

# Contract cadru pentru utilizarea serviciilor mobilpay.ro

## Numărul \_\_\_\_\_ din data \_\_\_\_\_

Prezentul contract se încheie între:

S.C. NETOPIA S.R.L., având sediul social în Bd. Pierre de Coubertin Nr. 3-5, Office Building, Etaj. 4, Sector 2, București, 021901, România, număr de ordine în Registrul Comerțului J40/9170/04.07.2003, cod unic de înregistrare : R15565496, având contul RO92 UGBI 0000 1020 0905 5RON , deschis la Garanti Bank - București, reprezentată de Horia Grozea în calitate de Director Comercial și Nicoleta Angeru în calitate de Director Financiar, denumită în continuare **MOBILPAY**

și

\_\_\_\_\_ cu sediul în : \_\_\_\_\_  
număr de înregistrare la Registrul Comerțului \_\_\_\_\_ cod unic de înregistrare \_\_\_\_\_  
cont bancar IBAN \_\_\_\_\_ deschis la banca \_\_\_\_\_, reprezentată de DI \_\_\_\_\_  
în calitate de \_\_\_\_\_ denumită în continuare **PARTENER**, amandouă denumite generic și **PĂRȚI**.

## I OBIECTUL CONTRACTULUI

I.1 În conformitate cu termenii prezentului Contract, MOBILPAY consimte să furnizeze pentru PARTENER serviciile prevăzute în secțiunea I.2 de mai jos („Serviciile”) în schimbul Comisionului stabilit de comun acord în Anexele alăturate care fac parte integrantă din prezentul Contract.

I.2 MOBILPAY oferă PARTENERULUI în conformitate cu termenii și condițiile prezentului Contract, următoarele tipuri de Servicii:

- (a) servicii de plată - servicii de acces la sistemele de plăți și de facilitare a plăților ordonate de către Utilizatorul Final prin servicii online sau offline, folosind diferite instrumente de plată, de tipul, dar nu limitat la, instrumente de plată electronică la distanță, carduri bancare de debit/credit, transfer bancar sau plata ramburs, plata prin intermediul telefonului mobil;
- (b) servicii de administrare a plăților în numele și pe seama PARTENERULUI;
- (c) servicii de consultanță și asistență tehnică în vederea implementării sistemului de acceptare a serviciilor de plată;
- (d) servicii de suport tehnic și de monitorizare („helpdesk”);
- (e) servicii de protecție antifraudă asociate asigurării calității serviciilor de plată;

I.3 MOBILPAY nu va acționa ca distribuitor al PARTENERULUI și se limitează exclusiv la prestarea Serviciilor în condițiile prezentului contract, iar contractele cu Utilizatorii Finali se încheie exclusiv între PARTENER și Utilizatorii Finali și nu creează nicio obligație în sarcina MOBILPAY cu excepția celor expres prevăzute în prezentul contract sau care se nasc în sarcina MOBILPAY ca urmare a aplicării prevederilor legale în vigoare.

## II.1 Obligațiile MOBILPAY

- (a) MOBILPAY se obligă să asigure buna funcționare a serviciilor oferite conform Art.XII privind Acordul de calitate a serviciului, parte la prezentul Contract;
- (b) MOBILPAY se obligă să proceseze plățile efectuate de utilizatorii finali ai PARTENERULUI prin intermediul serviciilor online și offline pe [www.mobilpay.ro](http://www.mobilpay.ro) ;
- (c) MOBILPAY se obligă să păstreze confidențialitatea tuturor informațiilor primite de la PARTENER cât și cele primite de la utilizatorii finali sau potențiali utilizatori ai PARTENERULUI ca urmare a derulării prezentului Contract;
- (d) MOBILPAY se obligă să asigure accesul utilizatorilor la servicii, conform contractului, MOBILPAY fiind exonerat de răspundere în cazurile în care imposibilitatea accesării serviciilor se datorează unor terți sau altor cauze ce exced controlul acestuia (furnizorii de telefonie mobilă, Electrica, furnizorii de internet, bănci, etc.);
- (e) MOBILPAY se obligă să asigure suportul tehnic necesar derulării prezentului contract;
- (f) MOBILPAY se obligă să transmită PARTENERULUI datele de acces pentru serviciul [www.mobilpay.ro](http://www.mobilpay.ro);
- (g) MOBILPAY își rezervă dreptul de a sista furnizarea serviciului în mod unilateral în orice moment, pentru o perioadă de 30 de zile sau până la remedierea problemei pentru care a fost sistată furnizarea serviciului, cu o notificare prealabilă de cel puțin 7 zile. Notificarea va conține perioada opririi, motivul și condițiile în care accesul va fi reluat.

## II.2 Obligațiile PARTENERULUI

- (a) PARTENERUL este răspunzător exclusiv pentru furnizarea și conținutul serviciilor prezentate și reglementate prin prezentul Contract și prin Anexele alăturate ce fac parte integrantă din prezentul Contract;

(b) PARTENERUL trebuie să aducă la cunoștință MOBILPAY intenția de a modifica modul de utilizare a serviciilor furnizate cu cel puțin 2 zile lucrătoare înainte ca modificarea să aibă loc, pentru ca, după caz, MOBILPAY să dispună de timpul necesar efectuării schimbării și să verifice dacă schimbarea se poate efectua sau nu;

(c) PARTENERUL se obligă să folosească serviciul oferit de către MOBILPAY numai în vederea furnizării serviciilor stabilite de părți și descrise prin prezentul Contract și prin Anexele alăturate care fac parte integrantă din prezentul Contract;

(d) PARTENERUL se obligă și își asumă în totalitate răspunderea în executarea prezentului contract pentru respectarea prevederilor Legii Nr. 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date și prevederile Legii Nr. 506/2004 privind prelucrarea datelor cu caracter personal și protecția vieții private în sectorul comunicațiilor electronice;

(e) PARTENERUL are obligația să pună la dispoziția Utilizatorilor Finali un serviciu de Relații cu Clienții în limba română, de a face cunoscut(e) numărul/numerele serviciului de Relații cu Clienții precum și modalitatea de tarifare a acestuia/acestora. În exercitarea acestei obligații, PARTENERUL va trebui să respecte următoarele condiții minime:

(1) Prezentarea numărului de Relații cu Clienții oriunde este posibil împreună cu programul de funcționare care trebuie să fie de luni până vineri între orele 09:00 și 17:00;

(2) PARTENERUL are obligația de a informa utilizatorii finali cu privire la tarifele cerute pentru serviciile ce vor fi prestate și să le pună la dispoziție într-un mod care să asigure înțelegerea neechivocă a acestora, precum și a celorlalte obligații pe care utilizatorul final și le asumă în momentul în care utilizează serviciile PARTENERULUI.

(f) PARTENERUL se angajează să ia toate măsurile în vederea livrării produselor și furnizării serviciilor precum și în vederea existenței și comunicării documentelor justificative pentru aceste operațiuni în conformitate cu termenii și condițiile legale și cele afișate în cadrul serviciilor Partenerului, MOBILPAY neavând nicio responsabilitate în acest sens.

(g) PARTENERUL se obligă să nu divulge datele de acces la serviciul [www.mobilpay.ro](http://www.mobilpay.ro) puse la dispoziție de MOBILPAY.

(h) PARTENERUL se obligă să vândă produsele/serviciile utilizatorilor finali prin folosirea [mobilpay.ro](http://www.mobilpay.ro) potrivit valorii precizate în cadrul serviciilor acestuia.

(i) PARTENERUL va informa MOBILPAY cu privire la obiectul său de activitate, valabil la data semnării contractului, ce se va desfășura în cadrul serviciilor acestuia. PARTENERUL va informa MOBILPAY cu privire la orice modificare a obiectului său de activitate care afectează furnizarea serviciilor în baza prezentului CONTRACT. PARTENERUL nu va putea efectua TRANZACȚII fără acordul MOBILPAY.

(j) Pe durata prezentului Contract, PARTENERUL:

- va afișa pe Site marca „mobilpay” cu legătură către <http://www.mobilpay.ro> în forma în care a fost transmisă de către MOBILPAY, numai în scopuri legate de executarea acestui Contract și de Tranzacții, fără a avea dreptul să cesioneze sau să licențieze această marcă. Totodată, la cererea MOBILPAY transmisă prin notificările stabilite în prezentul Contract, PARTENERUL va afișa alte sigle, mărci sau secvențe de cod într-un limbaj de programare cunoscut;

- de asemenea, marca MOBILPAY va apărea pe fiecare print sau pe macheta publicitară a produsului/serviciului, în condițiile în care se face referire la preț sau la cumpărare, respectând întocmai standardele impuse de către MOBILPAY;

(k) PARTENERUL se angajează să-și îndeplinească întocmai obligațiile ce-i revin față de clienții săi, MOBILPAY nefiind răspunzător pentru eventualele pierderi suferite de către acesta.

### III TARIFE

III.1 Taxa de deschidere a unui cont pentru folosirea serviciului [mobilpay.ro](http://www.mobilpay.ro) este 0 (zero) Euro.

III.2 Taxa lunară aferentă accesului pentru folosirea serviciului [mobilpay.ro](http://www.mobilpay.ro) este 0 (zero) Euro.

III.3 Tarifele pentru tranzacționarea produselor și serviciilor prin intermediul serviciului [mobilpay.ro](http://www.mobilpay.ro) și comisioanele reținute sunt stabilite în Anexele alăturate (Anexa 1, Art.II.3, II.4, Anexa 2 Art.VIII.1, Anexa 3, Anexa 4, Anexa 5, contract tripartit Banca Transilvania) care fac parte integrantă din prezentul Contract.

### IV FACTURARE ȘI PLATĂ

IV.1 Facturile lunare vor fi emise în conformitate cu Anexele alăturate ce fac parte integrantă din prezentul Contract.

### V CONFIDENȚIALITATEA

V.1 Fiecare dintre Părți se obligă față de cealaltă că va depune toate eforturile pentru a trata ca informații confidențiale: clauzele acestui Contract, datele referitoare la îndeplinirea prevederilor prezentului Contract sau orice alte informații în legătură cu prevederile Contractului.

V.2 Obligația prevăzută la art. V.1 există între Părți pe toată durata prezentului Contract. Nu constituie încălcare a clauzei de confidențialitate furnizarea informațiilor prevăzute la art. V.1, solicitate de către organele abilitate în condițiile legii.

V.3 În cazul încălcării obligațiilor de confidențialitate, Partea în culpă va suporta sancțiunile impuse de legea civilă.

### VI FORȚA MAJORĂ



VI.1 Prin Forța majoră se înțelege orice eveniment imprevizibil și imposibil de înlăturat, produs după intrarea în vigoare a Contractului și care împiedică debitorul să-și îndeplinească vreo obligație asumată prin Contract.

VI.2 Partea care invocă producerea cazului de forță majoră va notifica celeilalte Părți producerea acestuia în termen de 48 de ore de la apariția evenimentului invocat, iar în termen de 10 zile va înainta dovada constatării cazului de forță majoră, emisă de Camera de Comerț și Industrie a României.

VI.3 Invocarea cazului de forță majoră în condițiile legii exonerează de răspundere Partea care îl invocă numai pe durata constatată legal a existenței cazului de forță majoră.

VI.4 În situația în care forța majoră, legal invocată și dovedită, durează mai mult de 7 zile, Creditorul poate denunța unilateral contractul iar obligația este socotită stinsă.

## **VII INTRAREA ÎN VIGOARE, DURATA ȘI ÎNCETAREA CONTRACTULUI**

VII.1 Contractul intră în vigoare de la data semnării lui de către ambele Părți sau la o altă dată convenită de către Părți și consemnată în prezentul contract sau prin act adițional.

VII.2 Contractul se încheie și este valabil pe o durată nelimitată.

VII.3 Oricare din Părți poate denunța unilateral prezentul contract cu un preaviz scris de 30 de zile, fără ca această denunțare să poată fi considerată de cealaltă parte ca fiind întempestivă și prejudiciabilă și fără a fi necesară intervenția instanței și fără orice altă formalitate.

VII.4 Oricare dintre Părți poate declara rezilierea de plin drept a Contractului în cazul în care cealaltă Parte nu-și îndeplinește vreo obligație asumată prin acest Contract. În acest caz, partea care invocă rezilierea va notifica în scris celeilalte Părți decizia sa care va intra în vigoare la 5 zile de la data transmiterii notificării de către cealaltă Parte.

Denunțarea unilaterală de către PARTENER sau rezilierea de plin drept a prezentului contract nu exonerează Partenerul de îndeplinirea obligațiilor contractuale și postcontractuale prevăzute.

VII.5 MOBILPAY nu va avea nicio obligație de a suporta vreuna din cheltuielile legate de denunțarea unilaterală a contractului de către utilizatorii finali ai PARTENERULUI și nu va răspunde în niciun fel față de aceștia.

## **VIII CLAUZE DE VALIDITATE**

VIII.1 Rezilierea totală sau parțială a clauzelor contractului nu are niciun efect asupra obligațiilor deja scadente între părți.

VIII.2 Prevederile aliniatului precedent nu sunt de natură să înlăture răspunderea părții care, din vina sa, a determinat încetarea contractului.

## **IX NOTIFICĂRI ȘI PERSOANE DE CONTACT**

IX.1 Orice notificare ce se vrea a fi transmisă și care se referă la prezentul Contract va fi transmisă prin scrisoare cu confirmare de primire, prin servicii de curierat sau prin fax cu confirmare de primire emisă de aparat.

Orice alte mijloace nu sunt și nu vor fi luate în considerație.

Orice scrisoare sau fax vor fi expediate pe adresele:

NETOPIA SRL

Pierre de Coubertin 3-5, et.4, Sector 2, Bucuresti, 021901, România

Fax : 031.811.54.92, În atenția : Departamentului MOBILPAY.

Atc Invest S.R.L.

În atenția Talos Aurel

Str. Gheorghe Lazar, nr.7, ap.41, Cluj- napoca, Sector/Judet Cluj, Cod Postal 400183, România

Fax : 0724273068

IX.2 Dacă notificarea se trimite prin fax, ea se consideră primită în prima zi lucrătoare după cea în care a fost expediată

IX.3 Notificările verbale nu se iau în considerare de nici una dintre părți, dacă nu sunt confirmate prin intermediul uneia dintre modalitățile prevăzute la aliniatele precedente.

IX.4 În cazul schimbării oricărei informații, PĂRȚILE sunt obligate să o anunțe și să o consemneze în acest contract.

## **X LITIGII**

X.1 În cazul în care rezolvarea neînțelegerilor intervenite între părți nu este posibilă pe cale amiabilă, ele vor fi supuse spre soluționare instanțelor judecătorești competente din București.

## **XI CLAUZE FINALE**

Modificarea prezentului contract se face numai prin act adițional încheiat între părțile contractante.

XI.1 Prezentul contract, împreună cu Anexele alăturate și Actele adiționale referitoare, ce fac parte integrantă din cuprinsul său, reprezintă voința părților și înlătură orice înțelegere verbală dintre acestea, anterioară sau ulterioară încheierii lui.

În cazul în care părțile își încalcă obligațiile lor, neexercitarea de Partea care suferă un prejudiciu al dreptului de a cere executarea întocmai sau prin echivalentul bănesc al obligației respective nu înseamnă că a renunțat la acest drept al său.

## XII ACORD ASUPRA CALITĂȚII SERVICIULUI

Servicii referitoare la calitate ce vor fi asigurate de MOBILPAY:

- (a) Punerea la dispoziția PARTENERULUI a unui număr de telefon și o adresă de poștă electronică la care pot fi anunțate problemele.
- (b) Investigarea și soluționarea problemelor semnalizate de către reprezentanții PARTENERULUI. Problemele vor fi semnalizate de către PARTENER cu ajutorul serviciului de poștă electronică. Adresa serviciului de poștă electronică va fi disponibilă permanent.
- (c) Furnizarea unui îndrumar pentru rezolvarea rapidă a posibilelor probleme apărute la aplicație. Acest îndrumar va fi actualizat lunar în funcție de reclamațiile clienților.
- (d) Diagnosticarea și/sau remedierea problemelor semnalizate prin poșta electronică la adresa suport@mobilpay.ro, direct la adresa on-line sau telefonic la numărul 0215277728:
- (e) Ținerea unei evidențe pe toată perioada contractului a tuturor problemelor semnalate conținând următoarele informații :
  - (i1) Codul de identificare unic asociat problemei
  - (i2) Natura problemei
  - (i3) Numărul de telefon a persoanei care are problema
  - (i4) Data și ora la care a fost semnalizată
  - (i5) Cauza problemei
  - (i6) Soluția aplicată
  - (i7) Data și ora la care a fost remediată problema

Nivel severitate	Descriere	Termen răspuns	Termen diagnoză	Termen rezolvare
Critic	Serviciul nefuncțional în totalitate	30 minute	90 minute	4 ore
Mediu	Peste 10% din numărul mediu pe zi de clienți reclamă probleme cu serviciul	60 minute	4 ore	12 ore
Minor	Peste 1% din numărul mediu pe zi de clienți reclamă probleme cu serviciul	8 ore	24 ore	36 ore

Notă: Intervalele de timp pentru problemele de severitate medie și minoră sunt considerate numai în zilele lucrătoare

Prezentul Contract a fost încheiat în 2 exemplare, toate cu valoare de original, din care unul pentru fiecare parte, astăzi \_\_\_\_\_, data semnării lui.

S.C. NETOPIA S.R.L.

Horia Grozea

Director Comercial

Director