



OFERTA COMERCIALA

Vocenet Office

Cuprins

A.	Pachete de servicii - VoceNet Office	3
I.	Tarife pentru convorbiri internaționale.....	4
II.	SLA - Nivel de garantare a disponibilității serviciului telefonic.....	5
III.	Echipamente.....	7
IV.	Condiții de obținere a pachetului VoceNet Office	7
A.	Cum și unde plătești factura Romtelecom	8
B.	Când plătești factura Romtelecom	9
C.	Contractul.....	9
D.	Relatii cu Clientii.....	9

A. Pachete de servicii - VoceNet Office

- VoceNet Office Entry
- VoceNet Office 2
- VoceNet Office 6
- VoceNet Office 8

Descriere

Pachete de servicii - VoceNet Office oferă:

- Conectivitate la rețeaua de voce și Internet la costuri reduse
- Minute naționale gratuite, oricând (în rețeaua Romtelecom și către alte rețele naționale fixe)
- Minute gratuite către rețele fixe din UE și rețele fixe și mobile din SUA și Canada, oricând
- Minute gratuite în interiorul Grupului
- Tarife speciale:
 - în rețeaua Romtelecom și către alte rețele naționale fixe
 - către rețele naționale mobile;
 - către rețele fixe din UE, rețele fixe și mobile din SUA și Canada;
- Serviciu de acces la Internet:
 - fără limită de trafic
 - la viteză competitivă pentru download și upload (best efforts)

Caracteristici tehnice	VoceNet Office Entry	VoceNet Office 2	VoceNet Office 6	VoceNet Office 8
Abonament -Euro fără TVA(cu TVA)	14,00 (16,66)	18,00 (21,42)	24,00 (28,56)	39,00 (46,41)
Viteza download	2048 Kbps	2048 Kbps	6144 Kbps	8192 Kbps
Viteza upload	512 Kbps	512 Kbps	512 Kbps	768 Kbps
Minute incluse în rețeaua ROMTELECOM si către alte rețele naționale fixe, pe linie minute naționale oricând	100	300	500	1000
Minute incluse către rețelele internaționale fixe (UE rețele fixe, SUA & Canada rețele fixe si mobile), oricând	-	100	200	300
Minute incluse in grup*	1000	1000	3000	5000
Convorbiri naționale in rețeaua Romtelecom (Euro/minut) fără TVA(cu TVA)	0,027 (0,0321)	0,027 (0,0321)	0,025 (0,0297)	0,025 (0,0297)
Convorbiri către alte rețele fixe (Euro/minut) fără TVA(cu TVA)	0,027 (0,0321)	0,027(0,0321)	0,025 (0,0297)	0,025 (0,0297)
Convorbiri către rețele mobile (Euro/minut) fără TVA(cu TVA)	0,125 (0,1487)	0,110 (0,1309)	0,090 (0,1071)	0,080 (0,0952)
Convorbiri către rețelele internaționale fixe (UE – rețele fixe, SUA & Canada rețele fixe si mobile) fără TVA(cu TVA)	0,080 (0,0952)	0,080 (0,0952)	0,080 (0,0952)	0,080 (0,0952)

Pachetele VoceNet Office sunt disponibile numai persoanelor juridice si se aplica numai pe LTP (linie telefonica principala) si trunchi analogic fara teletaxare.
Romtelecom SA, Str. Gârlei nr. 1B, sector 1, cod 013721, București,
J40/8926/1997, CUI/CIF RO427320, CSSV 318.464.490 Lei

21 Aprilie 2011

*Numai daca Clientul achiziționează mai multe Pachete de Servicii. In Grup pot fi incluse numai liniile de acces corespunzătoare Pachetelor de Servicii. Minutetele se consuma la nivelul liniei de acces din Pachetul de Servicii, dar nu consuma din minutetele incluse in rețelele naționale fixe incluse in respectivul Pachet de Servicii.

Nota: pachetele nu sunt disponibile împreuna cu opțiunile „Romtelecom”, cu excepția Romtelecom One Zone si Romtelecom World

I. Tarife pentru convorbiri internaționale

Tarife internaționale			
Zona	Destinația	Tarife Euro/ minut, fără TVA (cu TVA)	
		Rețele fixe	Rețele mobile*
Moldova	Moldova	0,1200 (0,1428)	0,1900 (0,2261)
UE, SUA și Canada	Andorra, Austria, Belgia, Bulgaria, Cehia, Cipru, Croația, Danemarca, Elveția, Estonia, Feroe, Finlanda, Franța, Germania, Grecia, Groenlanda, Ins Canare Spania, Irlanda, Islanda, Israel, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburg, Malta, Marea Britanie, Monaco, Norvegia, Olanda, Polonia, Portugalia, San Marino, Slovacia, Slovenia, Spania, Suedia, Turcia, Ungaria, Vatican	0,0999** (0,1189)	0,3000 (0,357)
	Canada, SUA Alaska, SUA Hawaii, SUA Puerto Rico, SUA Virgine Am, Statele Unite	0,0999 (0,1189)	
Restul Europei	Albania, Armenia, Azerbaidjan, Belarus, Bosnia Herțegovina, Georgia, Gibraltar, Macedonia, Rep. Srpska, Rusia, Serbia Muntenegru, Ucraina	0,2200 (0,2618)	0,3500 (0,4165)
Orientul Mijlociu, Australasia	Algeria, Arabia Saudita, Australia, Bahrain, China, Coreea Sud, Egipt, Emiratele Arabe Unite, Hong Kong, Iordania, Irak, Japonia, Kuwait, Liban, Libia, Macao, Maroc, Noua Zeelanda, Oman, Palestina, Qatar, Singapore, Siria, Taiwan, Thailanda, Tunisia	0,3500 (0,4165)	0,5500 (0,6545)
Asia	Afganistan, Bangladesh, Butan, Cambodgia, India, Iran, Kazahstan, Kyrghistan, Laos, Mongolia, Myanmar, Nepal, Pakistan, Reunion, Seychelles, Sri Lanka, Tadjikistan, Turkmenistan, Uzbekistan, Vietnam, Yemen	0,4500 (0,5355)	0,7000 (0,833)

Africa, America Centrala și de Sud	Africa Centrala, Africa De Sud, Angola, Antigua Barbados, Antilele Olandeze, Argentina, Aruba, Bahamas, Barbados, Belize, Benin, Bolivia, Botswana, Brazilia, Burkina Faso, Burundi, Camerun, Cape Verde, Chile, Ciad, Coasta Fildeș, Columbia, Congo, Costa Rica, Dominica, Ecuador, El Salvador, Eritreea, Etiopia, Gabon, Gambia, Ghana, Grenada, Guatemala, Guineea Ecuatoriala, Guyana, Haiti, Honduras, Ins Bermude, Kenya, Lesotho, Madagascar, Malawi, Mali, Mauritania, Mexic, Montserrat, Mozambic, Namibia, Nicaragua, Niger, Nigeria, Panama, Paraguay, Peru, Rep. Dem Congo, Rep. Dominicana, Rwanda, Senegal, Sierra Leone, St Kitts Nevis, St Lucia, St Pierre Miq, St Vincent, Sudan, Surinam, Swaziland, Tanzania, Togo, Trinidad Tobago, Turks/Caicos, Uganda, Uruguay, Venezuela, Zambia, Zimbabwe	0,3000 (0,357)	0,4500 (0,5355)
Restul lumii	Ascension, Cayman, Djibouti, Guadelupa, Guineea, Guyana Franceza, Liberia, Martinica, Sao Tome, St Helena, Anguilla, Brunei, Casey, Comore, Cook, Coreea R P D, Cuba, Davis, Diego Garcia, East Timor, Falkland Malvine, Fiji, Filipine, Guam, Guineea Bissau, Indonezia, Jamaica, Kiribati, Macquarie Ins, Malayezia, Maldive, Mariane Spain, Marshall, Mauritius, Mawson, Mayotte, Micronezia, Nauru, Niue, Norfolk Ins, Noua Caledonie, Palau, Papua New Guinea, Polinezia Franceza, Samoa Americana, Samoa Vest, Solomon, Somalia, Tokelau, Tonga, Tuvalu, Vanuatu, Virginele Brit, Wallis Futuna	0,9000 (0,1071)	1,000 (1,1900)

* include și apelurile internaționale de tip SVA (Servicii cu Valoare Adăugată)

** se aplica tariful din pachetul contractat

Satelit	Apeluri spre rețele globale prin satelit	Tarif: 4 Euro/minut, fără TVA (4,76 Euro/minut, cu TVA)
I	INMARSAT A (0087X*1)	
II	INMARSAT B (0087X*3)	
III	INMARSAT M (0087X*6)	
IV	INMARSAT mini-M (0087X*76)	
V	EMSAT (0088213)	
VI	IRIDIUM 00881.7	
VII	IRIDIUM 00881.6	
VIII	THURAYA (0088216)	

În cazul apelurilor cu tarife exprimate pe minut, pentru taxare, fracțiunea de minut neîncheiat se rotunjește la un minut întreg. Apelurile către serviciile „Telverde” (08008xxxxx) se taxează în contul liniei apelate - aceste apeluri sunt gratuite pentru utilizator (chemător). Pentru apelurile către Serviciile cu Valoare Adăugată (0900xxxxxx) se aplică tarife speciale.

II. SLA - Nivel de garantare a disponibilității serviciului telefonic

Acordul privind Nivelul Calității Serviciului (SLA) reprezintă o garanție prin care Romtelecom se angajează să ofere un serviciu de o calitate excepțională.

Opțiunea se adresează oricărui client persoană juridică care deține un serviciu de voce (linie telefonică principală, trunchi digital, trunchi analogic cu/fără teletaxare, ISDN 2 și ISDN 30).

Romtelecom SA, Str. Gârlei nr. 1B, sector 1, cod 013721, București,
J40/8926/1997, CUI/CIF RO427320, CSSV 318.464.490 Lei

21 Aprilie 2011

Există trei nivele ale serviciului pe care Romtelecom le oferă și din care poți alege unul: Standard, Advanced sau Premium. Opțiunea Standard vine ca opțiune de bază pentru serviciu și este oferită gratuit. În plus, poți opta pentru unul dintre celelalte două nivele, Advanced sau Premium, plătiind suplimentar.

Ulterior, poți opta pentru o schimbare a nivelului de angajament, noul nivel fiind activ începând cu următorul ciclu de facturare.

Opțiunea Standard a serviciului este oferită gratuit.

Romtelecom garantează disponibilitatea lunară minimă a serviciului în funcție de nivel, după cum urmează:

Tip SLA	Disponibilitate Lunara Garantata
STANDARD	99%
ADVANCED	99,5%
PREMIUM	99,9%

În plus, dacă într-o lună angajamentul Romtelecom privind disponibilitatea serviciului nu este respectat, tariful pentru SLA pentru luna în cauză nu se mai percepe, iar tu primești compensații sub formă de reduceri din abonamentul serviciului de bază:

Tabel de compensatii				
Disponibilitate Lunara		% Reducere din tariful de abonament lunar aferent Serviciului		
Mai mare sau egal	Mai Mic decat	Premium	Advanced	Standard
99,50%	99,90%	3%	0%	0%
99,00%	99,50%	5%	3%	0%
98,33%	99,00%	7%	5%	3%
96,66%	98,33%	10%	7%	5%
93,33%	96,66%	15%	10%	7%
90,00%	93,33%	25%	15%	10%
66,66%	90,00%	50%	25%	15%
0,00%	66,66%	100%	100%	100%

Romtelecom garantează următorii timpi operaționali:

Nr.	TIP SLA*	Timp de Raspuns Max.	Timp de Notificare Max.	Timp de Restabilire Max.
1	STANDARD	1 min	2 h	24 h
2	ADVANCED	1 min	1,5 h	12 h

Tarife

Activarea opțiunilor este gratuită.

Abonamentul lunar al opțiunii se adaugă la abonamentul de bază, fiind perceput pe linie.

Tip SLA	Abonament lunar (din abonamentul de bază al serviciului)
Standard	-
Advanced	5%
Premium	10%

Serviciul de telefonie fixă pe tehnologie PSTN (Eng. Public Switched Telephon Network) este un serviciu prin intermediul căruia Romtelecom pune la dispoziția ta una sau mai multe linii telefonice principale („LTP”) sau trunchiuri analogice („TRK”) prin intermediul cărora vei putea efectua convorbiri telefonice și vei putea accesa serviciul „Internet dial-up”. Serviciul este furnizat cu respectarea parametrilor de calitate menționați în Decizia Președintelui ANRC nr. 138/2002.

III. Echipamente

Echipamentele necesare pentru furnizarea pachetului de servicii sunt puse la dispoziția Romtelecom, de către tine, cu excepția celor oferite de către Romtelecom cu titlu gratuit.

IV. Condiții de obținere a pachetului VoceNet Office

Serviciul VoceNet Office este furnizat la nivel național. Pentru comandarea unui pachet VoceNet Office, ai la dispoziție următoarele variante:

- apelezi serviciul Vânzări și Relații cu Clienții – 1930 sau 0800 800 901 (gratuit în rețeaua Romtelecom);
- vizitezi magazinele Romtelecom sau ale partenerilor;
- comanzi online, pe www.Romtelecom.ro.

În momentul semnării contractului este necesar să prezinți:

- actul de închiriere / proprietate asupra locației unde se solicită serviciul;
- certificatul de înregistrare al firmei, emis de Registrul Comerțului;
- certificatul de înregistrare fiscală a firmei emis de Ministerul Finanțelor;
- certificatul constatator privind starea firmei, emis de Registrul Comerțului (cu dată cât mai recentă);
- cartea de identitate / buletin al persoanei care semnează contractul din partea firmei;
- împuternicirea data persoanei care semnează contractul de către reprezentantul legal al firmei (dacă este cazul).

Activarea serviciului telefonic se va produce în maxim 21 zile de la semnarea contractului (în cazul instalării unei noi linii de acces) sau maxim 5 zile de la semnarea Actului Adicional (+ maxim 7 zile la livrarea prin curier) - în cazul migrării de la un serviciu Romtelecom/Pachet de Servicii la un/alt Pachet de Servicii, exceptând cazurile în care instalarea serviciului presupune lucrări speciale: dezvoltare rețea, înlocuire tehnologie, modernizare echipamente etc.

Taxa de instalarea a serviciului Romtelecom Voce Business este de 25 Euro (29,75 cu TVA). Promoțional, această taxă este redusă cu 100%.

Suspendarea serviciului telefonic reprezintă întreruperea furnizării acestuia, fără deconectarea liniei telefonice și se poate realiza la cerere sau pentru neplată. Serviciul de suspendare la cerere a liniei telefonice este tarifat cu contravaloarea abonamentului lunar al liniei telefonice pe perioada nedeterminată având accesul restricționat, cu excepția apelurilor de urgență.

Romtelecom SA, Str. Gârlei nr. 1B, sector 1, cod 013721, București,
J40/8926/1997, CUI/CIF RO427320, CSSV 318.464.490 Lei

21 Aprilie 2011

Romtelecom poate suspenda furnizarea serviciului telefonic în caz de neplată, dacă clientul nu depune garanția solicitată/nu efectuează plata intermediară conform contractului, pentru lucrări de întreținere la rețea, pentru cazuri bine justificate (ex. activități frauduloase ale clientului, abuz în apelarea numerelor cu tarif special, etc).

Neplata totală sau parțială a facturii peste 15 zile față de termenul scadent menționat pe factura dă dreptul Romtelecom să suspende furnizarea serviciului. **Repunerea în funcțiune a serviciului după suspendare** este de 5 Euro (5,95 cu TVA), atât pentru serviciile de voce furnizate pe PSTN cât și pe CDMA.

Mentiuni termeni contractuali:

Modificarea contractului - se produce la solicitarea clientului sau unilateral, de către Romtelecom (caz în care Romtelecom va anunța în scris clientul, cu cel puțin 30 de zile înainte; modificările vor fi aplicabile de drept, fără act adițional, iar dacă clientul nu este de acord cu o modificare, poate solicita încetarea contractului, printr-o notificare scrisă ce trebuie să ajungă la Romtelecom cu cel puțin 10 zile înainte de data aplicării modificării).

Cesiunea contractului - clientul are dreptul de a transfera unui terț persoană juridică oricare din drepturile și obligațiile sale din contract, cu acordul prealabil scris al Romtelecom.

Perioada minimă - durata minimă a contractului poate fi de 1, 2 sau 3 ani, în funcție de abonamentul ales și de promoție.

Încetarea înainte de termen - penalitățile pentru încetarea prematură a contractului diferă de la un serviciu la altul și în funcție de perioada minimă, și sunt prevăzute în contractul aferent serviciului.

A. Cum și unde plătești factura Romtelecom

Serviciile se facturează lunar. Factura conține contravaloarea Serviciilor din luna anterioară, abonamentul aferent Serviciului pentru luna în curs („Abonamentul”), abonamentul pentru SLA (dacă este cazul), pentru opțiuni și prețul/chiria/rata pentru echipamentele necesare furnizării Serviciilor vândute/puse la dispoziția ta de către Romtelecom („Echipamentele”), (dacă este cazul).

Tarifele sunt exprimate în Euro și nu includ TVA.

Plata se face în lei, la cursul de schimb leu/euro comunicat de BNR ca valabil pentru prima zi a perioadei de facturare, curs înscris pe factura.

Plata prin debit direct

Dacă ai cont bancar la Alpha Bank, BCR, Emporiki Bank, Raiffeisen Bank, RBS Bank (Romania), Banca Transilvania, UniCredit Țiriac Bank sau Volksbank Romania, poți semna un contract prin care împuternicești banca să facă plata facturii tale Romtelecom, în mod automat, la data scadentă, fără comision.

Plata la bancomat (ATM)

Plătești fără comision la BCR, BRD Groupe Société Générale, Bancpost, UniCredit Țiriac Bank, Emporiki Bank, Banca Carpatina, Banca Romexterra, CITIBANK (bancomate ce permit plata și în numerar).

Plata în numerar – te așteptăm în următoarele locații:

- **Magazinele Romtelecom**
- **Băncile:** Alpha Bank, ATEBANK Romania, Bancpost, BCR, Banca Centrală Cooperatistă CREDITCOOP, BRD Groupe Société Générale, CEC Bank, CITIBANK, Emporiki Bank, ING Bank, Piraeus Bank Romania, RBS Bank (Romania), Banca Românească, Banca Transilvania, UniCredit Țiriac Bank, Banca Carpatina, Credit Europe Bank, RIB, Banca Romexterra.
- **Punctele de încasare PayPoint**
- **Punctele de încasare Unikasa**
- **Punctele de încasare Simplis Facturi**
- **Oficiile Poștei Române**
- **Magazinele Germanos**

Pentru efectuarea plății **este necesar să prezinți factura Romtelecom** (cu excepția magazinelor Romtelecom). Îți recomandăm să păstrezi chitanța.

Plata prin ordin de plată

Pentru ca plata să poată fi alocată contului tău, te rugăm să **menționezi codul de facturare** (cod abonat) **pe ordinul de plată**. Conturile bancare Romtelecom sunt următoarele:

Bancpost Reprezentantă	RO06 BPOS 8500 2717 789R OL01	BCR Sucursala Doamnei	RO51 RNCB 0080 0029 7151 0001
BRD Groupe Sociéte Générale SMC	RO76 BRDE 450S V052 8310 4500	UniCredit Tiriac Bank	RO24 BACX 0000 0000 0003 1313
RBS Bank (Romania)	RO54 ABNA 4100 0000 0002 2500	CITIBANK	RO29 CITI 0000 0007 7777 7777
Banca ROMÂNEASCĂ Suc. Băneasa	RO85 BRMA 0720 0727 0000 0001	ING Bank	RO77 INGB 0001 0000 0000 0123
Banca TRANSILVANIA Suc. Victoria	RO21 BTRL 0450 1601 8560 28XX	Emporiki Bank Sucursala Berzei	RO80 BSEA 0100 0100 0000 0164
Alpha Bank Sucursala Unirii	RO46 BUCU 0134 9308 2511 RO02	Banca Centrală Cooperatistă CREDITCOOP	RO10 CRCO X410 0410 0002 2041
ATEBANK Romania	RO43 MIND 0010 0003 0110 RO02	CEC Bank	RO20 CECE B312 N4RO N207 5487
Piraeus Bank Romania	RO89 PIRB 4228 7058 3100 2000		

**sau în contul deschis la DGFPMB Activ. de Trez. și Contab. Publ. București, RO82 TREZ 7005 069X
XX00 0532, pentru unitățile bugetare**

B. Când plătești factura Romtelecom

Te rugăm să achiziți factura astfel încât plata să fie primită în contul Romtelecom în termen de maxim 22 de zile de la emiterea facturii. Dacă factura conține un sold precedent neachitat, acesta este supus termenelor de plată din facturile anterioare și penalizărilor de întârziere aferente. Pentru primele 15 zile de întârziere, la suma datorată se vor aplica penalizări de 0,15% pe zi. Începând cu cea de-a 16-a zi de întârziere, serviciile facturate se pot suspenda, iar penalizările vor fi de 0,35% pe zi. Repunerea în funcțiune are loc în ziua lucrătoare următoare plății integrale a sumei datorate. În a 61-a zi de întârziere, serviciul telefonic se poate desființa.

C. Contractul

Clauzele contractuale aplicabile furnizării serviciilor de voce Romtelecom sunt disponibile pe site-ul www.Romtelecom.ro, la secțiunea dedicată persoanelor juridice.

D. Relații cu Clientii

Pentru informații suplimentare, comenzi sau deranjamente, te așteptăm în magazinele** noastre și ale partenerilor, pe site-ul www.Romtelecom.ro, sau la numerele de mai jos:"

1930* sau 0800800901*	Vânzări și Relații cu Clienții (apel gratuit în rețeaua Romtelecom)
925	Fax Vânzări și Relații cu Clienții (apel gratuit în rețeaua Romtelecom; se formează cu prefix local, iar pentru București se dublează ultima cifră și se formează 021 9255)
1931*	Informații Numere Clienți (0,3 Euro/apel. Se oferă până la 3 numere per apel. Suplimentar, pentru serviciul de conectare directă: 0,24 Euro/primul minut + 0,06 Euro/minut adițional.)
1921*	Serviciul de Asistență Deranjamente (apel gratuit în rețeaua Romtelecom)
1951*	Informații Diverse: curs valutar, rezultate loto, coduri poștale, farmacii non-stop (0,36 Euro/apel, la care se adaugă 0,04 Euro/minut.)
08008-CLICK (25425)*	Serviciul Asistență Clienți pentru Internet și Date (apel gratuit în rețeaua Romtelecom)

*serviciu disponibil 24 de ore din 24, 7 zile din 7;

**pentru programul de lucru cu publicul viziteaza site-ul www.Romtelecom.ro.