

Contractul este compus din angajament („**Angajamentul**”), Clauzele Contractuale Generale („**CCG**”) si Clauzele Contractuale Speciale („**CCS**”), inclusiv oricare si toate anexele care se vor semna iar toate aceste documente vor fi interpretate unele prin altele, astfel incat Contractul sa se poata derula. In caz de discrepante intre continutul acestor documente, ordinea de prevalare este urmatoarea: (1) Angajamentul, (2) Clauzele Contractuale Speciale si (3) Clauzele Contractuale Generale. In cazul in care Contractul se incheie prin mijloace de comunicare la distanta, Contractul se va completa cu Articolul 15, clauzele specifice contractului incheiat la distanta din CCG, acestea din urma vor prevala fata de toate cele de mai sus.

CLAUZE CONTRACTUALE GENERALE PENTRU FURNIZAREA SERVICIILOR

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

ANCOM inseamna Autoritatea Nationala pentru Administrare si Reglementare in Comunicatii, infiintata in baza Ordonantei de urgenta a Guvernului nr. 22/2009 privind infiintarea Autoritatii Nationale pentru Administrare si Reglementare in Comunicatii, aprobata prin Legea nr. 113/2010, cu modificarile si completarile ulterioare, autoritatea care supravegheaza si reglementeaza furnizarea Serviciilor,

Apel Fraudulos inseamna comunicare de voce, fax sau date realizata prin utilizarea fara drept a unor retele si echipamente destinate Serviciului, pentru alte servicii decat cele permise de PRIME, prin utilizarea unui Numar Geografic in afara Ariei Geografice pentru care a fost alocat sau realizata in scopul obtinerii de avantaje materiale nelegale, in scopul fraudarii intereselor si drepturilor PRIME, in scopul provocarii de daune sau in scopul generarii unor deranjamente in retea,

Arie Geografica inseamna una dintre cele 41 de zone in care este impartita Romania din punct de vedere al resurselor de numerotatie geografice, corespunzatoare unui indicativ de arie geografica,

Contract inseamna prezentele Clauze Contractuale Generale de furnizare a Serviciului, Angajamentul si Clauzele Contractuale Speciale de furnizare a Serviciului inclusiv anexele corespunzatoare,

Contract la Distanta inseamna Contractul incheiat intre PRIME si Client in cadrul unui sistem de vanzari sau de prestare de servicii la distanta organizat, fara prezenta fizica simultana a PRIME si a Clientului, cu utilizarea exclusiva a unuia sau mai multor mijloace de comunicare la distanta (online, telefonic sau prin posta ori curierat), pana la si inclusiv la momentul incheierii Contractului.

Contract in afara spatiilor comerciale inseamna Contractul incheiat intre PRIME si Client in una dintre urmatoarele situatii: a) in prezenta fizica simultana a furnizorului si a utilizatorului final, intr-un loc care nu este spatiul comercial al furnizorului; b) incheiat ca urmare a unei oferte din partea utilizatorului final in aceleasi circumstante ca cele prevazute la lit. a); c) incheiat in spatiile comerciale ale furnizorului sau prin orice mijloace de comunicare la distanta, imediat dupa ce utilizatorul final a fost abordat in mod personal si individual, intr-un loc care nu este spatiul comercial al furnizorului, in prezenta fizica simultana a acestuia si a utilizatorului final; d) incheiat in cursul unei deplasari organizate de furnizor cu scopul sau efectul de a promova si a vinde utilizatorului final produse sau servicii.

Coordonate de Acces (Date de acces) inseamna numele de utilizator si parola pe care PRIME le pune la dispozitia CLIENTULUI la data semnarii acestui Contract, pentru accesarea online, de pe Site, a serviciului de asistenta tehnica NOC, sau a platformei cloud.primetelecom.ro in cazul serviciilor VPS si IaaS

Durata Contractului inseamna perioada de timp determinata de Parti in Angajament,

Data de Incepere inseamna data semnarii Fisei de Acceptanta de la care se considera efectiva furnizarea continua a Serviciului oferit de PRIME prin reseaua proprie sau a partenerului contractual,

Discontinuitate inseamna disfunctionalitatea manifestata prin functionarea Serviciilor in afara parametrilor stabiliti prin CCS sau asumati in Angajament ori in CCS, dupa caz, cu exceptia celor datorate racordurilor, conexiunilor sau echipamentelor instalate de CLIENT, operatiunilor efectuate de CLIENT, de angajatii sau de subcontractantii sai sau in orice alt mod imputabile CLIENTULUI, fara a cauza lipsa totala de conectivitate,

Durata Serviciului inseamna perioada de timp cuprinsa intre data semnarii Fisei de Acceptanta si data incetarii Contractului, conform Angajamentului si CCG,

Echipament Terminal	inseamna echipamentul sau ansamblul de echipamente proprietatea PRIME, instalat in Locatiile Clientului, necesar pentru furnizarea Serviciului si pentru asigurarea interfetei dintre rețeaua PRIME si rețeaua CLIENTULUI. Relatia dintre PRIME si CLIENT cu privire la Echipamentul Terminal este reglementata de regulile prevazute la art. 2.103 – 2.123 Cod Civil, cu privire la depozitul cu titlu gratuit, pe toata durata Serviciului, daca Partile nu au convenit altfel in Angajament, iar prin prezentul Contract deponentul PRIME isi exprima acordul pentru utilizarea Echipamentului Terminal de catre depozitarul CLIENT numai in scopul furnizarii Serviciului. Caracteristicile si valoarea Echipamentului Terminal sunt detaliate in Sectiunea I din Angajament,
Fisa de Acceptanta	inseamna raportul care prezinta detaliat parametrii tehnici de interconectare, indica conformitatea Serviciului contractat, caracteristicile si valoarea Echipamentului Terminal. Data intocmirii Fisei de Acceptanta coincide cu Data de Incepere,
Frauda	inseamna orice abuz sau utilizare inadecvata a Serviciilor, conform art. 16 din CCG,
Informarea Initiala	inseamna comunicarea de catre Client, la solicitarea PRIME, a documentatiei relevante privind identitatea, sediul social, locatiile unde urmeaza a fi instalate echipamentele terminale, situatia financiara si bonitatea sa, identitatea si dovada imputernicirii reprezentantului, precum si orice alte informatii despre Client pe care PRIME le considera relevante si pe care le solicita CLIENTULUI in baza si in scopul incheierii si derularii acestui Contract, incluzand, dar fara a se limita la: certificat de inregistrare emis de registrul comertului, certificat constatator emis de registrul in care este inregistrat Clientul, emis cu cel mult 30 de Zile anterior datei semnarii Contractului, inclusiv documente care atesta beneficiarul real al Clientului, in sensul legii pentru prevenirea si combaterea spalarii banilor, prezentate in original,
Informatii Confidentiale	inseamna Coordonatele de Acces, oricare dintre informatiile cu caracter comercial, de know-how, tehnologic, inclusiv echipamentele, proiectele, produsele, aplicatiile, serviciile, ofertele personalizate, planurile tarifare, caracteristicile Echipamentelor Terminale, activitatile si planurile de dezvoltare, inventiile, procedeele si metodele de lucru, inginerie, activitati si operatiuni de marketing, clienti, preturi, proceduri interne, planuri si strategii de afaceri, cunostintele sau orice informatii financiare ale Partilor divulgate celeilalte Parti in derularea acestui Contract, indiferent de suport, in forma scrisa sau verbala, indiferent daca se mentioneaza expres sau nu ca au caracter confidential,
Intrerupere	inseamna orice situatie care implica lipsa totala de conectivitate, caracterizata prin indisponibilitatea completa a Serviciului,
Locatie a Clientului	inseamna sediul social sau alte spatii asupra carora CLIENTUL are un drept de folosinta, in care PRIME furnizeaza Serviciul si/sau instaleaza Echipamentul Terminal,
Limita de Credit	inseamna criteriul de garantare a indeplinirii obligatiilor contractuale. Serviciul prestat in avans reprezinta un credit acordat Clientului. In vederea garantarii indeplinirii obligatiilor contractuale, Limita de Credit acordata Clientului se stabileste in functie de valoarea Serviciilor utilizate de Client in Perioada de Facturare anterioara, de valoarea Tarifelor si de bonitatea Clientului,
NOC	<i>eng. network operations center</i> , inseamna unul sau mai multe centre de operare din care se exercita controlul, monitorizarea si administrarea rețelei PRIME, la care se primesc TT si care sunt insarcinate cu restabilirea Serviciului,
Numar Geografic	inseamna acea categorie a unui numar national unde indicativul de destinatie nationala are semnificatie geografica, fiind utilizat pentru rutarea apelurilor catre locatia fizica la care se afla punctul terminal al rețelei, conform Deciziei ANCOM nr. 375/2013 privind planul national de numerotatie,
Numar Non-Geografic	inseamna acea categorie a unui numar national independenta de locatie, unde indicativul arata ca Serviciul este furnizat, punctul terminal al rețelei identificat de numarul respectiv neputand fi asociat unei anumite Aree Geografice, conform Deciziei ANCOM nr. 375/2013 privind planul national de numerotatie,
Numar independent de locatie	număr nongeografic din planul national de numerotatie utilizat pentru furnizarea accesului la rețele și servicii publice de comunicații electronice în puncte terminale fixe sau mobile

Perioada de Facturare	inseamna intervalul de timp cuprins intre doua date de facturare consecutive, de cate o luna calendaristica, pentru care PRIME percepe Tariful lunar pentru Servicii,
Portabilitate / Portare	inseamna serviciul destinat utilizatorilor finali care permite CLIENTULUI sa pastreze Numarul atunci cand schimba furnizorul de servicii de telefonie, cu respectarea procedurii de portare detaliata pe Site,
Preplata	inseamna suma ce poate fi solicitata Clientului de catre PRIME in vederea accesului la Servicii, in avans sau suplimentar fata de Tariful Serviciilor la Data Inceprii si/sau pe Durata Contractului, in cazul depasirii Limitei de Credit,
Punct de Conectare	inseamna punctul care delimiteaza reseaua PRIME de reseaua CLIENTULUI, PRIME asumandu-si responsabilitatea pentru calitatea Serviciilor numai prin intermediul retelei proprii,
Responsabili PRIME	inseamna angajatii PRIME desemnati sa asigure furnizarea Serviciului in termenii si conditiile prevazute in Contract,
Serviciul / Serviciile	inseamna transportul de telecomunicatii si IP tranzit contractate prin Angajament si furnizate de PRIME CLIENTULUI intre doua puncte terminale PRIME din reseaua de telecomunicatii digitala terestra, nationala si internationala a PRIME, conectata la reseaua altor furnizori de servicii de telecomunicatie si serviciile de instalare a Echipamentului Terminal corespunzator in Locatiile Clientului, si anume:
Prime TEL	inseamna serviciul prin care PRIME asigura CLIENTULUI posibilitatea initierii si/sau primirii de apeluri nationale si/sau internationale si transportul direct si in timp real al vocii pana la destinatarul apelului prin platforma integrata de telefonie digitala si care permite utilizarea unor optiuni suplimentare, cum ar fi: utilizarea unui plan privat de numerotare, apelarea folosind un numar scurt in interiorul retelei clientului, primirea / trimiterea faxului prin e-mail, mesagerie vocala etc. prin tehnologie TDM (eng. <i>Time - division multiplex</i>) sau VoIP (eng. <i>Voice over Internet Protocol</i>). Furnizarea Serviciului Prime TEL se considera ca incepe la semnarea sau acceptarea tacita de catre CLIENT a Fisei de Acceptanta iar PRIME poate percepe Tariful lunar conform specificatiilor din Angajament,
Prime INTERNET	inseamna serviciile de transport telecomunicatii si IP Tranzit oferite de PRIME catre CLIENT intre doua puncte terminale PRIME din reseaua de telecomunicatii digitala terestra, nationala si internationala a acesteia, conectata la reseaua altor furnizori de servicii de telecomunicatie. Furnizarea Serviciului Prime INTERNET se considera ca incepe la semnarea sau acceptarea tacita de catre CLIENT a Fisei de Acceptanta iar PRIME poate percepe Tariful lunar conform specificatiilor din Angajament corespunzator capacitatii furnizate,
Prime VPN	inseamna servicii de telecomunicatii care constau in transportul datelor intre dispozitivele aceleiasi retele situate pe teritoriul Romaniei si / sau in afara retelei CLIENTULUI prin crearea unui Circuit dedicat. Furnizarea Serviciului Prime VPN se considera ca incepe la semnarea sau acceptarea tacita de catre CLIENT a Fisei de Acceptanta iar PRIME poate percepe Tariful lunar conform specificatiilor din Angajament
Prime Dark Fiber	inseamna serviciul de telecomunicatii care consta in acordarea accesului la serviciul de Internet prin inchirierea uneia sau mai multor fibre optice, detinute de Prime in proprietate sau sub orice alt titlu, avand caracteristicile descrise in Sectiunea I. Furnizarea Serviciului Prime Dark Fiber se considera ca incepe la semnarea sau acceptarea tacita de catre CLIENT a Fisei de Acceptanta iar PRIME poate percepe Tariful trimestrial conform specificatiilor din Angajament
Prime VPS (Virtual Private Server)	inseamna serviciul de inchiriere a unui server virtual dedicat care este rezultatul partitionarii resurselor unuia sau mai multor servere fizice, si care din punct de vedere functional ofera aceleasi functionalitati generale cu serverele fizice, putand sa ruleze sisteme de operare si putand beneficia de serviciul Internet. Furnizarea Serviciului VPS se considera ca incepe la momentul transmiterii catre CLIENT a Datelor sale de acces

Prime IaaS (Infrastructura as a Service) Inseamna serviciul de stocare a fisierelor pe un numar variabil de servere virtuale (VPS), utilizarea interfetelor de management ale acestor VPS -uri si accesarea in mod flexibil, prin internet, a resurselor partajate de calcul puse la dispozitie de catre furnizor. Furnizarea Serviciului IaaS se considera ca incepe la momentul transmiterii catre CLIENT a Datelor sale de acces

Prime Security Inseamna solutia de securitate cibernetica personalizata pe nevoile CLIENTULUI, compusa din una sau mai multe licente de utilizare software, aplicate dupa caz pe resurse hardware fizice sau virtuale. Furnizarea Serviciului Prime Security se considera ca incepe la momentul transmiterii catre CLIENT a Datelor sale de acces

Servicii Suplimentare inseamna oricare si toate serviciile puse la dispozitie de PRIME numai impreuna cu unul dintre Serviciile sale si care se activeaza exclusiv la cererea Clientului si includ, dar nu se limiteaza la: plan privat de numerotare, apelarea folosind un numar scurt in interiorul retelei CLIENTULUI, primirea / trimiterea fax-ului prin e-mail, mesagerie vocala, alocarea de adrese IPv4, (*eng. Internet Protocol version 4*), IPv6 (*eng. Internet Protocol Version 6*) si AS Number (*eng. Autonomous System Number*), gazduirea paginilor Web etc.,

Site inseamna web site-ul PRIME la adresa www.primetelecom.ro,

SLA *eng. Service Level Agreement*, inseamna nivelul de calitate al Serviciului specificat in CCS corespunzatoare fiecarui Serviciu,

Tariful inseamna suma platibila de CLIENT catre PRIME pentru furnizarea Serviciului. Tariful se refera atat la instalarea Echipamentului Terminal in Locatiile Clientului cat si la furnizarea Serviciului pentru fiecare Perioada de Facturare, in cuantumurile si avand periodicitatea stabilite in Angajament,

TT (acronim din *eng. Trouble Ticketing*) inseamna instiintarea pe care CLIENTUL o adreseaza PRIME cu privire la Intreruperea sau Discontinuitatea sesizata de CLIENT in furnizarea Serviciului si care include urmatoarele informatii: numele si prenumele sau denumirea CLIENTULUI, data, Locatia si orice alte detalii care ar putea conduce la identificarea cauzei Intreruperii sau Discontinuitatii sesizata de CLIENT,

UPS *eng. Unineterruptible Power Supply*, inseamna o sursa temporara de alimentare cu electricitate,

Zi / Zile inseamna zilele calendaristice, daca nu se specifica altfel in Contract.

Articolul 1. Obiectul Contractului

- 1.1. PRIME se obliga sa furnizeze Serviciul descris in Angajament in functie de disponibilitatea tehnica si in conformitate cu Angajamentul si sa puna la dispozitia Clientului Echipamentul Terminal, exclusiv in scopul furnizarii Serviciului iar Clientul se obliga sa plateasca Tarifele, conform Contractului.
- 1.2. In cazul in care o persoana care actioneaza in numele Clientului sau cu acordul acestuia, utilizeaza Serviciile fara a fi incheiat o intelegere scrisa sau verbala cu PRIME, se considera ca respectiva persoana a luat la cunostinta si a acceptat termenii si conditiile stabilite prin Contract si nu exonereaza CLIENTUL de indeplinirea obligatiilor sale.
- 1.3. Serviciul descris in Angajament este furnizat si poate fi folosit de catre Client 24 ore/Zi, 7 Zile/saptamana, intr-o arie de acoperire care se poate modifica in functie de dezvoltarea retelelor, specificul propagarii undelor radio, specificatiile tehnice ale retelei PRIME si ale echipamentelor utilizate de Client.
- 1.4. Unitatile de cuantificare a volumului Serviciului alocate unei Perioade de Facturare neconsumate in Perioada de Facturare nu se reporteaza.

- 1.5. Clientul are obligatia esentiala de a-si asigura resursele tehnice, respectiv echipamentele necesare si compatibile, pentru a beneficia de Serviciu. Nedetinererea sau nefolosirea unor asemenea echipamente de catre Client nu il exonereaza de la plata Tarifelor. Partile vor semna Fisa de Acceptanta. Numai la solicitarea Clientului si numai contra cost, PRIME poate pune la dispozitia acestuia si Echipamentele Terminale. In instalarea echipamentului, Clientul poate beneficia de suportul NOC.
- 1.6. Serviciul este considerat furnizat continuu pe intreaga Perioada de Facturare si pe intreaga durata a Contractului.
- 1.7. PRIME isi rezerva dreptul de a modifica, cu respectarea procedurilor si prevederilor legale in vigoare, continutul sau unele caracteristici ale Serviciului ca urmare a necesitatilor de exploatare sau de organizare a Serviciului, in asa fel incat drepturile Clientului sa fie cat mai putin afectate.
- 1.8. Prezentele CCG se aplica individual tuturor Serviciilor incluse in Sectiuna I din Angajament.

Articolul 2 – Instalare. Activare. Suspendare. Reconectare

- 2.1. Serviciul se va activa conform prevederilor din Angajament si din CCS. La Data Inceperii, Partile vor semna Fisa de Acceptanta, cu exceptia situatiilor in care se contracteaza serviciile de VPS sau IaaS, cand activarea acestora incepe la momentul transmiterii catre Client a datelor sale de acces. In functie de Limita de Credit acordata CLIENTULUI, calculata in baza Informarii Initiale, PRIME poate conditiona activarea de Preplata, conform Angajamentului. Preplata nu produce dobanzi si va fi rambursata CLIENTULUI de indata ce Limita de Credit a fost extinsa sau la incetarea Contractului sau va fi folosita pentru compensarea oricaror datorii ale CLIENTULUI fata de PRIME, dupa caz.
- 2.2. In cazul in care pentru asigurarea instalarii si furnizarii Serviciului, Clientul va utiliza Echipamentele Terminale, instalarea in Locatia Clientului va fi efectuata la incheierea Fisei de Acceptanta. In vederea activarii Serviciului conditionata de instalarea Echipamentului Terminal, Clientul va permite accesul in Locatiile Clientului, exclusiv Reprezentantilor PRIME. Tariful pentru instalarea Echipamentului Terminal este mentionat in Angajament.
- 2.3. PRIME poate refuza furnizarea Serviciului fara compensatie in cazuri justificate incluzand, dar fara a se limita la situatiile in care: (i) Informarea Initiala este eronata sau incompleta; (ii) Clientul prezinta risc de Frauda; (iii) in cazul in care Clientul intentioneaza sa utilizeze Numerele Geografice in afara Ariei Geografice; (iv) CLIENTUL refuza Preplata si (v) in orice alta situatie care genereaza anularea sau incetarea Contractului.
- 2.4. PRIME poate suspenda furnizarea Serviciului integral sau partial, fara compensatie, in situatii obiective incluzand, dar fara a se limita la: (i) datele specificate ca Informare Initiala se modifica si nu sunt aduse la cunostinta PRIME in termen de cel mult 5 (cinci) zile de la modificare; (ii) nerespectarea oricaror angajamente contractuale asumate de Client fata de PRIME; (iii) in cazul depasirii Limitei de Credit si in absenta unei Preplati solicitate de PRIME, prin care CLIENTUL sa acopere respectiva depasire a Limitei de Credit; (iv) utilizarea Numerelor Geografice in afara Ariei Geografice pentru care au fost alocate; (v) orice alte situatii reglementate in Contract.
- 2.5. Suspendarea temporara determina prelungirea duratei contractuale corespunzator cu durata perioadei de suspendare pentru Locatia sau Locatiile in care intervine. Serviciul se considera furnizat de la data incheierii Fisei de Acceptanta. In cazul absentei CLIENTULUI, intervine acceptarea tacita a Fisei de Acceptanta daca nu se semnaleaza nefunctionarea Serviciului in termen de 24 (douazecispatru) de ore de la data instalarii Echipamentului Terminal sau a Circuitului in Locatiile Clientului.
- 2.6. In caz de reconectare la Serviciul suspendat din culpa Clientului, acesta este obligat la plata Tarifului de conectare la valoarea stipulata in Angajament. Plata sumelor datorate de catre Client catre PRIME constituie o conditie suspensiva pentru reconectarea Clientului la Serviciu.
- 2.7. Reconectarea Clientului la Serviciu se va realiza de catre PRIME in termen de maxim 24 (douazecispatru) de ore de la data indeplinirii de catre Client a obligatiei de plata a tuturor sumelor datorate PRIME, si anume de la data creditarii contului bancar al PRIME cu aceste sume.
- 2.8. Pentru dezactivarea Serviciului de la adresa uneia sau mai multor Locatii ale Clientului prevazute in Angajament si activarea la o alta adresa in care se va inregistra Locatia Clientului, intentia CLIENTULUI se va notifica PRIME cu preaviz de cel putin 5 (cinci) zile anterior datei mutarii, timp in care Partile vor consemna adresele noilor Locatii ale Clientului intr-un Angajament iar PRIME va asigura, in acord cu CLIENTUL, mutarea si instalarea Echipamentului Terminal la noua adresa a Locatiei Clientului.
- 2.9. Serviciile se suspenda pe intreaga durata a transferului Echipamentului Terminal de la una sau mai multe Locatii ale Clientului pe durata aferenta mutarii si instalarii Echipamentelor Terminale consemnata in Fisa de Acceptanta.

Articolul 3 – Calitatea Serviciului. Procedura de solutionare a TT si a celorlalte sesizari

Pagina 5 din 15

- 3.1. Calitatea Serviciului corespunde nivelurilor calitative si indicatorilor de calitate prevazute in CCS. PRIME poate publica periodic pe site parametrii de calitate valabili in perioada de referinta mentionata in versiunea respectiva.
- 3.2. Nivelul de calitate asigurat de PRIME in furnizarea Serviciului este reglementat in fiecare dintre CCS. TT va fi transmis la oricare dintre coordonatele specificate in CCS si va primi numar de inregistrare de indata ce va fi primit de PRIME. Durata de solutionare a unui TT este de cel mult 8 (opt) ore de la inregistrarea TT, urmand ca solutia sa fie comunicata CLIENTULUI odata cu remedierea sesizata prin TT, adica nu mai tarziu de 8 (opt) ore de la inregistrarea TT.
- 3.3. In cazul in care CLIENTUL nu va putea utiliza Serviciul la nivelul de disponibilitate garantat din cauza unor defectiuni datorate exclusiv culpei PRIME, precum defectiuni in retea/sistemul PRIME a caror remediere cade in sarcina PRIME, Clientul este indreptatit la o despagubire convenita de Parti ca fiind o reducere a valorii Tarifului lunar pentru urmatoarea Perioada de Facturare conform procentelor de discount agreate in CCS aplicat conform gradului de disponibilitate a Serviciului pentru perioada in care Clientul nu a beneficiat de Serviciu la nivelul de disponibilitate garantat, cu titlu de despagubiri. Reducerea Tarifului se va evidentia in factura din Perioada de Facturare imediat urmatoare perioadei de nefunctionare. Cu exceptia celor prevazute mai sus, PRIME nu raspunde pentru daune, oricare ar fi acestea, a caror existenta CLIENTUL o atribuie nefunctionarii Serviciului.
- 3.4. In urma inregistrarii unui TT si a unei solicitari de reducere a valorii Tarifului, PRIME va analiza TT pentru a constata daca in mod real cauza nefunctionarii Serviciului este din culpa PRIME. In cazul in care in urma unei asemenea analize PRIME constata ca respectiva cauza a nefunctionarii Serviciului se datoreaza propriei culpe, va reduce valoarea Tarifului, pentru perioada de nefunctionare. In cazul in care in urma acestei analize PRIME constata ca nefunctionarea Serviciului s-a datorat altor cauze decat propria culpa, va informa Clientul asupra acestui fapt si asupra cauzei, in masura in care o identifica, si nu va aplica nicio reducere a Tarifului.
- 3.5. Pentru sesizari, altele decat cele privind Discontinuitatea sau Intreruperea Serviciului, CLIENTUL va notifica in scris PRIME in termen de maxim 2 (doua) zile de la data producerii evenimentului sesizat. Sesizarea se va face conform articolului 10. PRIME inregistreaza sesizarea la primire. Sesizarea adresata de CLIENT va primi raspuns in termen de cel mult 30 (treizeci) de zile, termen care, in situatii exceptionale si cu informarea prealabila a CLIENTULUI, poate fi extins cu inca 30 (treizeci) de zile. In cazul in care in urma unei asemenea analize, PRIME constata ca sesizarea CLIENTULUI este intemeiata, va proceda la remedierea aspectului sesizat si, daca constata culpa PRIME, la acordarea de despagubiri CLIENTULUI in cuantum de pana la cel mult 5% din valoarea Tarifului aplicabil urmatoarei Perioade de Facturare. Aceeasi despagubire i se va acorda CLIENTULUI si in cazul depasirii termenului de 30 (treizeci) de zile pentru solutionarea sesizarii. Solutia sesizarii, inclusiv remediile propuse de PRIME vor fi comunicate CLIENTULUI in termen de cel mult 30 (treizeci) de zile de la data primirii sesizarii, daca PRIME nu a procedat la informarea prealabila a Clientului privind extinderea termenului, pentru situatii exceptionale, cu inca 30 de zile, cel mult. Solutia data de PRIME sesizarii este definitiva. In cazul in care CLIENTUL este nemulțumit de raspuns sau daca nu a primit raspuns in termen, acesta se poate adresa ANCOM sau instantelor de judecata.
- 3.6. PRIME poate implementa proceduri de masurare si gestionare a traficului in scopul de a evita congestiunea segmentelor de retea si utilizarea acestora la capacitate maxima. Aceste proceduri nu vor afecta calitatea Serviciilor furnizate si vor fi publicate pe Site.

Articolul 4 – Asistenta tehnica

- 4.1. PRIME detine un NOC care poate fi accesat gratuit de catre Client pentru a inregistra TT si pentru a obtine suport tehnic cu privire la functionarea Serviciului precum si pentru orice alte aspecte privind furnizarea Serviciului. Accesul Clientului la NOC se poate face inclusiv online, accesand Site-ul, sectiunea Help Desk, si folosind Coordonatele de Acces puse la dispozitie de PRIME la data semnarii acestui Contract.
- 4.2. Clientul poate contacta NOC la coordonatele indicate in CCS pentru fiecare Serviciu.
- 4.3. De asemenea, informatiile referitoare la Tarife, la serviciile de intretinere si reparatii pot fi consultate si pe Site sau prin orice alt mijloc de informare/comunicare sau pot fi obtinute de catre Client la cerere, prin furnizarea gratuita de PRIME a unor materiale in forma tiparita sau in forma electronica.

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

- 5.1. Orice modificari aduse de PRIME tarifelor aplicabile Serviciilor pe parcursul derularii Contractului vor putea fi facute doar cu respectarea prevederilor art 14.1, si numai dupa expirarea perioadei initiale.
- 5.2. In cazul in care in furnizarea Serviciului de catre PRIME Clientul beneficiaza de Echipament Terminal, Tarifele vor fi mentionate in Angajament si evidentiate in mod corespunzator in factura.

- 5.3. Clientul declara ca PRIME i-a adus la cunostinta Tarifele Serviciilor.
- 5.4. PRIME va emite lunar o factura catre Client, pana cel tarziu la data de 10 (zece) a fiecarei luni. Factura va cuprinde contravaloarea tuturor Serviciilor furnizate in Perioada de Facturare, avand termen scadent de 10 zile de la emitere.
- 5.5. Factura va fi emisa in Lei si va fi transmisa in forma pentru care Clientul si-a exprimat optiunea in Angajament, la coordonatele corespunzatoare.
- 5.5.1. Prin optiunea de primire a facturii prin mijloace electronice, Clientul declara ca accepta transmiterea facturilor exclusiv prin e-mail, conform datelor de contact comunicate. Clientul se obliga sa notifice PRIME orice modificare a adresei de e-mail comunicata pentru transmiterea facturilor.
- 5.5.2. Clientul poate schimba oricand optiunea de transmitere a facturilor, cu suportarea cheltuielilor generate de expediere, prin transmiterea unei cereri scrise in acest sens, cu 30 (treizeci) de zile anterior Perioadei de Facturare incepand cu care solicita modificarea mijlocului de comunicare.
- 5.6. In cazul in care contravaloarea Serviciilor este exprimata intr-o alta moneda decat Lei, PRIME va factura suma in Lei la cursul B.N.R. valabil la data emiterii facturii, la care se va adauga T.V.A..
- 5.7. Neprimirea facturii nu il exonereaza pe Client de plata Tarifelor. Intrucat valoarea Serviciului este prevazuta in Contract, aceasta este cunoscuta si acceptata de Client prin semnarea Contractului iar Clientul nu va putea invoca ulterior necunoasterea sumelor datorate in nicio situatie, prezumandu-se recunoasterea tuturor elementelor pentru determinarea certitudinii, lichiditatii si scadentei sumelor facturate. Clientul se obliga sa achite factura in termen scadent agreeat, chiar daca nu a primit factura.
- 5.8. Clientul poate contesta factura in termen de 10 (zece) zile de la data emiterii facturii. Termenul prevazut este un termen de decadere. La expirarea acestei perioade, suma facturata se considera irevocabil acceptata la plata, Clientul recunoscand astfel, certitudinea, lichiditatea si exigibilitatea sumelor datorate. Contestatia nu suspenda obligatia de plata a sumelor datorate de catre Client. PRIME va solutiona contestatia conform procedurii de sesizare si solutionare a reclamatii din articolul 3.5 din CCG si va regulariza eventualele diferente negative sau pozitive constatate, prin factura pe care o va emite pentru urmatoarea Perioada de Facturare. Partile recunosc irevocabil ca evidentele pastrate in forma electronica de catre PRIME sunt singurele acceptate de Parti ca fiind in masura sa faca proba deplina si concludenta in ceea ce priveste furnizarea Serviciului pentru care s-a emis factura.
- 5.9. Clientul a fost informat si cunoaste ca orice taxe suplimentare sau comisioane percepute de terti pentru plata facturii sunt in sarcina sa si se obliga sa achite contravaloarea Serviciilor, neta de orice taxe sau comisioane suplimentare aplicabile.
- 5.10. In cazul in care Clientul nu isi indeplineste obligatiile de plata conform Contractului, PRIME poate suspenda total sau partial accesul Clientului la Servicii sau poate rezilia Contractul, pe toata durata suspendarii Clientul datorand tariful lunar al serviciilor contractate. Pentru a fi reconectat, Clientul va trebui sa plateasca tariful pentru conectare stipulat in Angajament, plata acestei sume constituind o conditie suspensiva a reconectarii.
- 5.11. Partile convin ca, exceptand situatia prevazuta la art. 5.8, facturile sunt acceptate la plata din momentul emiterii lor, fara a fi necesara semnarea ori stampilarea lor de catre Client.
- 5.12. Platile efectuate de catre Client se vor aloca mai intai asupra penalitatilor de intarziere, apoi asupra Tarifelor. PRIME va calcula penalitati de intarziere in cuantum de 0,5 % pentru fiecare zi de intarziere, pentru suma aferenta debitului pana la momentul achitarii integrale a acestuia. In cazul in care Clientul a incheiat cu PRIME mai multe contracte pentru Servicii, PRIME va fi indreptatita sa impute orice plata efectuata de Client asupra oricarei creante exigibile rezultand din oricare dintre aceste contracte, dupa cum considera de cuviinta in ceea ce priveste ordinea si tipul sumei datorate.
- 5.13. Acumularea a doua facturi restante genereaza in favoarea furnizorului un drept de retentie asupra echipamentelor Clientului detinute in custodie, precum si dreptul de a le valorifica in scopul acoperirii prejudiciului produs prin intarzierea la plata. Vanzarea echipamentelor se va putea face la orice pret apreciat ca fiind corect de catre furnizor tinand cont de performanta si vechimea echipamentelor, indiferent de raportul dintre acest pret de vanzare si valoarea lor la momentul respectiv.
- 5.14. Partile convin expres ca dreptul de recuperare a creantelor izvorate din Contract sau din orice alta conventie dintre Parti, se prescrie in termen de 3 (trei) ani de la data scadentei.

Articolul 6 Obligatiile PRIME

- 6.1. PRIME furnizeaza Clientului toate informatiile privind Serviciile la data semnarii Contractului.

- 6.2. Obligatiile PRIME de a furniza Serviciul se limiteaza la cele prevazute in Contract, exceptie facand cazul in care exista dispozitii si cerinte speciale prevazute de legea romana.
- 6.3. PRIME nu raspunde pentru nicio eroare, defectiune, modificare, desecurizare a oricarei informatii care tranziteaza alte sisteme decat cel al PRIME sau care sunt cauzate de retelele altor operatori, de catre Client ori de echipamentele folosite de acesta.
- 6.4. Clientul intelege ca PRIME este exonerat de orice raspundere in situatia in care imposibilitatea de accesare se datoreaza calitatii, disponibilitatii sau functionarii serviciilor furnizorilor locali, nationali sau internationali de Internet sau comunicatii electronice, indiferent daca CLIENTUL incearca accesarea Serviciului pe teritoriul Romaniei sau din afara teritoriului Romaniei.
- 6.5. PRIME va efectua lucrari de revizie, intretinere si reparatie a retelelor de comunicatii PRIME astfel incat sa asigure furnizarea Serviciului la parametri optimi de functionare. Lucrarile de revizie, intretinere si reparatie a retelelor de comunicatii ale PRIME vor fi asigurate pe propria cheltuiala, daca aceste lucrari nu sunt imputabile Clientului, situatie in care acesta are obligatia de a suporta costul lucrarilor. Lucrarile de revizie, intretinere si reparatie pot determina perioade de Intrerupere sau Discontinuitate a Serviciului si nu pot atrage reducerea Tarifelor.
- 6.6. In cazul in care lucrarile de reparatie sunt necesare pentru Echipamentele Terminale si defectarea acestora a survenit din cauze neimputabile Clientului, PRIME va efectua lucrarile pe cheltuiala proprie si va incheia Fisa de Acceptanta.
- 6.7. In cazul in care lucrarile de reparatie sunt necesare pentru Echipamentele Terminale defectate din cauze imputabile Clientului sau unor terte persoane, PRIME va asigura lucrarile de reparatie pe cheltuiala exclusiva si integrala a Clientului si va incheia Fisa de Acceptanta si un deviz in care se va mentiona contravaloarea lucrarilor de reparatie prestate si va fi inclusa in urmatoarea factura.
- 6.8. In cazul in care lucrarile de reparatie sunt necesare pentru echipamentele Clientului PRIME nu va efectua lucrarile de reparatii si nu este responsabila pentru remedierea unor asemenea defectiuni, Clientul fiind singurul obligat sa asigure functionarea si reparatia lor. Clientul nu este exonerat de la plata Serviciului pentru perioadele in care nu functioneaza echipamentele sale.
- 6.9. Costurile pentru intretinerea si reparatia echipamentelor Clientului vor fi suportate de acesta.
- 6.10. PRIME nu este raspunzatoare pentru alterarea datelor transportate in exteriorul sistemului propriu de comunicatii de date. PRIME nu va fi raspunzator pentru erori, caderi de retea, alterarea si/sau securitatea informatiilor care tranziteaza alte sisteme sau datorate defectiunilor din reseaua tertilor, dupa caz.
- 6.11. PRIME nu asigura si nu garanteaza conformitatea Serviciilor sau eficienta comerciala a acestora pentru un anume scop determinat. PRIME nu este raspunzatoare pentru incidente precum: pierderea informatiei, intarzierea, neexpedierea sau expedierea eronata ce ar putea fi consecinta unor cauze sau conditii generate de diversi operatori pe parcursul transmisiei. De asemenea, PRIME este exonerata de orice raspundere privind orice daune directe sau indirecte, previzibile sau imprevizibile, prejudicii, pagube sau beneficii nerealizate intampinate de CLIENT ca urmare a nefunctionarii sau a functionarii necorespunzatoare a Serviciului.
- 6.12. Prime nu are acces la datele stocate in cloud atunci cand serviciul Prime IaaS a fost contractat, astfel incat intreaga raspundere a protejarii aplicatiilor instalate, a datelor stocate si implicit a drepturilor persoanelor vizate, revine Clientului. Implementarea unor solutii de securitate IT pentru protejarea datelor din cloud este obligatia Clientului, acesta fiind dator, in scopul protejarii propriului business, sa evalueze si sa aloce resursele pe care le considera compatibile cu nivelul de securitate dorit, precum si solutii accesorii (o schema granulara de acces la date al angajatilor/reprezentantilor Clientului astfel incat sa fie asigurata o treapta suplimentara de protectie, criptarea datelor, etc.). IaaS este un model de cloud care in sine presupune securizarea si gestionarea de catre Client a sistemelor de operare, aplicatiilor și continutului.

Articolul 7 Drepturile si obligatiile Clientului

- 7.1. Clientul este singurul raspunzator pentru informatiile transmise prin reseaua PRIME.
- 7.2. Clientul poate sa foloseasca Serviciile, in calitatea sa de utilizator final, pentru nevoile proprii si / sau in scopul furnizarii catre terti, al revanzarii, in scop comercial sau pentru a obtine un profit. Revanzarea Serviciului unor terti de catre CLIENT este posibila numai in baza incheierii unui contract corespunzator acestui scop.

- 7.3. Clientul va actualiza Informarea Initiala imediat dupa survenirea modificarilor relevante, privind in special numele / denumirea, adresa de domiciliu/a sediului social, BI/CI. Aceste modificari devin opozabile PRIME de la data comunicarii lor conform art. 13 din CCG, impreuna cu copiile documentelor doveditoare (daca este cazul). In caz contrar PRIME nu isi asuma raspunderea nici pentru exactitatea datelor comunicate de Client in Informarea Initiala sau cea actualizata cat nici pentru neactualizarea acestora de catre Client. Notificarile sau facturile expediate la adresa comunicata de Client in Informarea Initiala sau actualizarea acesteia sunt considerate comunicate valabil in absenta notificarii primite conform prezentului articol.
- 7.4. Clientul poarta integral responsabilitatea privind utilizarea Serviciului, indiferent de utilizatorul efectiv al acestuia, acoperind costurile eventualelor utilizari, inclusiv al Apelurilor Frauduloase efectuate de terti neautorizati care au folosit Coordonatele de Acces.
- 7.5. Clientul se obliga sa plateasca toate sumele datorate in baza Contractului cu respectarea termenelor din Contract. Aceasta obligatie este esentiala, absoluta si neconditionata si nu va fi afectata de nicio circumstanta de orice natura, ca de exemplu orice compensare sau pretentii reciproce, aparare sau drept pe care il are Clientul impotriva PRIME.
- 7.6. Clientul declara in mod expres ca intelege faptul ca PRIME este singurul indreptatit sa execute lucrari de instalare, intretinere, reparatii si orice alte interventii asupra retelelor de comunicatii operate, pentru a le mentine in parametrii de functionare si ca duratele efectuarii acestor lucrari de catre PRIME nu vor fi considerate ca si durate de nefunctionare a Serviciului care sa determine aplicarea vreunei reduceri a Tarifelor sau care sa nasca vreun alt drept Clientului la orice alta despagubire.
- 7.7. Clientul se obliga sa permita PRIME verificarea starii Echipamentelor Terminale oricand i se va solicita si sa nu ingradeasca astfel accesul Responsabililor PRIME in Locatiile Clientului.
- 7.8. Clientul se obliga sa confirme ca Echipamentele Terminale se afla in posesia sa, la cererea PRIME, in termen de cel mult 5 (cinci) Zile de la data primirii solicitarii.
- 7.9. Clientul se obliga sa returneze catre PRIME toate Echipamentele Terminale atat la cererea PRIME, cat si la incetarea Contractului, pe baza de Proces-verbal. In cazul in care Clientul nu isi indeplineste/ indeplineste necorespunzator obligatia de returnare a Echipamentelor Terminale, acesta va datora catre PRIME penalitati de 1% din valoarea Echipamentului Terminal prevazuta in Fisa de Acceptanta, pentru fiecare Zi de intarziere. In cazul unei intarzieri a obligatiei de returnare mai mare de 30 (treizeci) de Zile, Clientul va datora PRIME valoarea integrala a Echipamentului Terminal, asa cum aceasta este prevazuta in Fisa de Acceptanta.
- 7.10. Clientul se obliga sa plateasca integral si la timp orice sume datorate.
- 7.11. In cazul neachitarii la termen de catre Client a facturilor emise de PRIME in temeiul Contractului sau al oricarui alt contract incheiat intre Client si PRIME, PRIME poate suspenda Serviciul imediat, fara preaviz sau drept de compensare pentru Client, pana la efectuarea platii tuturor debitelor inregistrate de catre Client fata de PRIME, pe toata durata suspendarii Clientul datorand tariful lunar al serviciilor contractate. In situatia in care intarzierea la plata este mai mare de 20 (douazeci) de Zile, PRIME va putea rezilia Contractul, fara a fi obligat la plata vreunei despagubiri Clientului, fara a indeplini vreo formalitate prealabila si fara interventia vreunei instante de judecata. Clientul va fi obligat la plata contravalorii facturilor scadente si neachitate si a penalitatilor aferente, la care se adauga contravaloarea prejudiciului cauzat PRIME ce va fi calculat prin inmultirea numarului de luni ramase pana la implinirea duratei in curs a Contractului cu tariful Lunar pentru fiecare Serviciu, cu titlu de justa despagubire acordata PRIME pentru prejudiciul cauzat de CLIENT. Daca Clientul a utilizat Echipament Terminal va fi obligat si la plata tarifului de dezinstalare.
- 7.12. Clientul se obliga sa permita PRIME accesul la terminalele si echipamentele sale, in scopul verificarii de catre PRIME a respectarii de catre Client a obligatiilor sale contractuale. Refuzul nejustificat al accesului PRIME la terminalele si echipamentele Clientului inseamna recunoasterea implicita din partea Clientului a incalcarii obligatiilor sale contractuale. Orice modificare a locatiei echipamentului terminal pentru a carui utilizare s-au asignat clientului numere independente de locatie trebuie trebuie anuntata catre Prime cu 3 zile anterior operarii ei, avand in vedere faptul ca la mutarea echipamentelor serviciul devine indisponibil din punct de vedere tehnic, clientul neputand accesa prin urmare sistemul national unic pentru apeluri de urgenta (SNUAU).
- 7.13. La apelarea numarului national unic de urgenta 112 de la numarul nongeografic alocat, CLIENTUL se obliga sa informeze operatorului adresa de la care se initiaza apelul.
- 7.14. In situatia contractarii serviciului Prime Security, licenta transmisa CLIENTULUI este fara drept de subinchiriere, neexclusiva si netransferabila. CLIENTUL nu va avea dreptul:
(i) sa publice, sa copieze (in alt mod decat copia de rezerva permisa), sa inchirieze, sa dea în leasing sau sa transfere in orice mod produsul software;

(ii) sa utilizeze produsul software ca produs software de tip server, pentru gazduire in scopuri comerciale, sa puna la dispozitie produsul software pentru utilizarea simultana de catre mai multi utilizatori dintr-o retea, sa instaleze produsul software pe un server si sa permita utilizatorilor sa il acceseze de la distanta;

(iii) sa refaca programul sursa, sa desfaci sau sa dezassembleze produsul software sau module, componente ori functionalitati ale acestuia, ori sa faca demersuri in acest sens.

Articolul 8 – Durata si Inetarea Contractului

8.1. Contractul se incheie pentru o durata minima initiala nu mai mica de 1 (un) an, daca o alta durata minima nu este specificata expres in Angajament, incepand de la data semnarii Contractului si se prelungeste automat pentru perioade succesive egale, in aceleasi conditii, daca niciuna dintre Parti nu comunica celelalte, prin scrisoare recomandata intentia sa de incetare cu acordarea unui preaviz de minim 60 (saizeci) de Zile inainte de implinirea duratei initiale sau prelungite.

8.2. Contractul poate inceta:

8.2.1 Prin denuntarea unilaterală de către CLIENT. Clientul va adresa PRIME o notificare scrisă prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire și va acorda termen de preaviz de 60 (saizeci) de zile. Dreptul Clientului de a denunța unilateral Contractul, exercitat pe parcursul duratei minime, specificată în Angajament, este considerat de Parti încetare intempestivă și generatoare de prejudicii pentru PRIME, pentru care Clientul va plăti PRIME, cu titlu de justă despăgubire, o sumă egală cu Tariful Serviciului înmulțit cu numărul de luni rămase neexecutate pentru fiecare Numar și/sau Locație a Clientului și/sau Circuit contractat, până la expirarea duratei Contractului, la care se adaugă tariful de deinstalare în cuantum de 10 Euro pentru fiecare Echipament Terminal. Clientii care au calitatea de reselleri ai serviciilor contractate sunt obligați să achite această despăgubire chiar dacă rezilierea intervine pe durata perioadei contractuale prelungite. Clientul declară că a fost informat, că este de acord și că își asumă obligația să achite cu cel mult 5 (cinci) zile înainte de data împlinirii termenului de preaviz pentru denunțare, toate sumele anterior menționate. Justa despăgubire datorată de Client nu afectează obligațiile acestuia de plată a tuturor celorlalte sume datorate conform prevederilor Contractului și rezultate din derularea acestora până la momentul intervenirii încetării Contractului conform prezentului articol.

8.2.2. Prin denuntarea unilaterală de către PRIME cu un preaviz de 120 de zile.

8.2.3. De plin drept în cazul în care ANCOM retrage sau suspendă dreptul PRIME de a mai furniza rețele ori servicii de comunicații electronice pe baza regimului de autorizare generală, de la data retragerii sau suspendării dreptului. În acest caz, PRIME nu datorează Clientului nicio despăgubire ca urmare a încetării Contractului.

8.2.4. Prin acordul de voință al ambelor Parti, exprimat în scris.

8.2.5. Prin reziliere, de către oricare dintre Parti, în cazul în care una dintre Parti nu își execută obligațiile contractuale, le execută în mod necorespunzător sau cu întârziere, cu respectarea procedurii prevăzute de prezentul paragraf. Partea afectată va notifica Partii în culpa obligația a carei neexecutare, executare necorespunzătoare sau cu întârziere poate genera rezilierea Contractului și va acorda un termen de remediere de 15 (cincisprezece) zile de la data primirii notificării. Rezilierea nu va opera în cazul în care Partea în culpa a remediat situația notificată în termenul de remediere. Cu toate acestea, dacă la împlinirea termenului de remediere Partea în culpa nu și-a îndeplinit obligația, Partea afectată va considera Contractul reziliat de plin drept la data împlinirii termenului de remediere.

8.2.6. La împlinirea termenului de preaviz reglementat de clauza 8.1. a acestui articol.

8.2.7. În condițiile de forță majoră reglementate de art. 9.3, sau în condițiile prevăzute pentru modificarea unilaterală a Contractului de către PRIME reglementate de art. 14, în condițiile de Frauda reglementate de art. 16, sau ale portării Numarului Geografic conform legii.

8.3. Cu excepția situației prevăzute la art. 8.2.2, Clientul va plăti Serviciile furnizate, taxele și Tarifele datorate înainte de încetarea Contractului, taxele de deinstalare, orice costuri cu privire la Echipamentele Terminale, inclusiv orice altă sumă stipulată în acest Contract.

Articolul 9 – Forța Majoră

9.1. Forța majoră (convenită ca fiind acel eveniment absolut imprevizibil și de neînlaturat, petrecut după intrarea în vigoare a Contractului, care împiedică pe oricare dintre Parti să își îndeplinească obligațiile), și cazul fortuit (un eveniment care nu poate fi prevăzut și nici împiedicat de către cel care ar fi fost chemat să răspundă dacă evenimentul nu s-ar fi produs) se numesc situații exoneratoare. Oricare dintre acestea exonerează de răspundere Partea care le invocă în condițiile legii.

- 9.2. Partea care invoca o situatie exoneratoare o va aduce la cunostinta celeilalte Parti in termen de maxim 48 (patruzecisiopt) de ore de la producere, iar in cazul fortei majore va remite acesteia confirmarea Camerei de Comert si Industrie privind existenta cazului in termen de maximum 5 (cinci) zile de la aparitia lui.
- 9.3. Daca durata confirmata a situatiei exoneratoare este mai mare de 10 (zece) zile, Partile se vor reuni pentru a decide conditiile continuarii Contractului sau incetarea acestuia. Daca in termen de 90 (nouazeci) de Zile de la producere, evenimentul respectiv nu inceteaza, Partile au dreptul sa notifice in scris celeilalte Parti incetarea Contractului, fara ca vreuna dintre ele sa poata pretinde daune-interese pentru o astfel de incetare, exceptand obligatiile scadente la data aparitiei cazului respectiv.
- 9.4. Exonerarea de raspundere opereaza numai pe durata existentei situatiei si numai cu privire la obligatiile nascute in perioada in care forta majora/cazul fortuit actioneaza. Partile nu pot invoca forta o situatie exoneratoare pentru neindeplinirea obligatiilor de plata.

Articolul 10 – Notificari

- 10.1. Toate comunicările, notificările sau alte solicitări în legătură cu acest Contract vor fi întocmite în scris și vor fi transmise în orice interval orar la datele de contact de mai jos (i) personal, cu număr de înregistrare sau (ii) prin curier, cu confirmare de primire sau (iii) prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire sau (iv) prin fax sau (v) prin e-mail, în condițiile de mai jos. Comunicările verbale nu vor fi luate în considerare.

Pentru PRIME:

Adresa:

Fax:

În atenția:

E-mail:

Pentru CLIENT

Adresa:

Fax:

În atenția:

E-mail:

- 10.2. Partea care își modifică oricare din coordonatele indicate în prezentul articol comunică noile coordonate celeilalte Parti prin notificare, schimbarea coordonatelor fiind opozabilă celeilalte Parti în termen de 5 (cinci) zile de la data primirii notificării, în modalitatea prevăzută în acest articol.
- 10.3. Comunicările vor fi considerate primite: (i) la data primirii lor, dacă sunt transmise personal sau prin curier, conform semnăturii de primire; (ii) la data specificată în confirmarea de primire, dacă sunt transmise prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire; (iii) la momentul emiterii confirmării de primire de către faxul de destinație, dacă sunt trimise prin fax, cu condiția că, în fiecare caz în care transmiterea notificărilor, făcută personal sau prin fax se produce după ora 17:00 într-o zi lucrătoare, se va considera că serviciul de transmitere s-a produs, respectiv comunicarea va fi înregistrată, la ora 9:00 a următoarei zile lucrătoare; (iv) la momentul la care destinatarul unei notificări prin e-mail răspunde expeditorului, confirmând expres primirea acestuia, pentru evitarea oricărei îndoieli, o confirmare automată emisă de programul client mail nu este considerată dovadă a comunicării.

Articolul 11 – Confidentialitatea. Datele cu caracter personal

- 11.1. Partile vor păstra confidentialitatea și nu vor divulga tertilor Informațiile Confidențiale provenite de la oricare din ele în cursul derulării Contractului. PRIME este autorizat de Client să facă publică orice neîndeplinire a obligațiilor sale de plată rezultând din Contract, inclusiv înscrierea pe o listă centralizatoare a incidentelor de plată.
- 11.2. Partile vor păstra confidentialitatea tuturor documentelor privind executarea Contractului, indiferent de natura acestora și indiferent de suport.
- 11.3. Orice divulgare se va efectua numai cu consimțământul scris prealabil al Partii de la care provine Informația Confidențială.
- 11.4. În cazul în care una din Parti își încalcă obligația de păstrare a confidențialității, încălcare constatată prin hotărâre judecătorească, este obligată să plătească daune-interese care să acopere prejudiciul creat celeilalte Parti.

- 11.5. Prin semnarea prezentului Contract, ambele părți sunt de acord cu prelucrarea pe care fiecare dintre ele o efectuează asupra datelor personale pe care le dețin sau le transmit reciproc, în scopul îndeplinirii obligațiilor asumate în Contract. Datele procesate constau în: numele și prenumele, adresa de e-mail, numărul de telefon, poziția în cadrul companiei etc., strict în scopul administrării și executării contractului.
- 11.6. Părțile garantează calitatea de angajat / reprezentant legal sau convențional al titularilor adreselor de e-mail și a numerelor de telefon indicate în contract, în caz contrar, se vor compensa reciproc pentru orice daune suferite ca urmare a încălcării acestei obligații și a legislației privind protecția datelor europene. Părțile convin în mod expres că daunele includ amenzile aplicate în temeiul Regulamentului UE nr. 679 din 27 aprilie 2016 (Regulamentul general privind protecția datelor sau „GDPR”) privind protecția persoanelor fizice cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și la libera circulație a acestor date sau orice act care reglementează tratamentul acestor date. Activitățile de prelucrare a datelor sunt efectuate de PRIME sau de avocații acesteia cu respectarea tuturor principiilor prevăzute de regulament. Părțile se asigură, în fiecare caz, că accesul la datele cu caracter personal prelucrate este strict limitat la acei angajați sau alte persoane care trebuie să cunoască și / sau să acceseze datele, pentru a îndeplini obligațiile asumate prin contract și să garanteze că toate aceste persoane sunt deținute de aceleași acorduri / contracte de confidențialitate sau obligații legale privind păstrarea confidențialității ca părțile la contract.
- 11.7. În cazul în care CLIENTUL nu este de acord cu prelucrarea datelor sale cu caracter personal pentru unul sau mai multe dintre scopurile specificate în prezentul alineat, acesta își va exercita dreptul de opoziție în scris prin trimiterea unei solicitări la adresa de e-mail prevăzută la art. 10. În acest caz, precum și în situațiile în care statutul de angajat / de reprezentant sau de reprezentant legal încetează, părțile se angajează să pună la dispoziție date noi în scopul efectuării corespondenței între părți. În situația în care consideră că drepturile sale privind protecția datelor cu caracter personal au fost sau pot fi încălcate, persoana vizată se poate adresa autorității responsabile, ANSPDCP.
- 11.8. Pe toată durata contractului, părțile se vor asigura că există acorduri de confidențialitate, atât cu angajații autorizați să acceseze datele, cât și cu cei care nu au acces la acestea. La data rezilierii contractului, din orice motiv, părțile se angajează să returneze datele lor personale care au făcut obiectul contractului sau în a căror posesie au intrat în cursul contractului, pentru a le elimina din orice mediu, cu excepția cazului în care se justifică un interes legitim pentru păstrarea lor, care va predomina interesul titularului de date. În ultimul caz, însă, partea se va asigura că datele sunt stocate într-un format care nu permite accesul neautorizat (cum ar fi pseudonimizare, criptare, scheme granulare de acces la date etc.).
- 11.9. În cazul în care funcționarea serviciului de către CLIENT necesită prelucrarea datelor cu caracter personal la care se aplică Regulamentul general privind protecția datelor („GDPR”) într-o țară care nu oferă garanții adecvate de protecție a datelor, atunci CLIENTUL și furnizorii de aplicații vor pune în aplicare un mecanism adecvat de transfer de date, astfel cum este prevăzut în art. 46 sau 47 din GDPR, inclusiv executarea clauzelor contractuale standard corespunzătoare, după caz. Prime nu va fi responsabil pentru nicio dezvăluire, modificare sau ștergere a datelor rezultate din accesul furnizorilor de aplicații. Furnizorii de aplicații nu funcționează ca subprocesori pentru Prime, așa cum este acest termen definit în GDPR. Prime nu este responsabil, nu garantează sau nu susține niciun fel de astfel de aplicații terțe. În mod similar, Prime nu poate garanta disponibilitatea continuă a unor astfel de aplicații terțe și poate bloca accesul la astfel de aplicații terțe fără un drept al CLIENTULUI la orice rambursare, credit sau alte compensații, dacă de exemplu furnizorul de aplicații terțe încetează să furnizeze produsul sau serviciul său la un nivel acceptabil pentru Prime.

Articolul 12 – Cesiunea Contractului

- 12.1. Clientul nu are dreptul de a cesiona sau nova drepturile și obligațiile stabilite prin prezentul Contract, fără acordul expres, prealabil, scris al PRIME, sub sancțiunea nulității cesiunii, novatiei, etc. Cesiunea operează și Clientul cedent va fi liberat față de PRIME exclusiv după încheierea de către PRIME a contractului având ca obiect cesiunea, și numai în cazul în care datoriile Clientului sunt achitate la zi și viitorul client îndeplinește la randul său condițiile impuse de PRIME.
- 12.2. PRIME are dreptul să cesioneze integral sau parțial drepturile și obligațiile sale unui tert, fără a solicita consimțământul Clientului, și fără ca acesta să aibă dreptul la compensații, de orice natură, cât timp cesiunea nu modifică drepturile Clientului rezultate din Contract.

Articolul 13 - Rezolvarea litigiilor

- 13.1. Partile convin ca orice neintelegere intervenita in derularea Contractului sa fie rezolvata pe cale amiabila. Litigiile de orice natura decurgand din semnarea, derularea, interpretarea, executarea, incalcarea si incetarea Contractului sau orice alt aspect al prezentului Contract sau in legatura cu acesta, care nu pot fi rezolvate pe cale amiabila de catre Parti, vor fi solutionate de ANCOM sau de instanțele judecatoresti competente in a caror circumscriptie se afla sediul PRIME.

Articolul 14 - Modificarea Contractului

- 14.1. PRIME poate modifica unilateral prevederile prezentului Contract, inclusiv Tarifele, cu obligatia informarii prealabile a Clientului prin notificare trimisa conform articolului 10 din CCG. In cazul in care Clientul nu este de acord cu aceste modificari, acesta va putea denunta unilateral Contractul, notificand PRIME in acest sens, in termeni neechivoci, prin orice mijloc scris care asigura dovada transmiterii si dovada continutului, inainte de expirarea unui termen de 30 (treizeci) de Zile calculat de la data la care PRIME a notificat Clientului modificarile. Incetarea Contractului in temeiul denuntarii unilaterale a Clientului isi produce efectele la implinirea termenului de 30 (treizeci) de Zile de la data notificarii initiale a PRIME cu privire la modificarile propuse.
- 14.2. Neexpedierea de catre Client sau neprimirea de catre PRIME a notificarii prin care Clientul isi exprima dezacordul asupra modificarilor contractuale comunicate de PRIME si isi manifesta decizia de incetare unilaterala a Contractului in termenul de 30 (treizeci) de Zile de la data la care PRIME a adus la cunostinta Clientului modificarile Contractului conduce la ineficienta notificarii, toate modificarile fiind considerate acceptate tacit de catre Client si vor face parte integranta din Contract incepand cu implinirea termenului de 30 (treizeci) de Zile, daca in notificarea initiala din partea PRIME nu s-a prevazut un termen mai lung. Denuntarea unilaterala a Contractului sau modificarea acestuia nu afecteaza in niciun fel obligatiile scadente dintre Parti, anterioare incetarii Contractului, respectiv, modificarii acestuia.
- 14.3. In cazul in care specificatiile tehnice ale Serviciului PRIME, cum ar fi, dar nelimitat la: upgrade banda, locatie noua, etc. sau Locatiile Clientului ori caracteristicile Serviciului sunt modificate prin acordul Partilor, Partile vor semna un Angajament in care se vor consemna modificarile.
- 14.4. Fara a afecta prevederile art. 14.1-14.3, Partile sunt de acord ca orice modificare sau completare a prevederilor Contractului se va realiza in scris, prin acord comun, exceptand situatiile prevazute la articolul 14.2, cand lipsa notificarii de denuntare a Clientului valoreaza acceptare noilor conditii. Modificarile Contractului constituie parti integrante ale acestuia si intra in vigoare la data semnarii lor de ambele Parti sau la o data ulterioara mentionata expres sau la data implinirii termenului de primire a raspunsului din partea CLIENTULUI.
- 14.5. Orice modificare legislativa (inclusiv, dar fara a se limita la Decizii ale ANCOM, legi, ordonante, norme etc.) care vizeaza modificarea de drept a oricarei dispozitii a acestui Contract se va considera ca a modificat de drept clauzele respective, fara a fi necesara consemnarea in scris, acordul Partilor sau transmiterea vreunei notificari, pentru ca respectivele modificari sa devina operabile.
- 14.6. Oricarei modificari intervenite pe parcursul duratei minime contractuale, asa cum este specificata in Angajament, din initiativa CLIENTULUI, cu privire la caracteristicile Serviciului care implica (i) micșorarea Tarifului lunar specificat in Sectiunea I si/sau (ii) diminuarea numarului de Locatii ale Clientului fara redirectionarea Serviciului catre alte Locatii ale Clientului, i se aplica dispozitiile art. 8.2.1. Cu titlu exemplificativ modificarile reglementate de aceasta clauza se pot referi la: reducerea latimii de banda, pentru Serviciul Prime INTERNET, reducerea volumului de unitati contractate pentru Serviciul Prime TEL sau reducerea numarului de Circuite contractate pentru Serviciul Prime VPN.

Articolul 15 Clauze specifice Contractului la distanta/ in afara spatiilor comerciale

- 15.1. Data de Incepere a Contractului la distanta sau a celui in afara spatiilor comerciale este (i) data la care PRIME a primit Contractul semnat de Client pe un suport durabil (e-mail, fax, posta sau servicii de curierat) cand pentru prestarea Serviciului nu este necesara instalarea unui Echipament Terminal, (ii) daca pentru furnizarea Serviciului este necesara instalarea Echipamentului Terminal, Data Inceperii este data semnarii Fisei de Acceptanta.
- 15.2. Clientul beneficiaza de o perioada de 14 (paisprezece) Zile pentru a se retrage din Contract fara a fi nevoit sa justifice decizia de retragere si fara a suporta alte costuri. Termenul de 14 zile din aceasta clauza se calculeaza, dupa caz, de la data la care PRIME a primit Contractul semnat de Client pe un suport durabil, pentru situatia descrisa la art. 15.1. lit. (i) sau de la data semnarii Fisei de Acceptanta, pentru situatia prevazuta de clauza 15.1. lit. (ii).
- 15.3. Exercitarea dreptului de retragere se va face in scris, prin transmiterea unei solicitari catre adresa de email a Prime Telecom indicata la art 10. Sarcina probei privind exercitarea dreptului de retragere, in conformitate cu prezentul articol, revine Clientului.
- 15.4. Efectele incetarii Contractului la distanta/in afara spatiilor comerciale constau in repunerea Partilor in situatia anterioara semnarii Contractului, exceptand cazul in care Echipamentul Terminal a fost instalat, indiferent daca Fisa de Acceptanta a fost semnata si de Client, caz in care Clientul va suporta costul instalarii si dezinstalarii, inclusiv deplasarea angajatilor PRIME in Locatiile Clientului. Clientul este obligat sa returneze Echipamentele Terminale in aceleasi conditii in care au fost primite. Daca Echipamentul Terminal a fost folosit, PRIME poate percepe o despagubire stabilita de la caz la caz, in functie de integralitatea, gradul de utilizare si/ sau deteriorare a Echipamentului Terminal, care nu va depasi valoarea acestuia.

PRIME va inapoia Clientului orice Preplati sau alte sume achitate pentru derularea Contractului la distanta sau a celui in afara spatiilor comerciale.

- 15.5. Prevederile articolului 15 sunt aplicabile doar clientilor finali, nu si celor care au calitatea de reselleri ai serviciilor contractate.

Articolul 16 – Frauda

- 16.1. Serviciile sunt destinate utilizarii de catre Client in calitate de utilizator final, pentru nevoi proprii, si / sau cu scopul exploatarei comerciale a acestora. Frauda se poate constata independent de obtinerea efectiva a unui profit. Serviciile care fac obiectul acestui Contract pot fi destinate intermediarii sau recomercializarii catre terti, furnizori sau utilizatori finali, si / sau testarii unor echipamente; orice utilizare a Serviciilor contrara prevederilor legale este considerata Frauda si este interzisa.
- 16.2. In cazul unor utilizari interzise conform acestei clauze, indiferent daca Frauda se produce de la sau dinspre portul Clientului, si care pun in pericol functionarea Retelei PRIME, PRIME are dreptul sa suspende furnizarea Serviciilor pana la incetarea utilizarii necorespunzatoare. PRIME se obliga sa notifice CLIENTULUI suspendarea Serviciului, CLIENTUL fiind de acord ca PRIME este in masura sa decida cand Frauda pune in pericol reseaua PRIME. La cererea expresa a CLIENTULUI comunicata conform art. 13 din Contract, PRIME va comunica motivele deciziei de suspendare a Serviciului.
- 16.3. CLIENTUL se obliga sa nu initieze apeluri sau sa utilizeze datele prin sisteme automate in orice alte scopuri care sunt contrare utilizarii pentru nevoi proprii a Serviciilor. Orice utilizare a Serviciilor in alte scopuri decat efectuarea si primirea de apeluri, apeluri video, transferul de date directe intre utilizatorii finali este strict interzisa. Clientul va lua toate masurile de securitate necesare pentru a preintampina astfel de situatii si se va asigura ca nu vor avea loc actiuni care l-ar putea prejudicia pe acesta, pe PRIME sau pe terti.
- 16.4. Incalcarea de catre CLIENT a oricarei obligatii prevazuta in acest articol, constituie o frauda, o incalcare a bunelor practici in domeniu si atrage de drept raspunderea indivizibila a acestuia pentru toate contractele de Servicii si intreaga perioada de utilizare, indiferent pentru care Serviciu a fost constatata Frauda.
- 16.5. De la data constatarii Fraudei, PRIME are dreptul de a (1) retrage unilateral orice beneficiu acordat CLIENTULUI si/sau de a (2) suspenda sau restrictiona oricare si toate Serviciile sau (3) rezilia toate contractele pentru Servicii, cumulativ cu plata unor despagubiri reprezentand quantumul prejudiciului, pentru fiecare Serviciu, suma care va putea fi retinuta de PRIME din Preplata sau din contravaloarea oricaror alte sume platite de CLIENT in avans in baza Contractului sau a oricarei alte conventii dintre Parti.

Articolul 17 Clauze privind securitatea si sanatatea in munca

- 17.1 Accidentele produse din vina PRIME asupra sa (a personalului propriu), pe teritoriul CLIENTULUI, se raporteaza si inregistreaza de catre PRIME.
- 17.2 Accidentele produse din vina CLIENTULUI răspunzător de conducerea si/sau de organizarea activității care a avut ca urmare producerea accidentului, asupra personalului PRIME, se raporteaza si se inregistreaza de catre CLIENT.
- 17.3 In cazul producerii unui eveniment in care au fost implicate atat persoane angajate de CLIENT cat si persoane angajate de PRIME, cercetarea se va efectua de catre o comisie mixta formata din reprezentantii ambelor parti.
- 17.4 Accidentele de munca ce apar in alte situatii decat cele prevazute mai sus vor fi raportate conform legii, catre Inspectoratul Teritorial de Munca.

Articolul 18 Dispozitii finale

- 18.1. Prezentul Contract este guvernata legea romana.
- 18.2. Pentru aprecierea unitara a raporturilor juridice existente intre Parti, in cazul in care Clientul are incheiate mai multe Contracte, se aplica prevederile contractului incheiat de Parti cu cea mai recenta data. Prezentul Contract consemneaza integral intelegerea dintre Parti cu privire la obiectul sau si inlatura orice alte declaratii/acorduri anterioare, indiferent daca sunt in forma scrisa sau verbala, intervenite intre Parti anterior semnarii sale. Partile au inteles pe deplin continutul Contractului in ansamblu si al fiecarei prevederi in parte.
- 18.3. Omisiunea sau intarzierea din partea oricarei Parti de a exercita la orice moment, oricare drept sau privilegiu din Contract, sau de a exercita orice optiune sau mijloc de remediere pe care il are la dispozitie, nu va fi in nicio situatie interpretata drept o renuntare la acea mentiune sau acel mijloc.

- 18.4. Drepturile si obligatiile Partilor din Contract vor fi transmise succesorilor universali, cu titlu universal, sau cu titlu particular ai acestora sau, dupa caz, afiliatilor, daca nu exista o stipulatie contrara in prezentul Contract.
- 18.5. Daca una din prevederile contractuale este declarata nula sau inaplicabila, Partile vor adapta continutul acesteia asa incat sa devina valabila si aplicabila, dar aceasta nu va avea niciun efect asupra celorlalte prevederi contractuale, care vor continua sa ramana in vigoare, cu toate efectele ce decurg din aplicarea lor.
- 18.6. Subscrisa, prin reprezentant/Subsemnatul [.....], in calitate de Client, declar ca am fost informat(a) cu privire la continutul acestui Contract, si ca prin semnarea Contractului sunt intrutotul de acord cu prevederile acestuia.

Urmatoarele prevederi contractuale, reprezinta in acceptiunea Partilor si a art.1.203 din Codul Civil, clauze neuzuale: art. 2.8, art. 2.9, art. 6, art. 5.8, 5.13, 8.2.2, 13, art. 14, art. 15 si art. 16. Prin semnarea acestui Contract, Clientul isi exprima acordul fara rezerve cu privire la continutul clauzelor de mai sus si cu privire la efectele acestora.

CCG si CCS valabile si aplicabile la data semnarii Contractului sunt publicate si, ulterior, daca este cazul, arhivate de PRIME pe Site, pot fi oricand consultate, accesate si tiparite de Client si fac proba raporturilor juridice dintre Parti.

De asemenea, Partile declara ca prezentul Contract a fost prezentat, negociat "clauza cu clauza" si agreat inainte de semnare.

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

PRIME

Clientul