

CONTRACT DE SERVICII DE PERSONAL DEDICAT
nr. 25 data 16.08.2016

În termenul Legii nr.98/2016 privind achizițiile publice, s-a încheiat prezentul contract de prestări servicii:

Între:

ORANGE ROMANIA S.A., cu sediul în București, Bulevardul Lascăr Catargiu, nr. 51-53, sector 1, telefon 021.203.30.00, fax 021.203.35.99, înmatriculată la Registrul Comerțului sub nr. J40/10178/04.12.1996, CUI 9010105, atribut fiscal RO, cont trezorerie RO02TREZ7005069XXX000711, deschis la A.T.C.P.M.B., reprezentat prin dl. **Bogdan ZLOTEA**, funcția **Public Sector Sales Executive**, în calitate de PRESTATOR, pe de altă parte.

și

AUTORITATEA NATIONALA PENTRU PROTECTIA CONSUMATORILOR – ANPC - cu sediul în București, Bdul. Aviatorilor nr. 72, sector 1, telefon-fax 021 3132224-021 31284635, având codul fiscal 24268010, cont Trezorerie RO34TREZ23A510103200130X deschis la A.T.C.P.M.B., reprezentată prin delegare de către **Mihaela Irina IONESCU – Secretar General**, în calitate de BENEFICIAR

prin care părțile au convenit următoarele:

Art.1. Obiectul contractului

Obiectul prezentului contract îl constituie prestarea de servicii de management ale interacțiunilor cu clienții beneficiarilor.

Art. 2. Documentele contractului:

2.1 Documentele contractului sunt:

Anexa 1 - Propunerea financiară a Orange România

Anexa 2 –Soluție de Call Center cu personal dedicat

2.2 Anexele 1-4 fac parte de drept din prezentul contract

Art.3. Prețul contractului

Prețul lunar pentru serviciile de implementare, suport, configurare și de mentenanță a unei soluții de tip CallCenter, și prestarea de servicii de management ale interacțiunilor cu clienții beneficiarului este de **2300 euro lunar fara TVA**.

Art.4. Durata și executarea Contractului

4.1.Contractul intră în vigoare la data de **16.09.2016** și este valabil până la data de **16.09.2018**.

Art.5. Obligațiile Părților

5.1. Obligațiile PRESTATORULUI

- a) să presteze serviciile de implementare, configurare și mentenanță necesare prestării serviciului în conformitate cu Anexa 1 la prezentul contract.
- b) să asigure confidențialitatea tuturor datelor ce decurg din cadrul serviciilor prestate în baza prezentului contract;
- c) să asigure Clientului asistență tehnică 24 de ore zi, 7 zile pe săptămână, 365 de zile pe an;
- d) să remedieze orice întrerupere sau degradare a serviciilor care îi este datorată,
- e) să solicite în scris restituirea echipamentelor aferente de transmisii de date, în termen de cel mult 10 zile de la data încetării-rezilierii Contractului.
- f) să asigure garanția echipamentelor hardware și software conform Anexei 3 respectiv : 12 luni de la data instalării pentru echipamentele hardware și 3 luni de la data instalării pentru echipamentele software.

5.2. Obligațiile BENEFICIARULUI

- a) să utilizeze serviciile în condițiile și structura prevăzute în Anexa 1;
- b) să nu acceseze sau să aducă modificări echipamentelor Orange Romania,
- c) să nu constituie garanții ori sarcini asupra echipamentelor Orange Romania. Clientul nu va ceda, transfera, subînchiria, gaja sau dispune în alt fel de echipamentele Orange Romania sau de orice parte a acestora sau de orice drept asupra acestora,
- d) să semneze, după caz, Procesele Verbale de predare-primire a echipamentelor Orange Romania și Rapoartele de intervenție,
- e) să semnaleze către Orange Romania în cel mai scurt timp orice anomalie constatată,
- f) să anunțe Orange Romania în maxim 12 ore de la primirea informației de remediere în cazul în care consideră că serviciul nu a fost remediat,
- g) să faciliteze accesul personalului Orange Romania și al subcontractorilor săi pentru intervenții sau verificări ale echipamentelor proprietate Orange Romania pe perioada derulării contractului,
- h) să confirme către Orange Romania că bunurile ce fac obiectul prezentului contract se afla în posesia sa în momentul notificării efectuate de Orange Romania cu ocazia inventarului sau de patrimoniu,
- i) să achite contravaloarea serviciilor conform prevederilor 6.2;
- j) să semneze procesul verbal de predare-primire a echipamentelor prevăzute conform Anexei 1;
- k) să restituie către Orange Romania, la solicitarea acestuia, echipamentele primite spre utilizare, în termen de cel mult 10 zile de la data primirii solicitării de restituire a echipamentelor, în baza unui proces verbal de predare-primire.

Art.6. Facturarea și termenele de plată

6.1. PRESTATORUL va emite lunar factura corespunzătoare pentru serviciile furnizate efectiv într-o lună.

6.2. Facturarea se va face în lei la cursul Euro comunicat de BNR din ziua facturării.

6.3. Plata facturii trebuie efectuată în maximum 60 zile calendaristice de la data primirii facturii la BENEFICIAR.

6.4. Neplata facturii în termenul sus-menționat poate atrage aplicarea de dobânzi penalizatoare BENEFICIARULUI, conform art.8.3

6.5. Factura se va emite pe suport de hârtie și în format electronic.

Art.7 Răspunderea contractuală

7.1. PRESTATORUL răspunde pentru prestarea serviciilor în condițiile și structura prevăzute în Anexa 1.

7.2. PRESTATORUL nu răspunde pentru prejudiciile de orice natură determinate de utilizarea necorespunzătoare a terminalelor și echipamentelor sau instalarea de către BENEFICIAR de echipamente suplimentare celor recomandate și/sau acreditate de PRESTATOR în vederea recepționării/transmiterii serviciilor.

7.3. BENEFICIARUL răspunde de utilizarea corespunzătoare a echipamentelor aferente de transmisii de date aflate în posesia sa și de orice vătămare adusă acestora.

7.4. BENEFICIARUL este responsabil de orice deteriorare sau divulgare a bazelor sale de date care poate interveni în urma infiltrării unui terț în acest sistem.

Art.8 Daune interese. Dobânzi penalizatoare

8.1. În cazul în care din vina sa exclusivă, PRESTATORUL nu reușește să-și îndeplinească obligațiile asumate privind termenele de punere în funcțiune a serviciului, BENEFICIARUL are dreptul de a pretinde daune-interese, în suma echivalentă cu cota procentuală din pretul lunar pentru serviciul respectiv stabilită conform Anexei 4 pct 3.

8.2. În cazul întreruperii furnizării de servicii în timpul programului de lucru PRESTATORUL este obligat să plătească daune-interese, în quantum echivalent cu cota procentuală din prețul lunar, stabilită conform Anexei 4 pct 3.

8.3. În cazul în care BENEFICIARUL nu onorează facturile în termenul de 60 de zile calendaristice de la data primirii facturii, acesta are obligația de a plăti dobânzi penalizatoare, în quantum de 0,05% din valoarea rămasă neachitată pentru fiecare zi de întârziere. Quantumul sumelor datorate de BENEFICIAR cu titlu de dobânzi penalizatoare nu poate depăși quantumul sumei asupra căreia sunt calculate.

8.4. În caz de nereturnare de către BENEFICIAR a echipamentelor aferente de transmisii de date, în termen de cel mult 10 zile de la data primirii solicitării de restituire a echipamentelor, acesta va fi obligat la plata de daune-interese către PRESTATOR în quantum de 0.05% pe zi de întârziere calculate asupra valorii totale a echipamentelor nereturnate care se regăsește în procesul verbal de predare primire.

8.5. Dacă sunt întrunite condițiile întârzierii la plată, părțile pot da curs prevederilor art. 10 din Legea 72/2013 privind măsurile pentru combaterea întârzierii în executarea obligațiilor de plată a unor sume de bani rezultând din contracte încheiate între profesioniști și între aceștia și autoritățile contractante.

Art.9. Forța majoră

9.1. Clauza de Forță Majoră se constată de către o autoritate competentă.

9.2. Forța majoră convenită ca fiind acel eveniment absolut imprevizibil și de neînlăturat, petrecut după intrarea în vigoare a contractului, care împiedică partea sau părțile să-și

îndeplinească obligațiile asumate prin contract, exonerează de răspundere partea care o invocă în condițiile legii.

9.3. Partea care invocă imposibilitatea executării obligațiilor contractuale, ca urmare a unei cauze de forță majoră are obligație de a înștiința în scris cealaltă parte, în termen de 5 zile de la apariția acestei cauze.

9.4. Forța majoră suspendă executarea contractului, pe perioada de acțiune, fără a prejudicia părțile de drepturile ce li se cuvin până la apariția acesteia, pe o perioadă care nu poate depăși 30 de zile.

Art.10 Cesionarea contractului

10.1 Este permisă doar cesiunea creanțelor născute din prezentul contract, obligațiile născute rămânând în sarcina părților contractului, astfel cum au fost stipulate și asumate inițial.

Art.11. Încetarea și rezilierea contractului

11.1.Prezentul contract încetează de drept fără intervenția instanțelor judecătorești, în următoarele situații:

- a) la împlinirea termenului pentru care a fost încheiat;
- b) prin acordul scris al părților contractante;
- c) când în executarea contractului intervine o cauză de forță majoră constatată și invocată în conformitate cu prevederile art. 9 din prezentul contract.

Partea care invocă încetarea contractului, pentru situația prevăzută la lit.c) va notifica celeilalte părți cauza de încetare cu 5 zile înainte de data la care încetarea urmează să-și producă efecte.

11.2.Prezentul contract se va rezilia de drept fără intervenția instanțelor judecătorești, în următoarele situații:

- a) nu execută obligațiile contractuale
- b) dacă una din părți încalcă în mod repetat obligațiile asumate, după ce partea a fost notificată în scris despre această încălcare și dacă nu a luat măsuri de remediere într-un termen de 30 de zile de la data notificării;
- c) când una din părți a intrat în procedura de incapacitate de plată, lichidare sau faliment
- d) când una din părți încalcă clauza de confidențialitate prevăzută la art. 15.

11.3.Partea care invocă rezilierea contractului, pentru situațiile prevăzute la lit.b) și lit.c) va notifica celeilalte părți cauzele de încetare cu 30 zile înainte de data la care rezilierea urmează să-și producă efecte.

11.5. Încetarea și rezilierea contractului nu va avea niciun efect asupra obligațiilor deja scadente între părțile contractante.

11.6. Prevederile acestui articol nu înlătură răspunderea părții care în mod culpabil a cauzat încetarea contractului.

Art.12. Litigii

12.1. Orice eventuale divergențe survenite între părți, legate de executarea sau interpretarea prezentului contract, vor fi soluționate în mod prioritar, pe cale amiabilă, prin negociere directă.

12.2. În cazul imposibilității rezolvării divergențelor pe cale amiabilă, soluționarea acestora se va face de către instanțele judecătorești competente de la sediul beneficiarului.

Art.13. Notificări

13.1. În accepțiunea părților contractante, orice comunicare, consimțământ, permisiune, aprobare, sau alte asemenea, ce vor fi trimise de către o parte celeilalte părți, la adresa/sediul prevăzut în prezentul contract trebuie să aibă formă scrisă, putând fi scrisoare recomandată sau adresă oficială fie înregistrată direct la primitor fie transmisă prin fax/ e-mail.

13.2. O comunicare va avea efect, potrivit prezentului contract și va fi considerată ca primită de către cealaltă parte dacă:

- a fost înmănată persoanei destinate și aceasta a semnat de primire, în cazul expedierii prin curier personal;
- s-a primit confirmarea corespunzătoare de către faxul/mail-ul expeditorului, în cazul în care comunicarea a fost transmisă prin fax/e-mail;
- a fost primită de la poștă confirmarea prezentării spre expediere, în cazul comunicării prin scrisoare recomandată.

13.3. Înștiințările verbale nu se vor lua în considerație de nici una dintre părți dacă nu sunt confirmate în scris de cealaltă parte în cel mult 5 zile lucrătoare.

Art.14. Confidențialitatea

14.1. Prin „informație confidențială” se înțelege, în condițiile prezentului contract, orice informație de orice natură care este dezvăluită de către una dintre părți celeilalte părți în legătură cu obiectul prezentului contract. Putem enumera ca informații confidențiale următoarele: informații de natură tehnică, financiară, operațională sau altele cu privire la afacerile celeilalte părți, precum și orice alte informații rezultate din derularea prezentului contract.

14.2. Părțile vor păstra confidențialitatea și nu vor divulga către terțe părți informațiile confidențiale provenite de la oricare din ele în cursul derulării prezentului contract.

14.3. Părțile vor păstra confidențialitatea tuturor documentelor privind executarea contractului, indiferent de natura acestora și indiferent de suportul documentelor.

14.4. Orice divulgare externă de informații se va efectua numai cu consimțământul scris acordat în prealabil de către partea de la care provine informația.

14.5. În cazul în care una din părți își încalcă obligația de păstrare a confidențialității, încălcare constatată prin hotărâre judecătorească, este obligată să plătească daune - interese care să acopere prejudiciul creat celeilalte părți.

Art.15 Date cu caracter personal

15.2. Orange Romania nu va face publice numele, adresa, numărul de telefon, mărcile și sigla BENEFICIARULUI, cu excepția cazurilor prevăzute de lege sau expres acceptate de către BENEFICIAR.

15.3. Prin prelucrare de date/informații furnizate de BENEFICIAR se înțelege orice operațiune sau set de operațiuni care se efectuează asupra datelor/informațiilor prin mijloace automate sau neautomate, precum colectarea, înregistrarea, organizarea, stocarea, adaptarea și/sau modificarea, extragerea, consultarea, utilizarea, dezvăluirea către terți, alăturarea ori combinarea, blocarea, ștergerea sau distrugerea acestora.

Art.16. Legea aplicabilă contractului

16.1. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

Art.17. Prevederi finale

17.1. Părțile se obligă să execute prezentul contract întocmai și cu bună credință, prin relații de parteneriat, reciprocitate și deplină amiabilitate.

17.2. Prezentul contract poate fi modificat și/sau prelungit prin act adițional, cu acordul scris al ambelor părți.

Prezentul contract s-a încheiat în două exemplare, fiecare cu valoare de original, în data _____, câte un exemplar pentru fiecare parte.

BENEFICIAR
AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU
PROTECȚIA CONSUMATORILOR

SECRETAR GENERAL

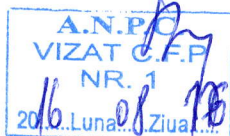
MIHAELA IRINA IONESCU

Șef serviciu financiar-contabilitate
Roxana Mihaela Spermezan

Șef serviciu juridic
Dumitra Groza

PRESTATOR
S.C. ORANGE ROMANIA S.A

PUBLIC SECTOR SALES EXECUTIVE



ANEXA NR.2 valabila pentru solute de Call Center cu personal dedicat

la **CONTRACT CADRU DE PRESTARI SERVICII** nr: din data de

Incheiat astazi, _____, intre:

ORANGE ROMANIA S.A, cu sediul în București, Bulevardul Lascăr Catargiu, nr. 51-53, sector 1, telefon 021.203.30.00, fax 021.203.35.99, înmatriculată la Registrul Comerțului sub nr. J40/10178/04.12.1996, CUI 9010105, atribut fiscal RO, cont trezorerie RO02TREZ7005069XXX000711, deschis la A.T.C.P.M.B, reprezentat prin **dl. Bogdan ZLOTEA**, funcția **Public Sector Sales Executive**, în calitate de **PRESTATOR**

si

AUTORITATEA NATIONALA PENTRU PROTECTIA CONSUMATORILOR – ANPC - cu sediul in București, Bdul. Aviatorilor nr. 72, sector 1, telefon-fax 021 3132224-021 31284635, avand codul fiscal 24268010, cont Trezorerie RO34TREZ23A510103200130X deschis la A.T.C.P.M.B., reprezentata prin delegare de către **Mihaela Irina IONESCU** funcția **Secretar General**, în calitate de **BENEFICIAR**

1. Obiectul anexei:

- 1.1 Prestarea de servicii de management al interactiilor cu clientii Beneficiarului. Serviciile vor fi prestate la sediul Beneficiarului, pe infrastructura tehnica si baza de date puse la dispozitia Prestatorului de catre Beneficiar.
- 1.2 Programul de lucru in cadrul caruia se vor desfasura serviciile de suport este urmatorul: de luni pana vineri intre orele 9.00-21.00.
- 1.3 Reprezentantii de Relatii cu Clientii vor fi detasati la sediu Beneficiarului pentru a putea utiliza infrastructura acestuia.

2 Pretul serviciilor:

2.1 Pretul serviciilor este stabilit in Euro si nu include taxa pe valoarea adaugata si este urmatorul:

ACTIVITATI	Cost unitar	Cantitate	Pret one shot (In Euro, fara TVA)	ANPC discount 100%
Recrutare consultanti relatii cu clientii	350 €	2 consultanti	1000 €	discount 100%
Instruire profesionala: Procese si proceduri specifice, abilitati de comunicare, training	750 €	3 zile	2,550 €	discount 100%
Laptop	650 €	2 buc	1,300 €	discount 100%

ADMINISTRARE PERSONAL – LUNAR

ACTIVITATI	Cost unitar 2 consultati
Salarizare consultant relatii cu clientii (cost brut, incluzand toate taxele).	
Taxa administrare personal detasat Beneficii salariale personal detasat (bonuri de masa, asigurare medicala etc)	
TOTAL LUNAR	2300 €

Pretul este unitar si se aplica pentru 2 consultant relatii cu clientii de luni pana vineri de la ora 9-21. Orice cheltuiala suplimentara se va agreea in prealabil cu Beneficiarul. Activitatea defasurata de consultati va fi de tip infoline fara responsabilitati complexe.

TRAINING

ACTIVITATI
Procese si proceduri specifice, obiective individuale stabilite impreuna cu beneficiarul si numai pe baza informatiilor primite de la aceasta
Preluare apelurilor de tip infoline prin tehnica EPIC (Empatie, Persuasiune, Informare, Calificare) cu includerea tehnicii SPIN si 30 sec. Value Proposition

Sectiunea 3. Plata serviciilor.

Prezenta Anexa face parte integranta din Contractul cadru de prestari servicii nrsi Actul Aditional nr a a fost semnata astazi, la Bucuresti, in 2 (doua) exemplare originale, redactate in limba romana, cate unul pentru fiecare parte contractanta.

BENEFICIAR

**AUTORITATEA PENTRU PROTECTIA
CONSUMATORULUI**

SECRETAR GENERAL

MIHAELA IRINA IONESCU

Şef serviciu financiar-contabilitate

Roxana Mihaela Spermezan

Şef serviciu juridic

Dumitra Groza

PRESTATOR

S.C. ORANGE ROMANIA S.A

PUBLIC SECTOR SALES EXECUTIVE

BOGDAN ZLOTEA

Act aditional nr.1 - Personal dedicat
la
CONTRACT PRESTARI SERVICII Call Cenetr

nr. _____ din _____

In termenul Legii nr.98/2016 privind achizitiile publice, s-a incheiat prezentul contract de prestari servicii:

Între:

ORANGE ROMANIA S.A., cu sediul în București, Bulevardul Lascăr Catargiu, nr. 51-53, sector 1, telefon 021.203.30.00, fax 021.203.35.99, înmatriculată la Registrul Comerțului sub nr. J40/10178/04.12.1996, CUI 9010105, atribut fiscal RO, cont trezorerie RO02TREZ7005069XXX000711, deschis la A.T.C.P.M.B, reprezentat prin dl. **Bogdan ZLOTEA**, funcția **Public Sector Sales Executive**, în calitate de PRESTATOR, pe de altă parte.

și

AUTORITATEA NATIONALA PENTRU PROTECTIA CONSUMATORILOR – ANPC - cu sediul in București, Bdul. Aviatorilor nr. 72, sector 1, telefon-fax 021 3132224-021 31284635, avand codul fiscal 24268010, cont Trezorerie RO34TREZ23A510103200130X deschis la A.T.C.P.M.B., reprezentata prin delegare de către **Mihaela Irina IONESCU – Secretar General**, în calitate de BENEFICIAR

1. Obiectul contractului. Durata

- 1.1 Obiectul prezentului contract il constituie furnizarea de catre Prestator, in folosul Beneficiarului, a serviciilor detaliate in Anexa 2 atasata la prezentul contract (denumite in continuare "**Serviciile**").
- 1.2 Serviciile vor fi efectuate la standardele calitative acceptate de Beneficiar, care vor fi detaliate in cererea de oferta.
- 1.3 Prezentul contract este valid incepand cu data semnarii sale de catre reprezentantii partilor contractante si va produce efecte juridice pentru o perioada de 24 luni de la data implementarii, dar nu mai tarziu de 1 noiembrie 2016. La finalul implementarii se va semna Procesul Verbal de Acceptanta. Contractul se poate prelungi cu acordul partilor prin act aditional.

2. Termen de executare

- 2.1 Serviciile vor fi efectuate pana la data si conform graficului prezentate in Anexa 2 atasata la prezentul contract.

3. Plata Serviciilor

- 3.1 Pentru Serviciile efectuate de Prestator, Beneficiarul va achita Prestatorului suma mentionata in Anexa 2 si in conformitate cu art. din contractul de prestari servicii nr , parte integranta a prezentul act aditional. Aceasta suma va fi platita de Beneficiar in contul Prestatorului indicat in prezentul contract.
- 3.2 Suma va fi platita in Lei, la cursul comunicat de Banca Nationala a Romaniei pentru ziua facturarii, pe baza facturii emise de Prestator. Plata se va efectua de catre Beneficiar in termen de 60 zile calendaristice de la primirea facturii emise de Prestator.

- 3.3 În cazul în care BENEFICIARUL nu onorează facturile în termenul de 60 de zile calendaristice de la data primirii facturii, acesta are obligația de a plăti dobânzi penalizatoare, în cuantum de 0,05% din valoarea rămasă neachitată pentru fiecare zi de întârziere. Cuantumul sumelor datorate de BENEFICIAR cu titlu de dobânzi penalizatoare nu poate depăși cuantumul sumei asupra căreia sunt calculate.

4. Obligatiile Prestatorului

- 4.1 Prestatorul se obliga sa efectueze Serviciile la un standard de calitate acceptabil pentru Beneficiar, la pretul si termenele prevazute in Anexele atasate la prezentul contract si Act Aditional, chiar si in cazul in care Serviciile sunt realizate prin utilizarea de catre Prestator a unor subcontractanti. Daca Serviciile nu sunt de calitatea solicitata de Beneficiar, Prestatorul se obliga sa le refaca conform solicitarii Beneficiarului, intr-un termen solicitat de Beneficiar, neavand pentru aceasta dreptul la o plata suplimentara; pana la momentul prestarii Serviciilor conform conditiilor agreeate de parti, Prestatorul este de drept in intarziere.
- 4.2 Prestatorul se obliga sa isi asigure materialele, instrumentele, dispozitivele precum si forta de munca necesare realizarii Serviciilor.
- 4.3 Prestatorul se obliga sa raspunda fata de Beneficiar in legatura cu calitatea Serviciilor si respectarea termenelor si a pretului prevazute in Anexele la prezentul contract, chiar si in cazul in care Serviciile sunt realizate prin utilizarea de catre Prestator a unor subcontractanti.
- 4.4 Prestatorul se obliga sa pastreze confidentialitatea privind serviciile pe care le presteaza pentru Beneficiar pe baza prezentului contract si pe toata durata acestuia.

5. Obligatiile Beneficiarului

- 5.1 Beneficiarul se obliga sa permita accesul Prestatorului in locul in care vor fi efectuate/prestate Serviciile sau in alte locuri in care Beneficiarul isi desfasoara activitatea sau are vreun interes iar accesul Prestatorului este necesar pentru realizarea obiectului prezentului contract.
- 5.2 Beneficiarul va transmite Prestatorului toate informatiile necesare pentru realizarea Serviciilor mentionate in Anexele la prezentul contract.
- 5.3 Beneficiarul este singurul raspunzator de natura, originea si continutul informatiilor pe care le transmite Furnizorului pentru a fi folosit in cadrul acestui contract.
- 5.4 Beneficiarul se obliga sa efectueze platile catre Prestator la termenele si in conditiile mentionate in acest contract.
- 5.5 Beneficiarul are dreptul sa verifice calitatea serviciilor prestate de Prestator, precum si corectitudinea datelor puse la dispozitia acestuia de Prestator.
- 5.6 Prestatorul nu este responsabil pentru intarzierile generate din vina exclusiva a beneficiarului in livrarea informatiilor complete si calitative pentru a fi folosit in cadrul acestui contract
- 5.7 Beneficiarul este responsabil sa alocе o persoana de contact care va fi disponibila pe perioada contracului pentru furnizarea datelor cu privire la : continut materiale pentru informarea personalului, suport pentru training, suport pentru situatii de urgenta, suport pentru colectionare si oferi re feedback, suport proceduri interne.

6. Raspunderea contractuala

- 6.1 Pentru neindeplinirea, indeplinirea defectuoasa sau cu intarziere a obligatiilor contractuale, partea in culpa va fi responsabila pentru prejudiciile cauzate celeilalte parti prin actiunea sau inactiunea sa. Fiecare parte este responsabila sa remedieze orice intarziere in neindeplinirea obligatiilor intr-un pe cale amiabila intr-un termen de 30 de zile de la data notificarii posibilelor defectiuni.

- 6.2 In cazul in care Beneficiarul nu respecta termenele de plata mentionate in capitolul 3 al prezentului contract, va plati Prestatorului majorari de 0,05% /zi pentru fiecare zi de intarziere.
- 6.3 In cazul in care Prestatorul nu respecta termenele de executie/predare mentionate in Anexele la prezentul contract, va plati Beneficiarului penalizari de 0,05%/zi pentru fiecare zi de intarziere, calculate asupra valorii Serviciilor aflate in intarziere. Aceste sume vor fi, de regula, deduse de Beneficiar din platile datorate Prestatorului.
- 6.4 Pentru orice reclamatie, daunele Beneficiarului se vor limita la cele dovedite ca fiind direct atribuite Prestatorului, ele fiind supuse urmatoarelor limitari: Prestatorul nu raspunde pentru imposibilitatea Beneficiarului de a-si realiza propriile obligatii si pentru revendicarile formulate de o terta impotriva Beneficiarului si nu poate fi citat in instanta ca o terta parte in cazul unor eventuale litigii.
- 6.5 Beneficiarul nu va mentiona numele si detaliile contractului in relatiile cu terti sau cu alte institutii in afara situatiilor reglementate prin legislatia in vigoare.

7. Incetarea contractului

- 7.1 Contractul se reziliaza de plin drept pentru neexecutarea culpabila demonstrata a obligatiilor contractuale de catre una dintre parti, cu obligatia partii aflate in culpa de a repara integral prejudiciul cauzat celeilalte parti.
- 7.2 In situatia in care Prestatorul depaseste cu mai mult de 15 (cincisprezece) zile oricare din termenele prevazute in Anexele la prezentul contract, prezentul contract va inceta de plin drept, fara nici o alta formalitate si fara ca Beneficiarul sa datoreze vreo plata Prestatorului, incepand cu data indicata de Beneficiar in notificarea de reziliere. In cazul in care Beneficiarul a achitat deja un avans pentru Servicii, acesta va fi de asemenea restituit, in termen de 5 (cinci) zile de la data la care Prestatorul a primit notificarea de reziliere. Orice depasire a acestui termen atrage plata de penalitati de catre Prestator in cuantum de 3% pe fiecare zi de intarziere, aplicate la suma de restituit.
- 7.3 Contractul poate fi denuntat de catre una din partile contractante, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire, transmisa cu 30 (treizeci) de zile inainte de data la care se intelege incetarea raporturilor contractuale intre parti, dar nu mai devreme de 12 luni de la implementarea serviciului.

8. Forta Majora

- 8.1 Forta majora apara de raspundere partea care o invoca si o notifica celeilalte parti in termen de 5 (cinci) zile. Prin "Forta Majora" se intelege orice eveniment imprevizibil la data incheierii contractului si ale carui efecte nu pot fi inlaturate (calamitati naturale, razboi, greve si orice alte evenimente mai presus de vointa partilor). Cazul de forta majora va fi confirmat in scris de Camera de Comert si Industrie din teritoriul partilor in termen de 10 (zece) zile.

9. Litigii

- 9.1 Toate litigiile nascute in legatura cu interpretarea, modificarea sau executarea contractului vor fi rezolvate pe cale amiabila. Daca acest lucru nu este posibil, toate neintelegerile privind validitatea sau rezultate din interpretarea, din executarea sau incetarea prezentului contract vor fi supuse spre solutionare instantei de judecata competente.

10. Prevederi diverse

- 10.1 Modificari ulterioare ale prezentului contract se vor face cu acordul ambelor parti, concretizat in acte aditionale.
- 10.2 Nici una din parti nu are dreptul de a transfera drepturile si obligatiile sale unei terte persoane fara acordul scris al celeilalte parti.
- 10.3 Toate informatiile primite de oricare dintre parti in timpul contractului despre sau de la una dintre parti vor fi tratate ca informatii confidentiale si nu vor fi aduse la cunostinta unor terti fara acordul scris, prealabil, al partii respective.
- 10.4 Persoanele care reprezinta partile declara pe proprie raspundere ca datele de identificare ale partii pe care o reprezinta sunt corecte si actuale, precum si faptul ca au capacitatea de a reprezenta valabil partea, in caz contrar fiind personal tinute sa acopere eventualele prejudicii suferite de cealalta parte.
- 10.5 Anexele la prezentul contract, intocmite conform modelului atasat, vor face parte integranta din acesta.

Incheiat si semnat la _____, in doua exemplare originale, cate unul pentru fiecare parte contractanta.

BENEFICIAR
AUTORITATEA PENTRU PROTECTIA
CONSUMATORULUI

SECRETAR GENERAL

MIHAELA IRINA IONESCU

Şef serviciu financiar-contabilitate
Roxana Mihaela Spermezan

Şef serviciu juridic
Dumitra Groza



PRESTATOR
S.C. ORANGE ROMANIA S.A

PUBLIC SECTOR SALES EXECUTIVE

