

**CONDITII SPECIALE PENTRU FURNIZAREA SERVICIULUI DE TELEFONIE****1. Dispozitii generale**

Prezentele Conditii speciale de furnizare a serviciului de telefonie („Serviciul”) pus la dispozitie de iNES se subordoneaza Conditieiilor generale seria **G** si fac parte integranta din Contract, asa cum acesta este definit in Conditieiile generale.

**2. Serviciul**

**2.1.** Serviciul pus la dispozitia Beneficiarului este serviciul de voce si mesaje facsimile internationale, interurbane si locale in si prin intermediul retelei iNES, denumit in continuare Serviciul, in conformitate cu prezentele conditii, Conditieiile generale si Anexa de Tarife si Servicii.

**2.2.** iNES furnizeaza Serviciul in acord cu parametrii tehnici si in locatiile specificate in Anexa de Tarife si Servicii.

**3. Tarife**

**3.1** Pentru Serviciul oferit Beneficiarul va achita tarifele stabilite in Anexa de Tarife si Servicii.

**3.2.** Durata apelurilor este calculata in minute, prin rotunjire la un minut intreg, pentru primele 60 de secunde. Dupa primul minut tariful se face la secunda. iNES isi rezerva dreptul de a aplica in orice moment tarife suplimentare pentru orice servicii speciale oferite, conexe cu Serviciile, daca prin Contract nu s-a prevazut altfel. Aceste tarife in cazul in care se vor solicita vor fi publice pe site-ul [www.ines.ro](http://www.ines.ro) si vor fi incluse in Anexa de Tarife si Servicii.

**3.3.** Tarifele pentru fiecare tip de apel vocal, in cazul in care depasesc minutele incluse in abonament (tarifele standard) precum si tarifele suplimentare (care nu intra in valoarea abonamentului), in cazul serviciului de telefonie sunt astfel:

- National, în rețeaua altor operatori telefonie fixa (inclusiv numerotatie portata): 0,02 euro
- În Rețelele mobile: Vodafone, Orange, Telekom, RCS\_RDS (inclusiv numerotatie portata): 0,05 euro
- Serviciile cu valoare adaugata Telekom: 0,0250 euro
- National: Universal Emergency Service (Salvare, Pompieri, Politie, 112): 0 euro

Tarifele pentru destinatiile internationale se regasesc pe site-ul [www.ines.ro](http://www.ines.ro).

**3.4.** Ordinea de consum a minutelor incluse in abonament este conform cu ordinea efectuarii apelurilor. După terminarea minutelor incluse, acestor apeluri li se aplică tariful corespunzător traficului suplimentar

**4. Facturare. Plata**

**4.1.** Facturarea si modalitatile de plata pentru Serviciul furnizat sunt cele prevazute in Conditieiile generale de furnizare iNES.

**4.2.** La cerere factura va putea fi detaliata partial (pe destinatii) sau total (pe numere apelate) la alegerea Beneficiarului la tarifele in vigoare la data solicitarii serviciului

**5. Intreruperea si/sau suspendarea serviciului**

Pentru intarzieri la plata facturii mai mari de 30 zile de la data scadentei primei facturii de servicii, iNES poate intrerupe/suspenda furnizarea Serviciului pana la achitarea de catre Beneficiar a tuturor obligatiilor scadente si restante.

**6. Contestarea sumelor facturate**

In cazul in care Beneficiarul contesta suma facturata si diferenta care este in litigiu este mai mica de 20% din valoarea facturii, Beneficiarul va achita integral factura, urmand ca eventualele diferente sa fie corectate pe factura urmatoare. In cazul in care diferenta in litigiu este mai mare de 20% din valoarea facturii, plata sumei contestate va fi amanata pana la expirarea perioadei de investigatie, care nu va depasi 30 de zile de la data inregistrarii reclamatiei.

**7. Calitatea serviciului**

iNES garanteaza buna functionare a Serviciului doar daca Beneficiarul utilizeaza sistemul si echipamentele recomandate de catre iNES specificate in Anexa de Tarife si Servicii si cu respectarea de catre Beneficiar a instructiunilor primite la semnarea Contractului si instalarea Serviciului.

**8. Activarea serviciului**

**8.1.** Activarea Serviciului se realizeaza in conformitate cu Conditieiile generale.

**8.2.** In momentul activarii Serviciului, iNES atribuie Beneficiarului, in limita disponibilitatii, unul sau mai multe numere de telefon. Daca exista o cerere din partea Beneficiarului pentru un numar de telefon special, aceasta va fi supusa validarii iNES. La cererea motivata a Beneficiarului, numarul de telefon poate fi schimbat, dupa achitarea tarifului prevazut in Anexa de Tarife si Servicii.

**8.3.** Prestatorul isi rezerva dreptul sa schimbe numarul de telefon atribuit Beneficiarului din ratiuni impuse de serviciul de telefonie, gratuit, cu o notificare prealabila cu o luna si cu respectarea reglementarilor in vigoare.

**9. Responsabilitati. Limite**

**9.1.** iNES nu este in nici un fel raspunzatoare pentru pierderile (directe sau indirecte), pierderea unor ocazii sau oportunitati de afaceri sau pentru beneficiile nerealizate, ale Beneficiarului sau ale tertilor cu care Beneficiarul se afla in contract, ca urmare a nefunctionarii sau a functionarii necorespunzatoare a Serviciului. Singurul remediu care poate fi solicitat de catre Beneficiar este de a i se reduce in mod proportional abonamentul lunar conform perioadelor de nefunctionare, in cazul in care prin contractul semnat se specifica plata unui abonament lunar.

**9.2.** Beneficiarul a luat la cunostinta si a inteles ca iNES nu controleaza si nu are nici o responsabilitate in ceea ce priveste continutul comunicatiilor transmise prin rețeaua iNES.

**9.3.** Beneficiarul va asigura accesul iNES in locatiile sale interventiile tehnice ce tin de buna functionare a Serviciului.

**9.4.** Beneficiarul se obliga sa nu foloseasca echipamente tecare nu sunt autorizate de catre iNES si sa nu modifice echipamentele sau orice alte instalatii realizate de catre iNES pentru functionarea Serviciului.

**9.5.** Beneficiarul poate accesa numarul unic pentru apeluri de 112, neexistand nicio limitare a accesului la numarul unic. Beneficiarul intelege si accepta ca informatia de localizare a apelantului care acceseaza numarul unic pentru apeluri de urgenta 112 este transmisa catre operatorul sistemului de urgenta.

**9.6.** In cazul unei cereri de portare a unui Beneficiar in rețeaua iNES, nu se percepe taxa pentru portarea numarului de telefon. Daca insa se doreste portarea din rețeaua iNES, acest lucru se va face direct prin solicitarea portarii catre alt furnizor de servicii, incetarea Contractului

intervenind la data realizării portării, cu respectarea tuturor termenilor și condițiilor prevăzute în Contract. În măsura în care cererea de portare a Abonatului din rețeaua iNES către alt furnizor nu se finalizează cu realizarea portării, Contractul își va produce efectele în continuare cu respectarea aceluiași termen și condiții.

#### 10. Disfuncționalități ale serviciului. Reclamații

**10.1.** iNES va depune toate eforturile să furnizeze Serviciul în mod continuu cu minimum de întreruperi, cu excepția faptului că anumite întreruperi, întârzieri sau alte disfuncționalități ale Serviciului pot fi datorate din cauze independente de iNES (terți furnizori de transmisii de date, de energie electrică, etc.). iNES folosește pentru măsurarea și gestionarea traficului indicatori de performanță generați în nodurile de rețea, conform specificațiilor furnizorilor de echipamente. Performanța acestor indicatori este monitorizată în mod regulat în scopul de a evita congestiunea segmentelor de rețea sau pentru utilizarea acestora la capacitate maximă. În acest sens, rețeaua iNES este în așa fel proiectată astfel încât criteriile licenței sale de operare să fie îndeplinite statistic. Beneficiarul înțelege și acceptă că nivelul calitatii Serviciilor poate fi afectat în situațiile în care se iau măsurile de decongestionare a traficului, iNES asigurând un nivel maxim de blocare și întrerupere a apelurilor în proporție de 2% în medie pe rețea (număr care se raportează la numărul total de abonați într-o anumită perioadă și la nivelul întregii rețele iNES). Informații complete privind procedurile de măsurare și gestionare a traficului precum și despre posibilele condiții care au ca efect limitarea accesului sau utilizarea anumitor servicii și aplicații sunt disponibile pe [www.ines.ro](http://www.ines.ro). Caracteristicile sau disponibilitatea Serviciilor furnizate de către iNES pot suferi modificări ca urmare a restricționării/suspendării/incetării, din orice motiv, a dreptului iNES de a furniza aceste servicii în rețelele altor parteneri. Pentru evitarea oricărui dubiu, iNES nu răspunde pentru prejudiciile, de orice natură, directe sau indirecte, suferite de Beneficiar în legătură cu aceste modificări.

**10.2.** Serviciul iNES este accesibil Beneficiarului 24 de ore din 24, 7 zile din 7. Suportul tehnic este asigurat telefonic 24 de ore din 24, 7 zile din 7 la nr de tel.031.620.20.20, iar intervențiile care necesită deplasare, de luni până vineri, între orele 9:00-21:00, cu excepția sărbătorilor legale. Asistența tehnică solicitată de Beneficiar pentru remedierea defectiunilor care nu se datorează iNES, cât și eventualele servicii suplimentare se tarifează cu 25 EUR/ora + TVA.

**10.3.** iNES se obligă să remedieze eventualele defectiuni reclamate în termen de maxim 3 ore dacă reclamația este raportată și înregistrată la centrul de suport iNES în timpul programului de lucru (luni-vineri între orele 9:00-19:00) sau până la ora 12:00 a primei zile lucrătoare dacă reclamația este raportată și înregistrată după terminarea programului de lucru. Pentru intervențiile care necesită deplasare în zilele de weekend și/sau sărbători legale, programul este între orele 9:00 – 17:00.

**10.4.** Se consideră întrerupere a furnizării serviciului orice întrerupere neanunțată cu o durată mai mare de 10 minute. Nu se vor lua în calcul:

- întreruperile pentru efectuarea de lucrări de întreținere/inlocuire a rețelei și echipamentelor, anunțate de către iNES Beneficiarului cu cel puțin 48 ore înainte. Acestea vor putea avea o durată maximă de 5 ore/săptămână iar iNES va urmări ca ele să fie efectuate în intervalul orar 0:00 – 5:00 A.M
- întreruperi datorate culpei Beneficiarului sau a unor terți pentru care iNES nu este ținut să răspundă
- Întreruperi datorate perturbării transmisiei cauzate de câmpurile electromagnetice exterioare rețelei iNES
- întreruperile datorate forței majore

**10.5.** Durata întreruperii se contorizează din momentul anunțării telefonice a deranjamentului de către Beneficiar (moment în care Prestatorul va acorda sesizării un număr de înregistrare, menționând și ora exactă a primirii acesteia) până la momentul în care Serviciul a fost readus la parametrii normali de funcționare.

**10.6.** iNES va putea acorda o reducere care se va calcula proporțional cu durata totală de nefuncționare din cuprinsul perioadei de facturare (calculată prin însumarea întreruperilor neanunțate de iNES, ce îndeplinesc condițiile prevăzute mai sus, din care se scade un procent de 2% din numărul total de ore din intervalele orare permise de tipul produsului), prin raportarea la numărul total de ore din intervalele orare permise de tipul de produs.

**10.7.** Reducerea acordată de iNES este cel mult egală cu tarifele corespunzătoare perioadei de facturare a Serviciului.

**10.8.** iNES va evidenciată eventuala reducere acordată pentru întreruperile din perioada de facturare anterioară, în următoarea factură comunicată Beneficiarului. Dacă Beneficiarul nu este de acord cu cuantumul reducerii, poate cere în scris, până la scadența facturii, verificarea timpului de întrerupere a furnizării serviciului în luna anterioară. În urma verificării, partile vor conveni de comun acord, în scris, asupra cuantumulului reducerii facturii.

**10.9.** Prezentul capitol nu se aplică în cazul în care întreruperea sau degradarea Serviciului se datorează echipamentului, configurațiilor software sau rețelei Beneficiarului.

#### 11. Dispoziții finale

În cazul în care există contradicții între termenii din prezentele Condiții speciale și prevederile Condițiilor generale, prevederile prezentelor Condiții speciale vor prevala.

Prezentele Condiții Speciale au dobândit data certă prin înregistrare în registrul de evidență al Cabinetului de Avocat Luminița Negoescu sub nr. **554** din data de **19.04.2024** urmând a produce efecte începând cu data de **22.04.2024** și fac parte integrantă din Contractul cadru de prestări servicii seria **G**. Contractelor semnate după data intrării în vigoare li se vor aplica, până la apariția altor condiții, prezentele condiții speciale. Verificarea conformității exemplarului semnat cu exemplarul având data certă se va putea face prin accesarea site-ului [www.ines.ro](http://www.ines.ro) Prezentul exemplar reprezintă originalul **CONDITIILOR SPECIALE PENTRU FURNIZAREA SERVICIULUI DE TELEFONIE**, fiind semnat pentru conformitate de Dl. Marius IONESCU – Director General /INES GROUP S.R.L

<b>INES GROUP S.R.L.</b> prin Marius IONESCU Director General	..... prin ..... Reprezentant Legal [semnatura]	[Stampila]
---	--	------------