în rețelele cu care OPERATORUL are contract și pentru care Abonatul optează, plata abonamentului pentru serviciile telefonice oferite și plata convorbirilor telefonice.

**Art. 2. Modificarea și completarea obiectului contractului**

Obiectul contractului se modifică și completează după cum urmează:

Abonatul optează la data semnării prezentului înscris pentru serviciile menționate mai sus.

OPERATORUL își rezervă dreptul de a modifica și de a afișa la sediile casierilor sau de a prezenta prin intermediul programului info-text, pe parcursul derulării Contractului, structura ofertei serviciilor oferite.

Potrivit opțiunii exprese a Abonatului, obiectul Contractului va fi constituit de furnizarea de către OPERATOR către Abonat a accesului la serviciul de telefonie fixă prestat de către OPERATOR, în care sunt incluse un număr de minute gratuite pentru întreaga durată de valabilitate a Contractului .

Numărul minutelor gratuite incluse este conform Anexei 1.

**Art. 3 Durata contractului**

Prezentul contract se încheie pe o perioadă inițială de 1 an și va fi în mod automat reînnoit pentru perioade succesive de câte 1 an, cu excepția cazului în care abonatul notifică printr-o cerere, in termen de 30 de zile înainte, fara taxe suplimentare intenția sa de a nu mai continua contractul la expirarea duratei inițiale.

Cererea de suspendare/rezilieri se ia in considerare numai daca Beneficiarul este la zi cu plata abonamentului.

# Volio



communications

Str. Nicu Leonard nr. 32A, Voluntari - Ilfov

Telefon: +40 (21) 569 02 02

Fax: +40 (21) 569 02 20

www.volio.ro ; www.volio.eu

## **FURNIZAREA SERVICIULUI DE TELEFONIE FIXĂ DE CĂTRE OPERATOR SE VA FACE ÎN URMĂTOARELE CONDIȚII:**

### **Art. 4. Drepturile și obligațiile OPERATORULUI**

4.1. OPERATORUL se obligă să realizeze conectarea locației Abonatului în termen de maximum 30 (șaizeci) de zile de la semnarea prezentului Contract, asigurând următoarele servicii de telefonie (voce):

4.1.1 accesul la serviciile de voce și mesaje facsimile, intrajudețene și internaționale prin rețeaua OPERATORULUI, respectiv în rețelele publice de telefonie fixă sau mobilă ale operatorilor cu care OPERATORUL are contracte de interconectare în vigoare (ex.: Romtelecom, MobiFon-Vodafone, Orange, Cosmorom, Telemobil-Zapp), denumite în continuare servicii de telefonie.

4.1.2 prezentul Contract asigură Abonatului dreptul de a iniția apeluri, exclusiv de pe liniile și cu identitatea puse la dispoziție de către OPERATOR.

4.1.3 Operatorul se obliga sa faca reducere din factura corespunzator perioadei in care serviciul nu a fost furnizat din culpa operatorului economic.

4.2. OPERATORUL va opera 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, 365 de zile pe an în rețeaua sa publică de comunicații electronice.

4.3. OPERATORUL se obligă să remedieze eventualele defecțiuni reclamate respectând termenele de remediere stabilite de autoritățile de monetizare.

4.4. OPERATORUL se obligă să asigure supervizarea continuă a serviciului și a rețelei sale publice de comunicații electronice.

4.5. OPERATORUL poate schimba numerotația alocată Abonatului în cazul unor modificări de rețea ce presupun această modificare, ca de exemplu, dar fără a se limita la, decizii ale autorităților naționale care impun sau recomandă schimbări de numerotație, reguli interne de realocare a numerotației etc.

4.6. OPERATORUL își rezervă dreptul de a modifica tarifele pentru serviciile ce fac obiectul prezentului Contract. În cazul scăderii tarifelor, OPERATORUL va aplica noile tarife, fără a notifica în prealabil Abonatul. În cazul creșterii tarifelor, OPERATORUL va notifica Abonatul prin mijloace considerate potrivite de către OPERATOR. OPERATORUL va putea majora tarifele în cazul modificării:

- Tarifelor și taxelor de interconectare din contractele încheiate de OPERATOR cu alți operatori;
- Tarifelor și taxelor pentru traficul internațional (prețul pe minut, transport minute până în România și în România);
- Tarifelor de energie electrică, tarifelor pentru servicii sau a prețurilor pentru bunuri care au influență directă sau indirectă asupra serviciilor furnizate;
- Impozitelor, taxelor, accizelor percepute de administrația publică centrală sau administrațiile publice locale, precum și în orice alte situații asemănătoare cu cele de mai sus.

4.7. OPERATORUL își rezervă dreptul de modifica termenii și condițiile prezentului Contract, informând, prin mijloace corespunzătoare, Abonatul cu 30 (treizeci) de zile înainte de intrarea în vigoare a modificărilor, cu excepția celor de la punctul 4.6.

4.8. Dacă nu este de acord cu modificările, Abonatul are dreptul de a denunța unilateral prezentul contract, fără plata de despăgubiri, prin transmiterea către OPERATOR a unei notificări, scrise, cu confirmare de primire, cu cel puțin 10 (zece) zile înainte de data la care vor intra în vigoare modificările prezentului Contract, în caz contrar acestea se vor considera acceptate tacit.

4.9. OPERATORUL nu este și nu va fi responsabil pentru nici o întrerupere rezultată din cauze ce exced controlului său și nici pentru pagubele sau beneficiile nerealizate pe care Abonatul le-ar putea suferi din aceste cauze.

4.10. OPERATORUL nu este răspunzător pentru folosirea incorectă a serviciului de telefonie, pentru folosirea serviciului în alte scopuri decât cele prevăzute în prezentul Contract, precum și în cazul neutilizării serviciului în concordanță cu clauzele prezentului Contract și cu legislația în vigoare.

4.11. Pentru funcționarea serviciului, OPERATORUL va instala gratuit: cablu telefonic (10 m), mufe RJ 11 (2 bucăți). Depășirile de materiale vor fi suportate de Abonat la tarifele practicate de OPERATOR.

4.12. OPERATORUL nu este și nu poate fi făcut răspunzător pentru neprimirea facturilor de către Abonat, câtă vreme acesta a expediat factura prin mijloacele agreate de părți, cum ar fi, dar fără a se limita la acestea: predare directă, transmitere prin serviciile poștale, transmitere prin servicii de curierat etc.

# Volio



Str. Nicu Leonard nr. 32A, Voluntari - Ilfov

Telefon: +40 (21) 569 02 02

Fax: +40 (21) 569 02 20

www.volio.ro ; www.volio.eu

communications

## **Art. 5. Drepturile și obligațiile Abonatului în relația contractuală cu OPERATORUL aferente serviciului de telefonie**

- 5.1. Abonatul are dreptul să utilizeze serviciile ce formează obiectul prezentului Contract exclusiv în interes personal.
- 5.2. Abonatul înțelege că singurul beneficiar al licențelor și drepturilor referitoare la operarea rețelei publice de comunicații electronice a OPERATORULUI, este OPERATORUL și că aceste licențe și drepturi sunt exclusiv asociate cu OPERATORUL.
- 5.3. Abonatul se obligă să nu furnizeze către terți serviciile ce fac obiectul prezentului Contract. Orice acțiuni ale Abonatului în acest sens vor fi considerate fraude.
- 5.4. Abonatul se obligă să nu utilizeze în afara sistemului, să nu copieze și să nu dezvăluie terților nici o aplicație software și/sau know-how implementate de OPERATOR. Abonatul va fi responsabil pentru toate daunele și reclamațiile rezultate din încălcarea acestei obligații.
- 5.5. Abonatul se obligă să asigure accesul OPERATORULUI în locațiile sale precum și în spațiile comune, după caz, pentru instalarea serviciilor cuprinse în prezentul Contract, pentru întreținerea acestora sau pentru intervențiile tehnice ce țin de buna funcționare a serviciului.
- 5.6. Abonatul este responsabil să își însușească instrucțiunile primite la semnarea Contractului și să se conformeze acestora.
- 5.7. Abonatul autorizează și este de acord ca OPERATORUL să prelucreze datele cu caracter personal în posesia cărora a intrat în baza prezentului înscris, inclusiv în scopul furnizării oricăror informații legate de oferte, promoții, concursuri, reduceri, orice alte detalii legate de serviciul contractat, alte servicii oferite de către OPERATOR, precum și orice alte comunicări comerciale prin poșta electronică, poștă, fax sau alte modalități. Abonatul îi se garantează drepturile la informare, de acces la date, de intervenție, de opoziție și de a nu fi supus unei decizii individuale și dreptul de a se adresa justiției în conformitate cu Legea 677/2001.
- 5.8. Abonatul se obligă să plătească toate sumele de bani ce decurg din, dar fără a se limita la acestea, abonament, servicii telefonice, convorbiri, penalități, prejudicii etc.
- 5.9. Abonatul își asumă întreaga răspundere pentru datele de identificare declarate precum și pentru efectele inducerii în eroare a OPERATORULUI.

## **Art. 6 Frauda**

- 6.1. Frauda este definită ca fiind orice comunicație de voce, fax sau date realizată prin utilizarea rețelei și/sau a echipamentelor OPERATORULUI destinate acestui serviciu, în scopul obținerii de avantaje materiale ilegale, în scopul direct sau indirect al provocării de daune OPERATORULUI sau unor terți sau în scopul generării unor deranjamente în rețeaua OPERATORULUI sau a altor operatori.
- 6.2. Totodată este considerată fraudă și conectarea de către Abonat la rețeaua publică de comunicații a OPERATORULUI a oricărui echipament fără autorizarea scrisă a OPERATORULUI, precum și furnizarea către terți a serviciilor ce fac obiectul prezentului Contract.
- 6.3. Se definește ca fraudă și utilizarea de către Abonat a altei numerotații decât cea oferită spre utilizare de către OPERATOR, precum și retransmiterea de apeluri de către Abonat folosind identitatea pusă la dispoziție de către OPERATOR.
- 6.4. Dacă OPERATORUL identifică o fraudă sau dacă primește o reclamație de fraudă de la un alt operator cu care OPERATORUL este interconectat, Abonatul se obligă ca după primirea unei solicitări din partea OPERATORULUI să remedieze situația și să formuleze un răspuns în termen de 2 (două) zile de la primirea solicitării. Dacă fraudă continuă, OPERATORUL:
  - va sesiza autoritățile competente pentru luarea măsurilor legale în vederea sancționării și încetării fraudei și/sau
  - va aplica, iar Abonatul se obligă să achite, cu titlul de clauză penală o majorare de 100% a sumei facturate pentru traficul generat de liniile Abonatului de pe care s-a efectuat fraudă, înregistrat în întreaga lună în care s-a transmis apelul fraudulos, precum și pentru traficul aferent lunilor ulterioare, până la încetarea definitivă a traficului fraudulos dinspre liniile respective.
  - are dreptul de a rezilia prezentul Contract.
- 6.5. În toate situațiile de fraudă, OPERATORUL are dreptul de a respinge orice apel, provenit de la Abonat, care are o identitate considerată a fi implicată în fraudă, potrivit prezentului Contract.
- 6.6.

Nr. ord. reg. com.: J 23/1/2008 ; CUI : RO 15438824

# Volio



communications

Str. Nicu Leonard nr. 32A, Voluntari - Ilfov

Telefon: +40 (21) 569 02 02

Fax: +40 (21) 569 02 20

www.volio.ro ; www.volio.eu

6.6. OPERATORUL nu va fi obligat să furnizeze Abonatului, iar Abonatul nu va avea dreptul să acceseze alte servicii furnizate de către OPERATOR decât cele prevăzute expres în prezentul Contract. Acest Contract reglementează exclusiv traficul de utilizator în sensul că permite Abonatului să comunice cu utilizatorii rețelei OPERATORULUI și

ai celorlalte rețele interconectate cu rețeaua OPERATORULUI. OPERATORUL nu furnizează prin prezentul Contract acces pentru Abonat către servicii oferite de oricare dintre clienții OPERATORULUI sau operatorii cu care OPERATORUL este interconectat sau de către clienți ai operatorilor cu care OPERATORUL este interconectat.

## **Art. 7. Dispoziții finale**

7.1. Pentru serviciile de telefonie furnizate de OPERATOR, care exced minutelor incluse, precum și pentru apelurile frauduloase, Abonatul va plăti contravaloarea convorbirilor adiționale, a apelurilor frauduloase sau către alte rețele pentru care nu sunt acordate minute gratuite, după caz, potrivit prezentului Contract și tarifelor din Anexă.

7.2. OPERATORUL va factura către Abonat, în primele 10 (zece) zile ale lunii, contravaloarea serviciilor adiționale prestate în luna precedentă. Abonatul are posibilitatea de a solicita o detaliere a apelurilor efectuate, pentru care va achita 1 EURO + TVA. Tariful lunar reprezintă contravaloarea convorbirilor inițiate, și se calculează prin taxare la secunda cu excepția primului minut de convorbire care se taxează prin rotunjire la 1 minut. Tarifele pentru acest tip de anexă la factură sunt stabilite în Anexă 1 sau se pot consulta la adresa de Internet [www.volio.ro](http://www.volio.ro).

7.3. Data scadentă a facturii este data înscrisă pe factura.

7.4. Abonatul poate contesta suma facturată până la data scadentă, urmând ca eventualele diferențe să fie corectate pe factura emisă de OPERATOR. Abonatul este de acord că nu mai are dreptul să conteste vreă factură după expirarea termenului stabilit în prezentul articol.

7.5. Abonatul nu poate beneficia de oferte, respectiv de abonamentul pentru serviciile de telefonie cu minute incluse, dacă are sume restante.

7.6. În cazul neefectuării plății contravalorii facturii aferente serviciului de telefonie și în termen de cel mult 15 zile față de data scadentă, serviciul de telefonie utilizat de Abonat va fi suspendat, până la achitarea integrală a obligațiilor față de OPERATOR (sume restante și contravaloarea taxei de reconectare 3.5 EURO + TVA). Pe perioada suspendării furnizării serviciului Abonatul nu va putea apela telefonic nici un alt utilizator al serviciilor de telefonie.

7.7. Plata se va face în lei, la cursul BNR din ziua facturării, în contul bancar specificat în factura(rile) fiscală(e), sau în numerar la sediile comerciale. Plata va fi considerată în termen dacă suma datorată va fi plătită la sediile comerciale sau virată în contul Prestatorului în termenul prevăzut la aliniatul anterior, precum și dacă Beneficiarul a transmis bancii sale ordinul de plată în termenul scadent iar acesta i-a acceptat ordinul. În această situație, ordinul de plată vizat de banca beneficiarului va fi comunicat Prestatorului până la data scadentei.

7.8. În cazul plăților efectuate în avans, din dorința Beneficiarului, pe factura din luna următoare se va calcula diferența de curs valutar dintre data efectuării plății și data emiterii facturii.

Achitarea contravalorii facturilor aferente serviciilor prestate de OPERATOR, poate fi achitată într-unul din punctele de lucru înscrise pe ofertele comerciale.

7.9. Beneficiarul declară că este de acord cu prelucrarea datelor sale cu caracter personal, precum și cu primirea din partea OPERATORULUI informații legate de oferte, promoții, concursuri, reduceri, orice alte detalii legate de serviciile contractate, alte servicii oferite de către OPERATOR, precum și orice alte comunicări comerciale prin poștă electronică, poștă, fax sau alte modalități. Clasa de serviciu de telefonie oferită conform deciziei nr. 138/2002 a Autorității Naționale de Reglementare în Comunicații.

7.10. Prestatorul este obligat să asigure confidențialitatea informațiilor și datelor furnizate de Beneficiar în formularul de contract, cu respectarea prevederilor legale aplicabile.

7.11. Beneficiarul declară și își da acordul ca datele cu caracter personal furnizate Prestatorului prin încheierea prezentului contract, sunt /pot fi folosite de aceasta în condițiile legale, pentru următoarele scopuri:

evidența persoanelor fizice beneficiare ale serviciilor audiovizuale;

evidența persoanelor fizice beneficiare ale serviciului de telefonie;

evidența persoanelor fizice beneficiare ale serviciului de internet;

evidențe statistice;

comunicarea către un imputernicit al operatorului, pentru facturare.

Nr. ord. reg. com.: J 23/1/2008 ; CUI : RO 15438824

# Volio



communications

Str. Nicu Leonard nr. 32A, Voluntari - Ilfov

Telefon: +40 (21) 569 02 02

Fax: +40 (21) 569 02 20

www.volio.ro ; www.volio.eu

## **Art. 8.**

8.1. Părțile semnatare declară că acest Contract este unul negociat și că ,din punctul lor de vedere, nu se supune legislației clauzelor contractuale abuzive.

8.2. Toate clauzele Contractului care nu au fost modificate în mod implicit sau explicit prin prezentul act adițional sunt și rămân în vigoare.

8.3. Prezentul act adițional s-a încheiat în două exemplare originale, cu aceeași valoare juridică, câte unul pentru fiecare parte în parte.

## **Art. 9. LEGEA APLICABILĂ. LITIGII**

9.1. Legea care guvernează raporturile juridice născute între parti în temeiul prezentului contract este legea română.

9.2. Eventualele litigii intervenite între parti în legătură cu executarea obligațiilor decurgând din prezentul contract care nu au fost soluționate pe cale amiabilă vor fi supuse soluționării instanțelor judecătorești competente la sediul paratului.

**NR.TELEFON ALOCAT** \_\_\_\_\_

**Abonatul are dreptul să apeleze departamentul de deranjamente al OPERATORULUI la numerele de telefon 021/569 24 40 , 021/569 24 41 și departamentul plăți la numărul de telefon 021/569 02 02 sau la adresa de email [clienti@volio.eu](mailto:clienti@volio.eu) puse la dispoziție de către Operator, pentru orice reclamație referitoare la serviciu. Suportul tehnic oferit Abonatului poate fi accesat 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, 365 de zile pe an iar departamentul plăți, de luni până vineri între orele 08:00 – 17:00 și sâmbătă între orele 08:00 - 13:00. Abonatul este de acord ca reclamațiile formulate să fie înregistrate, în vederea îmbunătățirii serviciilor oferite.**

**PRESTATOR**

**SC Volio Communications SRL**

**ABONAT**

**Nume/prenume .....**

**Semnătura .....**

# Volio



communications

Str. Nicu Leonard nr. 32A, Voluntari - Ilfov

Telefon: +40 (21) 569 02 02

Fax: +40 (21) 569 02 20

www.volio.ro ; www.volio.eu

## ANEXA 1

### Serviciile de telefonie și tarifele corespunzătoare fiecărui serviciu în parte

Abonament (valabil pentru un post telefonic)	Apeluri in rețeaua VOLIO	Apeluri către rețeaua Romtelecom local	Apeluri către rețeaua Romtelecom national	Apeluri către rețele de telefonie mobilă*
<b>3 Euro</b>	<b>0</b>	0,025 Euro/minut	0,03 Euro/minut	0,10 Euro/minut

\* Mobil Vodafone, Orange, Zapp, Cosmote

**La conectare se achita contravaloarea devizului de materiale.**

**PRESTATOR**

**SC Volio Communications SRL**

**ABONAT**

**Nume/prenume .....**

**Semnătura .....**

Nr. ord. reg. com.: J 23/1/2008 ; CUI : RO 15438824