

Anexa 1 la Contract

TCG – Termeni și condiții generale privind furnizarea serviciilor de telefonie prin rețeaua Combridge

Denumirea și adresa Furnizorului de Servicii

Serviciul este furnizat de societatea Combridge.

Adresa:

SC COMBRIDGE SRL

OFICIUL POȘTAL 22

CĂSUȚA POȘTALĂ 140

BUCUREȘTI

1. Obiect

1.1 Obiectul Contractului pentru furnizarea serviciului telefonic, denumit în continuare „Contract”, îl reprezintă furnizarea de către Combridge a serviciului de accesare de către utilizator a rețelei publice de telefonie, folosind procedeul de alegere a transportatorului (Cod de Selecție al Transportatorului – denumit în continuare „CSC”), cu utilizarea codului de acces alocat pentru Combridge de către Autoritatea Națională de Reglementare în Comunicații, denumit în continuare serviciul Eufonika.

1.2 Acest serviciu asigură utilizatorului posibilitatea de a iniția apeluri interjudețene, internaționale și către rețelele mobile, în conformitate cu condițiile stabilite de Combridge în contractul de furnizare de servicii și în anexele acestuia. Prin acest serviciu nu se pot apela numerele non-geografice (de exemplu: numerele cu tarif special, numere scurte și numere verzi-gratuite, precum și numerele pentru internet dial-up etc.).

1.3 Accesul la serviciu se realizează prin autentificarea în rețeaua Combridge a numerelor de telefon ale utilizatorului. Prin formarea codului de acces (CSC) înaintea numărului apelat, în conformitate cu instrucțiunile Combridge, utilizatorul sau abonatul numărului de la care se inițiază apelul poate să intre în legătură pe orice direcție de apel conform Anexei nr. 2. Codul de acces este: 1688.

1.4 În vederea accesării serviciului, utilizatorul trebuie să se înregistreze la Serviciul de Relații cu Clienții. Condițiile înregistrării corespunzătoare sunt ca utilizatorul să fie abonatul Romtelecom, precum și ca utilizatorul să apeleze serviciul clienți al Combridge de la telefonul său fix propriu, conectat la rețeaua Romtelecom.

2. Condiții tehnice

2.1 Nu se poate instala serviciul Combridge în cazul abonaților conectați la centrale analogice. Posibilitatea instalării serviciului poate fi verificată apelând Serviciul de Relații cu Clienții al Combridge și comunicând numărul de telefon la care se dorește instalarea acestui serviciu.

2.2 Aparatele terminale care se conectează trebuie să aibă autorizația de tip, acordată de Inspectoratul General pentru Comunicații și Tehnologia Informației (IGCTI).

3. Obligațiile părților

3.1. Obligațiile Combridge

3.1.1 Să răspundă solicitării clientului, prin activarea serviciului, în termen de 4 zile calendaristice de la data primirii de către Combridge a contractului completat corect cu datele personale și semnat (în cazul persoanelor juridice semnat și ștampilat) de către client. În cazul în care din motive tehnice activarea serviciului nu este deloc posibilă, Combridge va notifica clientul în termenul mai sus-menționat. Combridge nu răspunde pentru neinstalarea serviciului din motive tehnice independente de acesta.

3.1.2 Combridge este răspunzător de asigurarea serviciului telefonic CSC în cele mai bune condiții tehnice posibile. Combridge se obligă să furnizeze serviciul respectând standardele minime de calitate conform prevederilor legale.

Constituie deranjament situația în care, din cauza deficienței de funcționare, serviciul poate fi utilizat limitat sau utilizarea serviciului este imposibilă din cauza deficienței de funcționare.

Combridge va verifica în termen de 24 de ore defecțiunile și, în cazul în care se constată defecțiunea, o va remedia în interval de 48 de ore de la constatare. Constatarea și / sau remedierea defecțiunii nu presupune deplasarea la domiciliul / sediul utilizatorului.

3.1.3 Să emită, la cererea clientului, factură detaliată, cu respectarea dreptului la viață privată a utilizatorului apelant și a persoanelor apelate, conform dispozițiilor legale.

3.1.4 Combridge se angajează ca, în cazul deranjamentelor majore ce afectează grupuri de utilizatori, să comunice clienților în cauză termenul estimat de repunere în funcțiune.

3.1.5 Combridge poate renunța la încheierea contractului în cazul în care clientul nu oferă datele solicitate sau are datoriile neachitate față de Combridge.

3.2 Obligațiile clientului

3.2.1 Să prezinte societății Combridge sau agenților acesteia informațiile corecte și complete necesare pentru încheierea contractului, conforme cu realitatea și să anunțe Combridge cu privire la orice modificare a datelor specificate în contract.

3.2.2 Să anunțe telefonic defecțiunile și deranjamentele constatate la Serviciul de Relații cu Clienții al Combridge – telefon 0800 88 1688.

3.2.3 Să efectueze plata către Combridge pentru utilizarea serviciului de telefonie de pe numerele autorizate, specificate în contract (în privința cărora declară pe propria răspundere că are calitatea de titular al acestora sau de reprezentant al acestuia), indiferent de persoana care a utilizat serviciul de la numerele respective, respectând termenul de plată a facturilor.

3.2.4 Datele necesare în vederea încheierii contractului:

În cazul persoanelor fizice:

Numele și prenumele clientului,

Domiciliul / Adresa de facturare a clientului,

Numărul de telefon al clientului,

Codul numeric personal al clientului,

Banca și numărul de cont IBAN al clientului, dacă există.

În cazul persoanelor juridice:

Denumirea societății,

Sediul/Adresa de facturare a societății,

Codul fiscal (CUI) al societății,

Banca la care societatea are deschis contul,

Contul bancar IBAN al societății,

Numele și prenumele persoanei de contact / împuternicitului din partea societății.

3.2.5 Să anunțe la Serviciul de Relații cu Clienții în cazul neprimirii facturii până pe data de 18 a lunii următoare utilizării serviciului.

3.2.6 Să adreseze la Serviciul de Relații cu Clienții întrebările referitoare la sumele facturate până pe data de 20 a lunii următoare utilizării serviciului.

4. Durata contractului

Prezentul contract intră în vigoare la data activării serviciului și este valabil pentru o perioadă nedeterminată. Contractul poate fi denunțat unilateral, prin notificare scrisă prealabilă, de către oricare din Părți, cu respectarea unui termen de notificare de 30 de zile. Contractul încetează prin schimbarea domiciliului clientului, prin transferarea liniei telefonice a clientului, sau prin decesul acestuia / încetarea existenței societății. Serviciul de Relații cu Clienții al Combridge trebuie notificat cu privire la cazurile de mai sus.

5. Tarife și condiții plată

5.1 Principalele tarife EUfonika sunt prezentate în anexa 2.

5.2 Informații actualizate privind tarifele de mai sus se pot obține la Serviciul de Relații cu Clienții al Combridge – telefon – 0800 881 688, sau de pe site-ul www.eufonika.ro.

5.3 Valoarea rezultată din aplicarea tarifelor de la articolul 5.1 (exprimate în EUR) va fi exprimată în RON conform cursului mediu de schimb EUR/RON al BNR (Banca Națională a României) valabil în ultima zi bancară a lunii care precede perioada de facturare, curs ce va fi trecut și pe factură. Suma calculată se facturează Părții Contractante și implicit titularilor numerelor autentificate folosite pentru accesarea serviciului.

5.4 Perioada uzuală de facturare este de o lună, care poate diferi în cazul unui volum de convorbiri deosebit de scăzut (sub 1 Euro) sau deosebit de ridicat (peste 40 Euro).

În acest caz Combridge își rezervă dreptul de a suspenda furnizarea serviciului până la achitarea sumei în cauză. Suma respectivă se consideră achitată la data la care este primită în contul Combridge.

Plata facturii se poate face la oficiile poștale sau prin transfer bancar efectuat în contul Combridge specificat pe factură.

5.5 Combridge își rezervă dreptul de a modifica oricând tarifele menționate la articolul 5.1 în funcție de politica sa comercială. Majorările tarifare vor fi comunicate clientului cu cel puțin 30 de zile înainte de aplicare. Pentru scăderi ale prețurilor nu este necesară anunțarea prealabilă a clientului. Modificările se vor aplica de plin drept, nefiind necesară încheierea unui contract adițional.

5.6 În situația în care clientul nu este de acord cu noile tarife notificate, are dreptul de a denunța unilateral contractul, fără obligații de plată a daunelor, pe baza unei simple notificări scrise și transmise către Combridge cu cel puțin 5 zile înainte de data intrării în vigoare a noilor tarife.

5.7 Combridge își menține timp de jumătate de an creanța legată de serviciile facturate și se obligă să țină registrele de apeluri pentru această perioadă, respectiv să emită factura în acest termen. După expirarea perioadei de jumătate de an Combridge renunță la executarea creanțelor rezultând din serviciile prestate nefacturate.

6. Modificarea serviciului

6.1 Restricționarea direcțiilor de apel

La contractarea serviciului conform pachetului de bază se pot accesa direcțiile de apel interjudețean care se termină direct în numere geografice, spre rețelele mobile, spre direcțiile internaționale, direcții ce pot fi restricționate ulterior de către client, respectiv în privința cărora se poate dezactiva restricționarea.

Restricționarea se poate efectua pentru apelurile spre rețelele mobile, pentru apelurile în direcția internațională sau în ambele direcții. Clientul poate solicita restricționarea apelând Serviciul de Relații cu Clienții, respectiv o poate dezactiva în același mod.

Restricționările solicitate de la Romtelecom nu sunt valabile în cazul serviciilor EUfonika, respectiv restricționările solicitate în cazul serviciilor EUfonika nu sunt valabile în cazul convorbirilor efectuate prin rețeaua Romtelecom.

6.2 Suspendarea furnizării serviciului

În cazul în care clientul nu achită factura emisă, în termen de 40 zile de la scadență, Combridge va suspenda furnizarea serviciului după notificarea prealabilă a acesteia. Reactivarea serviciului se va face după achitarea integrală a sumelor datorate către Combridge, inclusiv a penalităților de întârziere, în termen de 3 zile din momentul în care aceste sume au ajuns în contul Combridge.

7. Răspundere contractuală

Pentru achitarea cu întârziere (după expirarea termenului de plată) a facturii, se percepe o penalizare de întârziere de 0,4% pe zi de întârziere din valoarea facturii. Penalizările vor putea depăși suma asupra căreia se calculează.

8. Limitarea răspunderilor

8.1 Combridge nu răspunde în cazul în care accesul la serviciul de telefonie nu se poate realiza datorită operatorului de telefonie fixă al clientului, independent de Combridge ori datorită faptului că aparatul final al clientului nu corespunde standardelor legale în vigoare.

8.2 Combridge nu răspunde pentru daune indirecte, sau pentru cele rezultate din, dar fără a se limita la: pierderi de profituri actuale sau viitoare ori pentru angajamentele asumate de client în legătură cu derularea prezentului Contract, altele decât cele stipulate expres în acest Contract.

9. Modificarea unilaterală a contractului

9.1 Combridge are dreptul de a modifica unilateral clauzele cuprinse în prezentul Contract.

9.2 Combridge se angajează să informeze în prealabil clientul cu privire la modificarea prezentului document, „TCG – Termeni și condiții generale privind furnizarea serviciilor de telefonie prin rețeaua Combridge”, precum și a Contractului, cu minim 30 de zile înainte de operarea modificării. Clientul are dreptul de a denunța unilateral contractul, dacă nu este de acord cu modificările propuse, pe baza unei notificări scrise transmise către Combridge cu cel puțin 5 zile înainte de data intrării în vigoare a acestora, fără plată de daune.

10. Înțetarea contractului

10.1 Neachitarea facturii în termen de 40 de zile calendaristice de la termenul scadent îndreptățește Combridge să considere prezentul contract reziliat de drept cu efect imediat, fără termen de grație, fără notificare prealabilă, fără intervenția instanței și fără îndeplinirea altor formalități.

10.2 Combridge își rezervă dreptul de a nu semna un contract, din motive întemeiate, incluzând, dar fără a se limita la:

- a) antecedente de fraudă
- b) clientul a încercat să aducă sau a adus atingere în orice mod intereselor ori imaginii Combridge.

10.3 Contractul încetează prin denunțarea unilaterală a acestuia de către oricare dintre Părți, cu condiția unei notificări scrise, transmisă în prealabil celeilalte Părți cu minim 30 de zile calendaristice înainte de data la care încetarea devine efectivă.

10.4 Denunțarea unilaterală a contractului nu exonerează clientul de plata sumelor datorate pentru perioada anterioară datei la care denunțarea devine efectivă, inclusiv a eventualelor penalități de întârziere.

11. Metode de soluționare a litigiilor și a reclamațiilor

11.1 Părțile contractante sunt de acord ca orice litigiu intervenit în legătură cu încheierea, derularea sau încetarea contractului să fie rezolvat pe cale amiabilă.

11.2 În cazul în care Părțile nu reușesc să soluționeze pe cale amiabilă litigiile apărute, acestea vor fi de competența instanțelor de judecată de la sediul social al Combridge.

11.3 Orice reclamație va fi anunțată la Serviciu de Relații cu Clienții al Combridge între orele 0-24, la numărul de telefon 0800 881 688. Operatorii Serviciului de Relații cu Clienții vor prelua fiecare reclamație direct de la client, împreună cu datele de identificare și de contact ale acestuia sau ale reprezentantului acestuia. Reclamația va fi înregistrată în baza de date a deranjamentelor, va primi un număr unic iar defectiunea va fi remediată cu respectarea termenelor de remediere a defectiunilor, specificat în art.3.1.2 din prezentul contract. După soluționarea reclamației operatorul va înregistra în baza de date data și modul de soluționare ale reclamației și va anunța fără întârziere clientul.

12. Confidențialitate

12.1 În urma utilizării de către client a serviciului EUfonika poate obține informații cu caracter personal despre client și anume în cazul persoanelor fizice: numele, adresa de domiciliu, codul numeric personal, numărul de telefon, banca și numărul de cont IBAN, iar în cazul persoanelor juridice: denumirea, sediul, codul fiscal (CUI), numărul de cont IBAN, banca, numărul de telefon, numele împuternicitului / persoanei de contact (reprezentantul persoanei juridice în relațiile cu Furnizorul), puse la dispoziția Combridge de către client sau reprezentantul legal al acestuia cu ocazia încheierii contractului sau pe parcursul derulării acestuia. Aceste informații vor fi prelucrate de către Combridge în conformitate cu Legea nr. 677/2001 și Legea nr. 506/2004, putând fi folosite în scopuri asociate comercializării serviciilor și produselor după cum urmează:

- a) procesarea comenzilor sau solicitărilor clientului,
- b) derularea în bune condiții a contractului de furnizare de servicii, inclusiv emiterea, transmiterea facturilor pentru serviciile furnizate,
- c) oferirea de produse și/sau servicii către client, de către Combridge,
- d) soluționarea cererilor, întrebărilor sau reclamațiilor clientului,
- e) realizarea studiilor de piață,
- f) contactarea clientului (direct, prin poștă sau prin telefon) în legătură cu serviciile Combridge (cu excepția cazului în care acesta a solicitat, prin mențiunea specifică din contractul de furnizare de servicii să nu fie contactat în legătură cu asemenea servicii),
- g) oferirea unor eventuale promoții sau beneficii.

13. Divulgarea informației

13.1 În vederea atingerii scopurilor specificate la articolul 12, Combridge are dreptul să transfere în străinătate informațiile referitoare la client, cu respectarea dispozițiilor legale.

13.2 Informațiile menționate vor putea fi dezvăluite terțelor persoane doar cu consimțământul clientului, cu excepția situațiilor prevăzute în Contract și anexele acestuia, în privința cărora clientul își dă expres consimțământul prin acceptarea și semnarea acestuia.

Consimțământul inițial al persoanei vizate se va lua prin telefon, urmând ca acesta să fie confirmat și în scris, prin semnarea contractului de furnizare de servicii.

În cazul neprimirii de către Combridge a contractului semnat de client în termen de 90 de zile de la data expedierii acestuia de către Combridge, acesta din urmă va șterge din baza de date datele cu caracter personal comunicate de către client anterior prin telefon.

De asemenea, se vor putea dezvălui terțelor persoane numele, domiciliul, sediul clientului exclusiv în scopul emiterii și transmiterii facturilor fiscale, pe baza contractului încheiat.

13.3 Principalele drepturi ale clientului cu privire la prelucrarea informațiilor cu caracter personal sunt următoarele:

- a) dreptul de a obține de la operator, gratuit pentru o solicitare pe an, confirmarea faptului că datele sale sunt sau nu prelucrate de către acesta,
- b) dreptul de a obține de la operator, la cerere și în mod gratuit rectificarea, actualizarea, blocarea, ștergerea ori transformarea în date anonime a datelor ale căror prelucrare nu este conformă cu dispozițiile legale, respectiv notificarea terților cărora le-au fost dezvăluite datele în vederea efectuării operațiunilor mai sus menționate,
- c) posibilitatea de a se opune în orice moment, din motive întemeiate și legitime legate de situația particulară a clientului, ca datele care îl vizează să facă obiectul unei prelucrări,
- d) de a se opune în orice moment, în mod gratuit și fără nici o justificare, ca datele care îl vizează să fie prelucrate în scopuri de marketing direct sau să fie dezvăluite unor terți într-un asemenea scop,
- e) de a se adresa instanței în cazul în care a suferit un prejudiciu în urma prelucrării datelor sale,
- f) de a înainta plângere către autoritatea de supraveghere în cazul în care consideră că datele cu caracter personal nu au fost prelucrate conform legii,
- g) de a fi informat în mod gratuit la numărul de telefon 0800 88 1688 cu privire la identitatea persoanei împuternicite să prelucreze datele cu caracter personal pe seama Furnizorului, respectiv cu privire la țara de destinație unde vor fi transferate aceste date în vederea prelucrării, precum și cu privire la modul de exercitare a drepturilor sale conform legii.

13.4 Combridge va comunica clientului măsurile adoptate în termen de 15 zile de la data primirii reclamației referitoare la prelucrarea datelor cu caracter personal.

14. Forță majoră

14.1 În sensul prezentului „TCG – Termeni și condiții generale privind furnizarea serviciilor de telefonie prin rețeaua Combridge” se consideră cazuri de forță majoră: starea de război, sabotajul, revoluția, atentatul cu bombe, calamitățile naturale, incendiul, precum și orice alte situații în afara controlului Părților, absolut imprevizibile și de neînlăturat de către acestea.

14.2 Intervenția unui caz de forță majoră va duce la suspendarea termenilor contractuali, cu respectarea prevederilor de mai jos.

14.3 Partea afectată este obligată să notifice cealaltă Parte, în maxim 10 zile de la data apariției cazului de forță majoră, de existența acestei situații, de durata și efectul estimat asupra îndeplinirii obligațiilor asumate. De asemenea partea are obligația de a notifica, în termen de maxim 5 zile de la încetarea efectelor evenimentului de forță majoră, momentul în care forța majoră a încetat și/sau nu mai produce efecte asupra îndeplinirii obligațiilor asumate și de a lua toate măsurile în vederea limitării consecințelor forței majore. Depășirea termenului de mai sus va duce la neluarea în considerare a intervenirii evenimentului de forță majoră.

14.4 Dacă în termen de 60 de zile de la producere evenimentul de forță majoră nu încetează, creditorul obligației scadente are dreptul de a cere încetarea contractului, fără a datora despăgubiri.

15. Declarațiile părților

15.1 Părțile declară contractul și anexele acestuia ca având aceeași valoare juridică și ca fiind valabile și obligatorii pentru fiecare Parte, în conformitate cu prevederile acestora din momentul semnării contractului.

16. Dispoziții finale

16.1 Orice notificare în sensul prezentului contract se va face în scris, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire în cazul contractului de furnizarea de servicii (cererea de înregistrare) și în celelalte cazuri prin scrisoare simplă, la adresa indicată în contract sau la cea indicată ulterior, data primirii urmând a fi data specificată pe confirmarea de primire.

16.2 Părțile au obligația de a notifica orice modificare a datelor de identificare furnizate la momentul încheierii Contractului de îndată ce aceasta a avut loc, dar nu mai târziu de 10 zile calendaristice.

16.3 Părțile declară că au luat la cunoștință de Legea nr. 193/2000 privind clauzele abuzive în contractele încheiate între comercianți și consumatori și că prevederile Contractului și ale TCG, în forma și substanța lor, reprezintă rezultatul manifestării libere a acordului lor de voință.

16.4 Contractul de furnizarea de servicii, împreună cu anexele lui, va fi interpretat în conformitate cu legislația română în vigoare la momentul semnării lui.

17. Contacte:

Serviciul clienți:

Orar: între orele 9.00-21.00 (de luni până vineri)

Tel: 0800 88 1688 - gratuit în rețeaua Romtelecom

Pagina 9/10

16880310800800 – gratuit în rețeaua EUfonika

Web: www.eufonika.ro

Adresă de corespondență:

SC COMBRIDGE SRL

OFICIUL POȘTAL 22

CĂSUȚA POȘTALĂ 140

BUCUREȘTI