

## Termeni și condiții generale pentru utilizarea serviciilor Dreamgate S.R.L.

Prezentul document va intra în vigoare începând cu: 2024-11-12

Versiune document: online website v0.85 / 2024-11-12

## Cuprins

### Secțiunea 1

Dispoziții generale aplicabile pentru toate tipurile de Servicii

- 1.1. Definiții
- 1.2.1 Valabilitatea și prelungirea contractului TCG
- 1.2.2 Aplicabilitatea contractului TCG
- 1.3. Modificarea datelor menționate în Partea I a Contractului sau a celor incluse în documentele solicitate de furnizor
- 1.4. Fondul de garanție și Avansul pentru risc financiar
- 1.5. Obligațiile părților în legătură cu Serviciile
- 1.5.1. Obligațiile Furnizorului
- 1.5.2. Obligațiile Clientului
- 1.6. Tarifele aplicabile Serviciilor suplimentare și Serviciilor terților
- 1.7. Facturarea și termenele de plată
- 1.8. Contestarea facturii
- 1.9. Suspendarea și/sau restricționarea furnizării Serviciilor
- 1.10. Cesiune
- 1.11. Forța majoră
- 1.12. Litigii
- 1.13. Comunicări
- 1.14. Rezilierea Contractului
- 1.15. Denunțarea unilaterală a Contractului
- 1.16. Inaplicabilitatea unor clauze contractuale
- 1.17. Notificarea modificării Contractului
- 1.18. Clauze finale

### Secțiunea 2

Dispoziții specifice aplicabile tipurilor de Servicii, detalii specifice contract

### Secțiunea 3

Politica privind prelucrarea datelor cu caracter personal (politica de confidentialitate) - Detalii referitoare la date personale rezultate exclusiv în urma prestării serviciilor sau a îndeplinirii obiectului contractului

#### 1.1. Definiții în prezentul Contract

**Furnizor:** Dreamgate S.R.L., cu sediul social în București Sectorul 2, județ/sector București, strada Bd-ul Lacul Tei nr. 79, Etaj 10, Ap 88, înregistrată la Oficiul Registrului Comerțului sub numărul J40/7718/2010, C.I.F./CUI 27278166, CNP -, cont nr. RO85BRDE426SV39703224260 deschis la BRD, reprezentată prin Silviu Cristian Mandroi, în calitate de Administrator, denumit/denumita în continuare ca "Furnizor"

**TCG:** Contract, Anexa sau Act adițional la contract, document ce conține termeni și condiții generale pentru utilizarea serviciilor Furnizorului.

**Clauzele Contractuale de Bază sau "contractul de bază":** contract la care se atasează acest contract TCG.

**Abonament:** înseamnă convenția privind furnizarea unor Servicii de comunicații electronice de către furnizor, care poate cuprinde un anumit volum de Servicii de bază, conform celor menționate în Partea I a Contractului sau într-un act adițional la Contract, și Servicii incluse, în baza cărora Clientul datorează furnizorului plata Valorii Abonamentului.

**Activarea serviciilor:** înseamnă data de la care furnizorul are obligația furnizării Serviciilor, iar Clientul are acces la acele Servicii incluse într-unul din Pachetele de Servicii contractate de Client în baza Abonamentului (Servicii de consultanță, dezvoltare software, implementări hardware sau software, programarea dispozitivelor, internet, telefonie, telecomunicații, alte servicii de activități conexe IT). Dacă este cazul, furnizorul va emite factura/facturile aferentă/e Serviciilor activate înainte de data Activării ultimului Serviciu din Pachet, conținând contravaloarea Serviciilor utilizate de Client în perioada cuprinsă între data Activării Serviciilor și data primei facturi emise după Activarea tuturor Serviciilor. Pentru perioada de timp cuprinsă între Activare și prima Dată de facturare, resursele Abonamentului se vor aloca proporțional cu numărul de zile existente în această perioadă, iar Valoarea lunară a Abonamentului se va calcula de asemenea proporțional cu numărul de zile existente în această perioadă.

**Aplicația „Contul meu”:** serviciu online pus la dispoziție de furnizor prin intermediul căruia sunt furnizate informații despre situația contului de client și prin care se pot efectua modificări asupra contului de client. Accesul la acest serviciu se poate face printr-un nume de utilizator și o parolă. Clientul își asumă întreaga răspundere pentru păstrarea în siguranță a parolei și utilizarea acesteia. Prin Aplicația „Contul meu” Clientii își pot plăti facturile cu cardul, pot solicita schimbări de pachete/abonamente, activări sau dezactivări de opțiuni și servicii, pot efectua acțiuni de administrare a contului și își pot vizualiza facturile electronice.

**Client:** persoana fizică sau persoana juridică, semnatară a Contractului, ale cărei date de identificare sunt menționate în Partea I a Contractului și care folosește Serviciile furnizate de furnizor pentru nevoi proprii, fără a furniza la rândul său aceste Servicii către terți.

**Data de Facturare:** data alocată automat Clientului în momentul Activării Serviciilor, în funcție de care furnizorul stabilește Perioada de Facturare, precum și suma facturată, și care este comunicată în scris Clientului la Activarea Serviciilor.

**Date cu caracter personal:** orice informații referitoare la o persoană fizică identificată sau identificabilă, așa cum sunt acestea definite în reglementările referitoare la protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date.

**Deranjament:** o întrerupere a Serviciilor, notificată de către Client și validată de Furnizor, neimputabilă Clientului, cauzată de nefuncționarea unor elemente din infrastructura furnizorului.

**Fond de garanție și avans pentru risc financiar:** sume de bani, nepurtătoare de dobândă, puse la dispoziția furnizorului de către Client, în urma solicitării formulate de furnizor în acest sens, în condițiile prevăzute în prezentul Contract și în scopul garantării executării obligațiilor de plată ale Clientului sau al garantării bonității Clientului.

**Frauda Clientului:** orice acțiune sau inacțiune a Clientului (i) care constituie o încălcare sau o tentativă de încălcare a obligațiilor sale contractuale sau legale, cu intenția de a produce, fie companiei furnizorului, fie unui terț, un prejudiciu de orice natură sau de a obține un folos necuvenit pentru sine sau pentru altul sau (ii) care are drept consecință producerea unui asemenea prejudiciu sau obținerea unui asemenea avantaj.

**Locație:** în cazul Serviciilor care presupun un proces de instalare înseamnă adresa indicată de Client la data achiziționării Pachetului de Servicii ca fiind adresa unde dorește să beneficieze de Serviciile furnizorului, unde se pot instala echipamentele și care nu poate fi schimbată decât în condițiile prezentului Contract și a politicii comerciale a furnizorului.

**Pachetul de servicii:** oferta comercială de furnizare a unuia sau mai multor tipuri de Servicii, aleasă de Client în baza Abonamentului sau contractului, care poate include, după cum este cazul, alte servicii sau accesoriile/echipamentele necesare furnizării Serviciilor respective. Detalii despre oferta comercială sunt furnizate de furnizor în Partea I a Contractului și în Broșura de Tarife și Servicii înmănată Clientului la data semnării Contractului. Cu titlu informativ, detalii despre oferta comercială a furnizorului se pot solicita sau pot fi găsite și pe pagina de internet a furnizorului sau în alte materiale informative emise de furnizor.

**Parola:** șir de caractere alocat fiecărui Client în scopul protejării informațiilor referitoare la Client și al folosirii de către acesta, în siguranță, a Serviciilor furnizate de furnizor. Clientul își asumă întreaga răspundere pentru păstrarea în siguranță a Parolei și utilizarea acesteia. Parola se poate modifica doar la solicitarea Clientului, singurul în măsură să o cunoască.

**Perioada de Facturare:** perioada dintre două Date de Facturare consecutive.

**Perioada minimă contractuală:** perioada minimă pentru care Contractul este valabil, așa cum este menționată în Partea I a Contractului, acceptată de Client în momentul semnării Contractului sau a unui act de prelungire și care se calculează începând cu Data Activării serviciilor. În cazul în care Data Activării serviciilor nu este menționată, data activării serviciilor va fi data semnării/incheierii contractului. Perioada minimă contractuală este menționată în clauze contractuale de baza.

**Persoana de contact:** persoana fizică autorizată sau desemnată de Client și acceptată de furnizor să îl reprezinte în relația contractuală cu furnizorul. În funcție de scop, se pot asocia mai multe persoane de contact în funcție de rol cum ar fi persoana de contact pentru relația financiară, responsabili tehnici sau manageri de proiect.

**Serviciile:** toate serviciile oferite de furnizor în baza Contractului, indiferent că sunt prestate în cadrul sau în afara Abonamentului, incluzând, după caz: serviciile de bază, serviciile incluse sau serviciile suplimentare.

**Serviciile terților:** servicii oferite de terți în raport cu prezentul Contract, de care Clientul poate beneficia la alegerea sa prin intermediul furnizorului, dar asupra cărora furnizorul nu deține controlul și nici nu este răspunzător față de Client.

**Tarif:** suma percepută de furnizor Clientului pentru furnizarea unui anumit tip de Serviciu.

**Tarife Administrative:** tarife percepute de către furnizor pentru prestarea unor servicii conexe, altele decât Serviciile obisnuite, ce pot fi consultate pe pagina web a furnizorului sau prin solicitare de informații pe email.

**Teritoriul:** teritoriul României

**Termenul de Activare:** termenul maxim dintre data semnării Contractului și data Activării Serviciilor, așa cum este precizat în Contract pentru fiecare tip de Servicii.

**Termen de Remediere:** intervalul de timp, calculat în ore, cuprins între momentul recepționării de către furnizor a unei reclamații privind Deranjamentul unuia dintre Servicii, validat de furnizor, și momentul în care Serviciul respectiv a fost repus în funcțiune.

**Utilizator:** reprezintă persoana fizică autorizată de Client să beneficieze, în tot sau în parte, de Serviciile oferite de furnizor conform Contractului.

**Valoarea Abonamentului:** suma fixă în moneda de referință cuprinsă în oferta comercială a furnizorului, parte integrantă a Contractului, fără eventuale discounturi, comunicată Clientului în momentul semnării Clauzelor Contractuale de Bază sau a actului adițional prin care este modificată oferta comercială și datorată lunar de Client către furnizor, reprezentând contravaloarea Serviciilor contractate în baza Abonamentului.

**Anonimizarea datelor cu caracter personal:** presupune un proces tehnic de modificare a datelor, astfel încât să devină imposibil de identificat persoana la care acele date se referă, fie direct, fie indirect. Astfel, datele anonime își pierd calitatea de date cu caracter personal. Având în vedere că principiile protecției datelor se aplică oricărei informații referitoare la o persoană fizică identificată sau identificabilă, principiile protecției datelor nu se vor aplica informațiilor anonime, adică informațiilor care nu sunt legate de o persoană fizică identificată sau identificabilă sau datelor cu caracter personal care sunt anonimizate astfel încât persoana vizată nu este sau nu mai este identificabilă.

### 1.2.1 Valabilitatea și prelungirea contractului TCG

Contractul TCG este valabil pe întreaga valabilitate a contractului de baza, nefiind necesară nicio altă formalitate.

Prelungirea contractului TCG se va face prin acte adiționale aduse la contractul de baza.

### 1.2.2 Aplicabilitatea contractului TCG

(1) Furnizorul își rezervă dreptul pentru modificarea sau actualizarea acestor termeni și condiții generale contractuale cu notificarea Beneficiarului pe orice mijloace conform secțiunii "Comunicări".

(2) Prevederile din TCG se pot completa cu prevederile specifice aplicabile fiecărui tip de Serviciu de bază din Secțiunea 2 a TCG. În cazul în care există inadverențe între prevederile din Secțiunea 1 și cele din Secțiunea 2, prevederile din Secțiunea 2, vor prevala.

În cazul în care acești TCG se anexează la un contract existent încheiat fără o anexă de termeni și condiții generale, contractul existent (fără TCG) va deveni contractul de baza (sau "clauze contractuale de baza") și prevederile și clauzele TCG vor prevala.

(3) În cazul în care există inadverențe între prevederile din Clauzele Contractuale de Bază și cele din Termenii și Condițiile Generale, prevederile din Clauzele Contractuale de Bază vor prevala.

### 1.3. Modificarea datelor menționate în antetul Contractului sau a celor incluse în documentele solicitate de furnizor

(1) Clientul are obligația de a anunța imediat furnizorul despre orice modificare intervenită pe parcursul derulării Contractului în legătură cu documentele și informațiile menționate în Partea I a Contractului sau prezentate în vederea Activării serviciilor. Dacă va exista o neconcordanță în ceea ce privește numirea sau revocarea unei persoane împuternicite din partea Clientului pentru gestionarea relației cu furnizorul sau dacă există informații contradictorii, furnizorul va avea dreptul să nu respecte cererile venite din partea Clientului până nu va primi informațiile utile și necesare cu privire la rezolvarea acestei neconcordanțe. Furnizorul își rezervă dreptul de a suspenda furnizarea Serviciilor până la soluționarea acestei situații, reluarea serviciilor putând fi făcută numai în baza unei dovezi concludente primite de către furnizor în acest sens. Clientul se va asigura că fiecare Persoană de contact va recunoaște și va accepta că furnizorul nu este răspunzător pentru nicio consecință rezultată din exercitarea drepturilor furnizorului menționate în această clauză. Clientul va fi responsabil pentru fapte sau prejudicii de orice natură create în cazul nerespectării obligației menționate mai sus.

(2) Clientul are dreptul de a modifica Serviciile suplimentare solicitate prin notificare scrisă transmisă către furnizor. O astfel de modificare are efect imediat sau de la Data de facturare ulterioară acestei solicitări în funcție de tipul solicitării formulate de Client.

#### **1.4. Fondul de garanție și Avansul pentru risc financiar**

(1) Furnizorul își rezervă dreptul de a solicita Clientului, prin orice mijloc de comunicare accesibil acestuia, constituirea, într-un termen stabilit de furnizor, a unui fond de garanție sau a unui avans pentru risc financiar, într-un cuantum stabilit de furnizor după o analiză a potențialului risc financiar al Clientului. În această analiză se ține cont de criteriile precum: istoricul de plată, tipul și numărul serviciilor oferite sau solicitate, consumul facturat și nefacturat, înregistrările existente în bazele de date cu debitori care au înregistrat întârzieri la efectuarea oricăror plăți, de orice natură. Fondul de garanție se solicită pentru o perioadă de 1-24 luni, după cum urmează:

a) Înainte de activarea serviciilor, în cazul în care furnizorul constată, după analiza documentelor și informațiilor puse la dispoziție de către Client, că acesta (i) este identificat ca figurând în orice baze de date cu debitori care au înregistrat întârzieri la efectuarea oricăror plăți, de orice natură (ii) nu are o situație financiară considerată corespunzătoare de către furnizor, însă furnizorul nu refuză Activarea (iii) Clientul solicită furnizarea anumitor Servicii suplimentare; (iv) în caz de Fraudă sau tentativă de Fraudă, așa cum e definit în Secțiunea I „Definiții”; (v) în orice alt caz în care acțiunile sau inacțiunile Clientului pot determina un risc pentru furnizor.

b) pe parcursul derulării Contractului:

(i) în cazul în care Clientul întârzie efectuarea plății facturii pentru Servicii;

(ii) Clientul solicită furnizarea anumitor Servicii

(iii) în caz de Fraudă sau tentativă de Fraudă, așa cum e definit în Secțiunea I „Definiții”

(iv) în orice alt caz în care acțiunile sau inacțiunile Clientului pot determina un risc pentru furnizor.

Pe parcursul derulării Contractului, furnizorul poate solicita constituirea succesivă sau concomitentă a mai multor Fonduri de garanție sau Avansuri pentru risc financiar, dacă Clientul se află în cel puțin două din cazurile pentru care se solicită constituirea acestora sau în situația apariției redundante a aceluiași caz.

(2) În cazul în care Clientul nu constituie Fondul de garanție sau Avansul pentru risc financiar solicitat pe parcursul derulării Contractului până la data stabilită și comunicată de furnizor Clientului odată cu solicitarea constituirii Fondului de garanție sau a Avansului, precum și în cazul în care furnizorul nu îi poate comunica Clientului într-un termen rezonabil solicitarea constituirii Fondului de garanție sau a Avansului din motive în afara controlului furnizorului:

(i) accesul Clientului la Servicii va fi suspendat, Clientul nefiind îndreptățit la nicio despăgubire

(ii) furnizorul nu va furniza Serviciile solicitate de Client pentru care a cerut constituirea Fondului de garanție sau a Avansului pentru risc financiar.

Dacă accesul la Servicii rămâne suspendat pentru o perioadă ce depășește 5 (cinci) zile lucrătoare, furnizorul va fi îndreptățit să procedeze la rezilierea Contractului.

(3) În cazul Avansului pentru risc financiar sau a Fondului de garanție pentru risc financiar, acestea vor fi evidențiate pe facturile emise Clientului, iar sumele achitate drept Avans pentru risc financiar sau Fond de garanție vor fi deduse, la atitudinea Furnizorului, din următoarea factura de servicii sau din contravaloarea ultimelor facturi emise înainte de încetarea contractului.

(4) Termenul pentru achitarea facturilor și sumelor care constituie avans pentru risc financiar ori fonduri de garanție va fi de 10 zile lucrătoare sau conform condițiilor contractuale de baza. Furnizorul își rezervă dreptul pentru menținerea serviciilor suspendate până la achitarea integrală a acestor avansuri pentru risc financiar sau fonduri de garanție.

#### **1.5. Obligațiile părților în legătură cu Serviciile**

##### **1.5.1. Obligațiile Furnizorului**

(1) Furnizorul depune toate eforturile rezonabile pentru a asigura calitatea optimă a Serviciilor furnizate. Serviciile furnizorului vor fi furnizate în România în limitele și condițiile de calitate și securitate menționate în prezentul Contract.

(2) Furnizorul nu poate fi considerat răspunzător pentru încălcarea de către Client sau de orice altă persoană a reglementărilor aplicabile în ceea ce privește modul de utilizare a Serviciilor, scopul utilizării acestora sau conținutul transmis, stocat, expus sau care face, în orice mod, obiectul unei operațiuni efectuate cu sprijinul sau prin intermediul Serviciilor.

(3) Calitatea Serviciilor poate fi afectată de anumiți factori aflați în afara controlului furnizorului. Furnizorul nu răspunde de pierderile sau distrugerile, de orice natură, cauzate Clientului prin lipsa de acces la Servicii sau furnizarea de Servicii de calitate necorespunzătoare cauzate de factori în afara controlului furnizorului (de exemplu: acțiunea unor terțe persoane, folosirea unor proceduri sau resurse umate sau echipamente necorespunzătoare din punct de vedere tehnic etc.).

(4) Furnizorul răspunde exclusiv pentru Serviciile sale și, prin urmare, nu răspunde pentru serviciile oferite de terțe părți, care fac uz, în orice formă, de Serviciile sale. Pentru evitarea oricărei neînțelegeri, Furnizorul nu răspunde pentru prejudiciile, de orice natură, suferite de Client în legătură cu Serviciile terților.

(5) Furnizorul nu răspunde pentru terțe persoane care beneficiază de Servicii în absența unui contract încheiat între furnizor și o asemenea terță persoană.

(6) Furnizorul pune la dispoziția Clientilor informații utile referitoare la Servicii și la modul de utilizare a acestora prin intermediul broșurilor și al altor documente care pot fi solicitate furnizor și partenerilor săi, precum și prin site-ul furnizorului. Informațiile la care se face referire în prezentul articol sunt valabile începând cu data aducerii lor la cunoștința Clientilor, cu excepția situației în care se menționează expres o altă dată.

(7) Furnizorul nu răspunde pentru niciun prejudiciu, indirect sau viitor, suferit de Client, incluzând, dar fără a se limita la prejudicii rezultate din folosirea necorespunzătoare a Serviciilor și/sau echipamentelor de comunicații, prejudicii rezultate din nefuncționarea Serviciului, pierderi de profit sau beneficii nerealizate etc.

(8) Furnizorul are dreptul de a considera că un Client sau Utilizator folosește în mod abuziv servicii în cazul în care respectivul Utilizator contactează în mod repetat și nejustificat adresele web, contact, email sau numerele furnizorului, sau alte servicii/aplicații, fără a se justifica o stare care necesită acțiunea furnizorului, sau dacă utilizarea serviciilor are loc în mod preponderent pentru a aduce injurii societății sau reprezentanților acesteia sau cu scopul de a frauda furnizorul sau alți clienți. În aceste situații Utilizatorul respectiv i se poate restricționa temporar accesul. În situația unor abateri repetate din partea aceluiași Utilizator, furnizorul este îndreptățit să procedeze la rezilierea Contractului.

### **1.5.2. Obligațiile Clientului**

(1) Furnizorul oferă posibilitatea Clientului de a proteja accesul la Datele sale personale prin utilizarea Parolei, iar Clientul este singurul răspunzător pentru acțiunile și inacțiunile sale care au drept consecință accesul terților la Parola Clientului.

(2) Clientul este singurul răspunzător pentru acțiunile și inacțiunile sale care au drept consecință încălcarea oricăror reglementări referitoare la condițiile de accesare și/sau utilizare a Serviciilor, inclusiv în ceea ce privește serviciile a căror accesare nu este permisă tuturor categoriilor de clienți, conform reglementărilor în vigoare.

(3) Clientul se obligă să utilizeze Serviciile în conformitate cu prevederile legale aplicabile, cu prevederile acestui Contract și cu instrucțiunile de utilizare furnizate de furnizor, să se abțină de la orice acțiuni și să evite orice inacțiuni care pot aduce prejudicii imaginii, numelui, mărcilor sau oricăror alte drepturi ale furnizorului.

(4) Clientul se obligă să nu expedieze mesaje de orice fel, să nu inițieze apeluri sau să utilizeze transmisii de date, cu ajutorul unor sisteme automate sau manual, în scop promoțional sau de prezentare a serviciilor/produselor sale, indiferent de natura acestora, ca activitate de cercetare de piață, sau în orice alte scopuri care sunt contrare utilizării pentru nevoi proprii a Serviciilor furnizate de către furnizor. Orice utilizare a serviciilor furnizorului în alte scopuri este strict interzisă.

(5) Clientul are obligația de a aduce la cunoștința Utilizatorului prevederile Contractului și de a depune toate eforturile pentru a determina Utilizatorul să respecte prevederile Contractului. Clientul poartă întreaga răspundere privind utilizarea serviciilor, indiferent de utilizatorul final al acestora și indiferent de tipul echipamentului folosit

### **1.6. Tarifele aplicabile Serviciilor, serviciilor suplimentare și Serviciilor terților**

(1) Tarifele percepute de furnizor pentru furnizarea Serviciilor suplimentare solicitate de Client și modul de calcul al acestora sunt prevăzute în ofertele comerciale emise de furnizor și care fac parte integrantă din Contract.

Modificarea Tarifelor se va efectua cu respectarea Clauzele Contractuale de Bază. În cazul în care Clientul nu acceptă modificările survenite în legătură cu Tarifele aplicabile Serviciilor suplimentare, Clientul poate opta pentru neutilizarea Serviciului suplimentar respectiv. Clientul poate obține informații actualizate privind Tarifele prin apel la furnizor sau pe email sau pe site-ul web.

(2) Tarifele Serviciilor terților sunt cele prevăzute în materialele emise de terți.

### **1.7. Facturarea și termenele de plată**

(1) Prima factură va conține, pe lângă cele stabilite Clauzele Contractuale de Bază, și

(i) dacă este cazul, Valoarea Abonamentului și

(ii) dacă este cazul, contravaloarea Serviciilor furnizate în afara Abonamentului și

(iii) dacă este cazul, contravaloarea Serviciilor terților corespunzătoare perioadei dintre Activare și Data de Facturare și

(iv) dacă este cazul, valoarea Chiriei.

Furnizorul își rezervă dreptul de a nu accepta plăți în avans în urma unei solicitări a Clientului în acest sens.

(2) Furnizorul poate să emită facturi intermediare de regularizare pentru corectarea unor eventuale erori apărute în facturile anterioare emise și transmise Clientului. Plata facturilor intermediare și a celor emise pentru terminalele achiziționate se face în conformitate cu Clauzele Contractuale de Bază și cu alineatele de mai jos.

(3) Furnizorul emite facturi în formă electronică în conformitate cu prevederile legale în vigoare. Părțile convin că transmiterea facturii către Client se va face prin postarea acesteia în formă electronică în Aplicația „Contul meu” sau/si prin trimiterea acesteia prin mijloace electronice (email), iar obligația de plată a Clientului este independentă de accesarea contului sau de disponibilitatea acestuia. Dacă factura este transmisă electronic, Clientul nu va primi factura pe suport de hârtie. Clientul poate solicita transmiterea facturii pe suport de hârtie la adresa indicată în Contract, la semnarea acestuia sau prin înaintarea unei cereri pe e-mail, în schimbul achitării unui tarif administrativ de tipărire.

Indiferent de modalitatea de transmitere a facturii pentru Servicii, neprimirea acesteia nu exonerează Clientul de la plată, Clientul fiind obligat să se intereseze despre cuantumul sumei facturate. La cerere, Clientul poate primi un duplicat al facturii tipărite, în condițiile plății tarifului administrativ corespunzător acestei solicitări. Clientul este în întregime responsabil pentru crearea propriului cont pe Aplicația „Contul meu” sau pentru solicitarea copiilor de facturi pe e-mail și pentru condițiile de accesare a internetului. Informațiile necesare pentru crearea contului sunt afișate pe adresa furnizorului sau pot fi solicitate prin aplicație sau pe e-mail. Factura electronică va fi disponibilă în Aplicația „Contul meu” pentru o perioadă de 3-12 luni.

Clientul poate renunța la factura electronică și poate solicita oricând revenirea la factura pe hârtie, Furnizorul având posibilitatea perceperii unui tarif administrativ pentru oferirea acestui serviciu. Clientul poate obține detalii despre modalitatea de transmitere a facturii online, folosind e-mail sau telefonic. Clientul declară și recunoaște că oricare și toate sumele cuprinse în facturile furnizorului reprezintă creanțe certe, lichide și exigibile în condițiile prevăzute la Clauzele Contractuale de Bază.

(4) În caz de neplată a facturii până la expirarea termenului stabilit pentru plata facturii conform Clauzele Contractuale de Bază, Clientul este de drept în întârziere, fără a mai fi necesară îndeplinirea vreunei alte formalități și va datora penalități de întârziere de 0.5% pentru fiecare zi calendaristică de întârziere, calculate asupra valorii totale a facturii, până la data achitării integrale a sumelor datorate către Furnizor. Cuantumul sumelor datorate de Client cu titlu de penalități de întârziere poate depăși cuantumul sumei asupra căreia sunt calculate. Efectuarea de către Client a unor plăți parțiale în contul facturilor Furnizor nu va fi interpretată în nicio circumstanță drept o renunțare din partea furnizorului la obligația Clientului de a plăti integral și la termen sumele cuprinse în facturi.

(5) La expirarea termenului de plată stabilit în Clauzele Contractuale de Bază, pe lângă măsurile luate conform alineatului 4 de mai sus, furnizorul poate suspenda accesul Clientului la Servicii până la plata integrală a facturilor. Pentru reluarea serviciilor oferite de furnizor Clientul va fi obligat să achite integral contravaloarea facturilor împreună cu tariful de reluare a serviciilor și penalitățile de întârziere.

(6) În cazul în care Clientul nu a plătit integral sumele datorate, furnizorul este îndreptățit să rezilieze prezentul Contract.

(7) Furnizorul emite facturi nedetaliat, dar care conțin toate elementele obligatorii prevăzute de Codul Fiscal. Emiterea facturilor detaliate se efectuează numai în baza cererii exprese a Clientului, în condițiile plății tarifului administrativ corespunzător acestei solicitări. Facturile și facturile detaliate asigură transparența cu privire la modalitatea de facturare a serviciilor.

(8) Informații privind suma de plată, data emiterii facturii și informații actualizate privind planurile tarifare aplicabile pot fi obținute de Client telefonic sau prin Aplicația „contul meu”, folosind e-mail sau pe site-ul web al furnizorului.

(9) Achitarea contravalorii facturii poate fi făcută în prin virament bancar sau prin intermediul cardului bancar (plata cu cardul online). Furnizorul nu percepe tarife diferite în funcție de modalitatea de plată. Efectuarea plății de către Client prin virament bancar ar putea implica plata de comisioane specifice care vor fi întotdeauna în sarcina Clientului.

### **1.8. Contestarea facturii**

(1) Clientul poate contesta valoarea facturii prin formularea unei reclamații scrise, în termen de 7 (sapte) de zile calendaristice de la data emiterii facturii, indicând în mod obligatoriu suma contestată și/sau Serviciile facturate astfel contestate. Furnizorul va transmite Clientului răspunsul motivat la reclamația formulată, în termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii reclamației.

(2) Reclamația nu exonerează Clientul de la plata facturii contestate. Cu toate acestea, în cazul în care reclamația se dovedește întemeiată și în cazul în care Furnizor trebuie să restituie Clientului anumite sume incluse într-o factură contestată, aceste sume în RON se vor compensa cu sume care ar trebui datorate conform facturilor viitoare și ulterioare soluționării reclamației.

### **1.9. Suspendarea și/sau restricționarea furnizării Serviciilor, reluarea serviciilor**

(1) Furnizorul poate suspenda sau restricționa accesul Clientului la Servicii imediat, fără preaviz sau altă formalitate și fără drept la despăgubiri, în următoarele situații:

- (i) Clientul nu a achitat integral factura la termen
- (ii) Clientul și-a încălcat oricare alte obligații contractuale și/sau condițiile de folosire a Serviciilor furnizorului;
- (iii) în caz de Fraudă sau tentativă de Fraudă a Clientului;
- (iv) în orice alt caz în care acțiunile sau inacțiunile Clientului pot determina un risc pentru furnizor;
- (v) în cazul în care furnizorul suspendă accesul Clientului la Servicii în baza unui alt contract încheiat de furnizor cu Clientul;
- (vi) în orice alte cazuri prevăzute expres în prezentul Contract sau în lege.

(2) Reluarea prestării Serviciilor are loc la alegerea Furnizorului în 30 zile de la îndeplinirea următoarelor condiții cumulative:

(i) primirea de către furnizor a dovezii efectuării plății de către Client a Tarifului administrativ de reconectare sau de reluare a serviciilor, a Valorii Abonamentului pe perioada suspendării și a altor sume datorate, precum și a remedierii complete a oricăror alte cauze care au condus la suspendarea Serviciilor;

(ii) prezentarea de către Client a documentelor și informațiilor solicitate în momentul suspendării/restricționării sau la data primirii de către Furnizor a dovezii efectuării plății unui Fond de garanție sau a unui Avans pentru risc financiar.

(3) Suspendarea parțială a furnizării unor Servicii incluse în Pachetul de Servicii la solicitarea Clientului nu este posibilă.

(4) Suspendarea furnizării serviciilor, survenită ca efect al oricăreia dintre situațiile descrise poate atrage suspendarea curgerii Perioadei minime contractuale, precum și prelungirea acestora cu durata corespunzătoare în care Serviciile au fost suspendate.

(5) În cazul abonamentelor cu ore incluse, în urma suspendării serviciilor reluarea acestora se va face cu suplimentarea restanței de la 2 ore până la 10 ore. În afara abonamentelor, reluarea serviciilor se va face cu un tarif între 2% și 10% din valoarea datoriei din momentul suspendării. Tarifurile de reluare a serviciilor se aplică independent de eventuale penalități de întârziere a plății serviciilor sau orice alte dobânzi stipulate în acest contract.

(6) Pe intervalul în care serviciile sunt suspendate, Furnizorul nu mai deține obligații de orice fel față de Beneficiar din executarea contractului. Beneficiarul înțelege și își asumă integral responsabilitatea și consecințele de orice natură asociate cu restricționarea sau oprirea accesului de orice fel, sau cu operațiunile tehnice de tip roll-back sau operațiuni similare descrise mai jos. Odată cu suspendarea serviciilor Furnizorul poate proceda fără nicio notificare la:

a. restricționarea sau oprirea accesului la aplicații de orice fel, inclusiv de administrare, care fac parte integrală sau parțială a aplicațiilor modificate, dezvoltate, configurate, parametrizate, administrate sau create de Furnizor pentru Beneficiar

b. operațiuni tehnice de suprascriere tip roll-back (sau "derulare înapoi" în timp la versiunea anterioară) pe documente, coduri sursă, aplicații, configurații, parametrizări ale aplicațiilor modificate, dezvoltate, configurate, parametrizate, administrate sau create de Furnizor pentru Beneficiar până la plata integrală a datoriei.

(7) În situația în care serviciile au fost suspendate pentru neplata facturilor, Furnizorul are dreptul pentru utilizarea parțială sau totală a oricăror sume încasate ca avansuri sau garanții pentru achitarea facturilor neplătite, indiferent de scopul, etapa, destinația, proiectul sau motivul întocmirii acestor avansuri sau garanții. În acest caz, reluarea serviciilor nu se va efectua până la reconstituirea integrală a tuturor fondurilor de garanție și avansuri pentru risc financiar alături de plata integrală a acestora împreună de alte datorii, taxe de reluare servicii și penalități de întârziere.

#### **1.10. Cesiune**

(1) Furnizorul are dreptul să transfere, integral sau parțial, drepturile și obligațiile sale unei terțe părți, cu notificarea Clientului, dar fără a solicita consimțământul acestuia și fără ca acesta să aibă dreptul la compensații de orice natură. Furnizorul se va asigura ca această cesiune să nu afecteze negativ drepturile și obligațiile Clientului prevăzute în prezentul Contract.

(2) Clientul poate să transfere drepturile și obligațiile sale din prezentul Contract numai cu acordul scris al furnizorului și numai prin semnarea contractului tip de cesiune pus la dispoziția Clienților de furnizor. Cesiunea produce efecte atât între părți, cât și față de furnizor numai după exprimarea în scris de către furnizor a acordului asupra cesiunii. Acordul furnizorului în ceea ce privește cesiunea Contractului este dat sub condiția rezolutorie constând în apariția unor date noi față de data acordului, referitoare la identitatea Părților sau a calității reprezentanților acestora. În cazul îndeplinirii condiției rezolutorii, atât acordul furnizorului cu privire la cesiune, cât și contractul de cesiune vor fi lipsite de efecte retroactive. În consecință, Contractul încheiat cu furnizorul va continua cu cedentul.

(3) În cazul Serviciilor care presupun un proces de instalare, Clientul are dreptul să modifice Locația sau să transfere Contractul către un alt client, doar cu aprobarea prealabilă a furnizorului, situație în care Clientul cedent se obligă să plătească toate taxele și costurile aferente transferului și punerii în funcțiune a serviciului la noua Locație, respectiv cu asumarea în mod expres de către noul Client a tuturor obligațiilor și drepturilor față de Furnizor.

(4) Furnizorul își rezervă dreptul să refuze modificarea Locației sau a transferului către un alt client dacă există impedimente de ordin tehnic, legal, comercial sau de altă natură. Dacă Furnizorul nu poate accepta cererea de modificare a Locației sau cesiunea către un alt client, iar Clientul solicită încetarea Contractului, prevederile cu privire la încetarea Contractului înainte de expirarea Perioadei minime contractuale sau plata oricăror taxe aferente dezinstalării Serviciilor se vor aplica în mod corespunzător.

(5) Cesiunea cu titlu oneros de către Client a oricăror drepturi sau obligații din Contract inclusiv acordarea de către Client, cu titlu oneros, a dreptului de folosință a Abonamentului rezultând din Contract, se consideră Fraudă din partea Clientului.

#### **1.11. Forța majoră**

(1) Părțile vor fi exonerate de răspundere în cazul în care prevederile Contractului nu pot fi respectate ca urmare a unui eveniment de forță majoră. Prin eveniment de forță majoră se înțelege orice eveniment în afara controlului părților afectate, imprevizibil și insurmontabil. Partea care invocă forța majoră va notifica cealaltă parte în scris, în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare atât de la apariția evenimentului respectiv, cât și de la încetarea acestuia.

(2) La încetarea cazului de forță majoră, partea care a fost împiedicată să-și îndeplinească obligațiile își va relua executarea obligațiilor conform prezentului Contract.

#### **1.12. Litigii**

(1) Litigiile decurgând din sau în legătură cu prezentul Contract, inclusiv cele referitoare la validitatea, interpretarea, executarea sau încetarea acestuia, vor fi soluționate pe cale amiabilă. În scopul facilitării soluționării pe cale amiabilă, Clientul are la dispoziție telefon și e-mail.

(2) Orice plângere în legătură cu Contractul poate fi adresată de către furnizor, care va răspunde într-un termen de maximum 30 (trezeci) de zile lucrătoare. De asemenea, Clientul se poate adresa cu plângeri autorităților competente sau instanțelor de judecată.

(3) Orice litigiu decurgând din sau în legătură cu prezentul Contract și care nu s-a soluționat pe cale amiabilă, va fi înaintat spre soluționare organelor abilitate sau instanțelor de judecată din București, fie Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor (ANPC), în calitate de autoritate cu atribuții în domeniul protecției consumatorilor, fie ANPC – Direcția de Soluționare Alternativă a Litigiilor în calitate de entitate care oferă proceduri extrajudiciare de soluționare a litigiilor în baza încheierii unui protocol între furnizor și ANPC.

(4) Furnizorul își rezervă dreptul de a nu intra în relații contractuale și de a denunța unilateral contractele deja existente cu persoanele fizice sau juridice cu care se află în conflict/litigiu.

#### **1.13. Comunicări**

(1) Clientul este de acord ca orice notificare sau comunicare cu privire la relația comercială transmisă de furnizor, în format letric (pe hârtie) sau pe cale electronică, pe adresa de email sau prin SMS sau prin orice alte mijloace digitale/mesaje, îndeplinește toate cerințele legale privind comunicarea în scris între părți.

(2) Furnizorul nu va face publice numele, adresa, adresa de e-mail și numărul de telefon ale Clientului și ale Utilizatorilor, cu excepția cazurilor prevăzute de lege sau expres acceptate de către Client și respectiv Utilizatori. Furnizorul asigură confidențialitatea datelor furnizate de Client, în condițiile legii și în condițiile prevăzute în Contract, acceptate de către Client.

(3) Furnizorul nu solicită clienților săi prin e-mail, mesaje scrise, scrisori, apeluri telefonice sau prin oricare alte modalități informații referitoare la conturi, parole, coduri de acces sau de utilizare de orice fel și nu solicită efectuarea de tranzacții de trimitere de bani. Aceste informații sunt strict confidențiale și nu trebuie comunicate niciunui terț. Prin comunicarea lor unor terțe persoane de către Client, Utilizator sau Persoană de contact, Clientul își asumă întreaga responsabilitate.

#### 1.14. Rezilierea Contractului

(1) Contractul poate înceta, prin reziliere, la inițiativa furnizorului, fără punere în întârziere, fără preaviz, fără intervenția instanței judecătorești și fără îndeplinirea vreunei alte formalități:

- (i) în situația în care Furnizor transmite Clientului o solicitare de plată a sumelor datorate;
- (ii) dacă acesta nu a notificat modificările survenite asupra informațiilor indicate pe Prima Pagină sau în documentele anterior furnizate către Furnizor;
- (iii) în cazul în care Clientul utilizează Serviciile furnizate de către Furnizor pentru a furniza la rândul său servicii sau:
  - în cazul în care, în dauna Furnizorului, Clientul generează trafic artificial în rețelele sau sistemele furnizorului sau către alte rețele sau sisteme;
  - în cazul în care Clientul utilizează serviciile furnizate de Furnizor pentru testarea echipamentelor;
  - în cazul în care Clientul utilizează Serviciile Furnizor pentru comunicații altele decât cele între utilizatori finali;
  - în orice altă situație de Fraudă a Clientului;
- (iv) în cazul în care Clientul prin acțiunile sale aduce atingere imaginii, numelui, mărcilor sau oricăror altor drepturi ale Furnizor;
- (v) în cazul încălcării de către Client a obligațiilor prevăzute în prezentul contract
- (vi) în cazul rezilierii de către Client a altor contracte încheiate cu Clientul;
- (vii) în cazul în care Clientul efectuează orice fel de acțiuni care afectează funcționalitatea la capacitate optimă a sistemelor sau serviciilor oferite de Furnizor, putând periclita în acest mod calitatea Serviciilor oferite de către Furnizor;
- (viii) în alte cazuri prevăzute de acest Contract.

În toate aceste cazuri, Clientul va datora Furnizor despăgubiri în valoare egală cu valoarea prejudiciului cauzat. În plus, în cazul în care rezilierea are loc înainte de expirarea Perioadei minime contractuale, Clientul va fi obligat, pe lângă eventuale alte despăgubiri potrivit prevederilor de mai sus, la plata altor despăgubiri specifice detaliate în acest contract.

În același timp, Furnizorul își rezervă dreptul de a recupera în instanță toate prejudiciile suferite (inclusiv, dar fără a se limita la despăgubirile menționate în cuprinsul acestui contract), precum și de a notifica autoritățile competente cu privire la încălcarea legislației aplicabile de către Client și/sau Utilizator.

În situațiile prevăzute din articolul curent, Clientul datorează Furnizor despăgubiri cuantum egal cu prejudiciul cauzat. Furnizorul are dreptul de a reține aceste despăgubiri din sumele plătite în avans de către Client. Părțile declară că oricare și toate despăgubirile menționate anterior reprezintă cea mai bună estimare pe care au putut să o realizeze în privința prejudiciilor suportate de Furnizor, astfel cum au putut fi acestea anticipate în mod rezonabil de către Părți în momentul încheierii Contractului.

(2) Clientul poate rezilia Contractul în urma unei solicitări de reziliere care se va realiza printr-o notificare scrisă transmisă către Furnizor cu cel puțin 30 de zile calendaristice înainte de data rezilierii. În situația în care Clientul consumator reziliază Contractul și păstrează echipamentele achiziționate, clientul se obligă să achite Furnizorului valoarea cumulativă pentru:

- (i) Valoarea totală a echipamentelor, serviciilor subînchiriate sau a terminalelor convenite la încheierea Contractului
- (ii) Valoarea abonamentului până la încetarea Perioadei minime contractuale.

(3) În situația în care Clientul beneficiază de un Pachet de Servicii, el va putea solicita rezilierea fie a serviciului neprestat integral, respectiv a serviciului neprestat corespunzător conform Contractului, fie a tuturor Serviciilor incluse în respectivul Pachet.

#### 1.15 Denunțarea unilaterală a Contractului

(1) Contractul poate înceta prin denunțare unilaterală, la inițiativa Clientului, fără intervenția instanței de judecată și fără alte formalități decât cele prevăzute mai jos, în următoarele situații:

(i) în cazul în care Clientul nu este de acord cu modificările termenilor și condițiilor Contractului propuse de Furnizor, caz în care notificarea scrisă trebuie trimisă către Furnizor în termenul de 30 (treizeci) zile calendaristice sau la termenul prevăzut în Clauzele Contractuale de Bază (dacă este menționat), fără a fi obligat la plata vreunei despăgubiri către Furnizor, alta decât cea prevăzută în punctele de mai jos ale acestui articol. Clientul nu beneficiază de dreptul de denunțare unilaterală în cazul în care modificarea este impusă de prevederile legislației aplicabile, este de natură pur administrativă și nu are niciun efect negativ asupra sa sau aceasta este exclusiv în beneficiul Clientului;

(ii) în cursul Perioadei minime contractuale, printr-o notificare scrisă trimisă către Furnizor cu cel mult 30 zile calendaristice sau la termenul prevăzut în Clauzele Contractuale de Bază (dacă este menționat) înainte de data la care se dorește ca denunțarea să devină efectivă și cu plata de juste despăgubiri calculate după cum urmează:

- (a) În cazul achiziției unui Pachet format din echipament de orice fel (servere, terminale, telefon, tabletă, modem etc.) și servicii:
  - Valoarea Beneficiilor acordate, așa cum sunt acestea evidențiate în secțiunea de descriere a ofertei comerciale, raportat la numărul de luni executate din Perioada minimă contractuală la care se adaugă
  - Diferența între Valoarea Beneficiului pentru echipament și Valoarea recuperată.

(b) În cazul achiziției exclusive de Abonamente de Servicii: Valoarea Beneficiilor acordate, așa cum sunt acestea evidențiate în secțiunea de descriere a ofertei comerciale, raportat la numărul de luni executate din Perioada minimă contractuală. Despăgubirea va consta într-o sumă egală cu Valoarea abonamentului înmulțită cu numărul de luni rămase până la expirarea Perioadei minime contractuale, indiferent dacă au achiziționat Abonamente de Servicii sau Pachete formate din Servicii și echipamente.

(iii) ulterior Perioadei minime contractuale, printr-o notificare scrisă trimisă către Furnizor cu cel mult 30 de zile calendaristice înainte de data încetării și fără a fi obligat la plata vreunei despăgubiri către Furnizor.

În vederea exercitării dreptului la denunțarea unilaterală a Contractului de către Client, Furnizor pune la dispoziția Clientului formulare standard disponibile pe e-mail sau pe website.

De asemenea, Clientul persoană fizică poate denunța verbal Contractul, prin Serviciul Clienti. În acest caz, Clientul este avertizat că Furnizorul nu poate garanta protecția Clientului împotriva abuzurilor care pot apărea în legătură cu denunțarea verbală a Contractului. În cazul denunțării unilaterale, Clientul persoană fizică va trebui să probeze orice cerere în legătură cu denunțarea.

(2) la inițiativa Furnizorului, începând de la Data de facturare menționată în notificarea scrisă trimisă Clientului și fără a fi obligat la plata vreunei despăgubiri către Client în cazul în care furnizarea Serviciilor devine imposibilă din punct de vedere tehnic, datorită încetării furnizării ofertei comerciale, din cauza unor restricții sau modificări impuse de autoritățile competente, din cauza modificărilor intervenite asupra drepturilor Furnizorului sau în licența de utilizare a serviciilor/aplicațiilor sau în alte situații prevăzute de prezentul Contract.

(3) În situația în care Clientul denunță unilateral Contractul și păstrează echipamentele subvenționate achiziționate, Clientul va plăti Furnizorului valoarea cea mai mică dintre: valoarea echipamentelor calculată pro-rata temporis față de prețul echipamentelor convenit la încheierea Contractului și Valoarea abonamentului până la încetarea Perioadei minime contractuale.

### **1.16. Inaplicabilitatea unor clauze contractuale**

În cazul în care orice prevedere a Contractului este sau devine ilegală, nulă sau inaplicabilă, aceasta nu va afecta legalitatea, validitatea sau aplicabilitatea oricărei alte prevederi a Contractului care, prin urmare, va rămâne în întregime legală, valabilă și aplicabilă. În măsura permisă de lege, orice prevedere ilegală, nulă sau inaplicabilă va fi înlocuită cu o prevedere valabilă, care va implementa scopul comercial și economic al prevederii ilegale, nule sau inaplicabile.

### **1.17. Notificarea modificării Contractului**

Furnizor va notifica modificarea Contractului în conformitate cu TCG (punctul 1.13 / comunicari) și Clauzele Contractuale de Bază.

### **1.18. Clauze finale**

(1) Contractarea mai multor Abonamente de către Client în momente diferite de timp se face în baza unor contracte distincte. În interesul unei abordări unitare, atât din punct de vedere legal cât și comercial, a tuturor contractelor standard semnate de același Client, acesta este de acord ca în situația în care între prevederile prezentului Contract standard și cele ale unui contract standard semnat anterior există contradicții, să prevaleze prevederile prezentului Contract.

Furnizorul nu blochează, nu încetinește, nu modifică, nu restricționează, nu interferează cu, nu degradează sau nu discriminează conținut, aplicații sau servicii specifice ori categorii specifice ale acestora decât în situațiile excepționale prevăzute în Regulament și prezentate mai jos, iar în aceste situații excepționale numai dacă este necesar și numai pentru atâta timp cât este necesar:

a) pentru a respecta legislația națională, sub incidența căreia intră Furnizorul, menite să pună în aplicare legislația națională, inclusiv hotărârile judecătorești sau ale autorităților publice investite cu competențe în materie;

b) pentru a menține integritatea și securitatea rețelei, echipamentelor sau serviciilor Furnizorului, ale serviciilor furnizate prin intermediul acestei rețele și ale echipamentelor ale utilizatorilor finali. În cazul atacurilor sau amenințărilor, cum ar fi, dar fără a se limita la atacuri DoS/ DDoS, falsificarea adreselor IP pentru a mima elemente de Rețea sau pentru a permite comunicarea neautorizată, accesul neautorizat la elementele de Rețea sau la echipamentele terminale conectate la Rețea, distribuirea de software malițios sau viruși sau orice alte activități de acest gen, Furnizor poate aplica măsuri temporare de protecție exclusiv pentru serviciile proprii la nivel de rețea sau servicii, constând în:

Filtrarea, limitarea sau chiar blocarea traficului de la sau către adresele IP sau plajele de adrese IP care sunt sursele unui atac sau unei amenințări sau care sunt surse bine cunoscute ale unor astfel de atacuri sau amenințări;

Blocarea adreselor de IP sau a Serviciilor de Date și/sau de Internet fix în cazul unor comportamente suspecte (de ex.: comunicare neautorizată cu elementele Rețelei, falsificare de adrese etc.);

Blocarea anumitor porturi care constituie o amenințare la securitatea și integritatea Rețelei;

În situația prezentată la litera a) de mai sus, Clientul nu va avea acces la site-urile, aplicațiile, conținutul sau serviciile care fac obiectul actelor legislative menționate.

Aplicarea măsurilor de la litera b) de mai sus va avea loc pe durata atacului sau a amenințării cu posibilitate de prelungire până la înlăturarea definitivă a amenințării. Accesul la conținutul, aplicațiile sau serviciile găzduite de adresele IP care fac obiectul acestor măsuri poate fi blocat. Conținutul, serviciile sau aplicațiile care utilizează porturile care prezintă o amenințare la securitatea sau integritatea echipamentelor și serviciilor Furnizorului pot deveni indisponibile în această perioadă.

(2) Furnizor a implementat un set de proceduri interne de lucru și de sisteme informatice menite să prevină, monitorizeze, detecteze și să izoleze categoriile de incidente de securitate ce ar putea afecta infrastructura proprie de Rețea, funcționarea serviciilor oferite sau confidențialitatea datelor tranzacționate de clienți. În acest sens, Furnizor poate aplica un set de reguli interne, colaborând cu furnizori de echipamente și servicii de securitate a Rețelei, operatori de telecomunicații, organisme internaționale în domeniu și autorități ale statului român în vederea actualizării acestora în raport cu noile alerte de securitate sau vulnerabilități apărute.

Furnizor identifică, clasifică, filtrează sau izolează incidentele de securitate și le notifică autorităților competente și clienților impactați în conformitate cu dispozițiile legale în vigoare. În cazul apariției unui incident ce impactează securitatea și integritatea Rețelei proprii de telecomunicații sau a serviciilor oferite, Furnizor va aplica un set de proceduri operaționale în vederea eliminării impactului acestor incidente în cel mai scurt timp posibil.

Lista de acțiuni ce pot fi întreprinse cuprinde (fără a se limita numai la acestea):

1. Identificarea corectă a cauzei incidentului și a impactului acestuia la nivelul rețelelor de telecomunicații și a serviciilor oferite;
2. Clasificarea incidentelor în funcție de gravitatea consecințelor generate asupra serviciilor clienților;
3. Implementarea măsurilor necesare pentru tratarea amenințărilor și vulnerabilităților de securitate ce pot genera incidente;
4. Reducerea impactului asupra clienților prin utilizarea tuturor mecanismelor de protecție și a rezervelor de capacitate tehnologică existente în Rețea;
5. Rezolvarea incidentului prin aplicarea măsurilor corective - analiza de risc și continuitate și ajustarea procedurilor, a regulilor de proiectare și arhitectura de rețea, în vederea minimizării apariției acestor situații.



Furnizor aplică un set de măsuri tehnice și organizaționale, adecvate și proporționale, în conformitate cu prevederile legale, pentru a gestiona corespunzător riscurile la adresa securității Rețelei și serviciilor sale de comunicații electronice, provocate de incidente de securitate, amenințări sau vulnerabilități. Aceste măsuri au scopul de a preveni, identifica sau împiedica producerea unui incident de securitate și limitarea efectelor acestuia, vizând următoarele domenii: politica de securitate și managementul riscului, securitatea resurselor umane, securitatea rețelelor și serviciilor de comunicații electronice, a facilităților asociate și a informațiilor, managementul operațiunilor, managementul incidentelor, managementul continuității activității, monitorizarea, testarea și auditarea, conștientizarea amenințărilor.

În situația producerii unui incident de securitate sau în situația manifestării unei amenințări sau a unei vulnerabilități, Clientul prejudiciat este îndreptățit, la plata unei despăgubiri unice de 1% din Valoarea lunară a Abonamentului, doar în cazul în care Furnizorul nu a luat măsurile prevăzute în Contract sau impuse prin acte normative. Despăgubirea se acordă la solicitarea Clientului, adresată Furnizorului în termen de 30 de zile de la data producerii unuia dintre evenimentele prevăzute mai sus.

Fiecare domeniu de tehnologie implicat în livrarea unui serviciu către clienții finali are implementată propria politică de gestionare a resurselor disponibile și de prioritizare a unor categorii de trafic în raport cu cerințele specifice impuse de categoria de aplicații care o utilizează. Dimensionarea fiecărui domeniu de tehnologie în parte se face luând în calcul capacitatea maximă necesară susținerii unui profil de trafic normal, evaluat pe baza unui interval de observație de un an pentru eliminarea efectului sezonier, la care se adaugă o margine de capacitate de rezervă, disponibilă pentru utilizare în cazul unor evenimente speciale (creșteri neprevizionate ale traficului peste o anumită valoare într-un interval extrem de scurt de timp, apariția unor defecțiuni ce au condus la rerutarea traficului și la suplimentarea capacității necesare pe un anumit segment).

Furnizorul asigură suplimentarea resurselor și redimensionarea de capacitate în caz de necesitate astfel încât impactul la nivelul serviciilor oferite clienților finali să nu fie sesizabil.

În cazul serviciilor gazduite pe sisteme și platforme deținute sau închiriate de Furnizor, Furnizorul monitorizează permanent gradul de încărcare al sistemelor, în scopul livrării unei experiențe optime de utilizare a serviciilor oferite către clienții finali. În cadrul procesului de dimensionare a capacității tehnice și a nivelului calitativ oferite de sisteme, Furnizorul respectă metodologia implementată privitoare la regulile de dimensionare specifice tehnologiilor impactate, standardele existente în industrie precum și analiza rezultatelor obținute de către clienții finali în planurile de îmbunătățire și de evoluție ale arhitecturii sistemelor.

Cu toate acestea, Furnizorul poate solicita clientului servicii suplimentare pentru implementarea acestor măsuri pentru securitate, optimizare și performanță, după caz.

(3) Ofertele comerciale Furnizor sunt parte integrantă a Contractului.

(4) Dacă un Serviciu de bază este contractat de către Client ca Serviciu suplimentar, acelui Serviciu suplimentar i se vor aplica corespunzător prevederile din Secțiunea 2 a TCG.

(5) Legea română este legea aplicabilă prezentului Contract.

(6) Echipamentele furnizate clienților includ echipamente electrice și electronice în sensul legislației privind deșeurile de echipamente electrice și electronice. Simbolul pubelei cu roți barate cu două linii în formă de X indică faptul că echipamentele electrice și electronice fac obiectul unei colectări separate. Numai prin cooperarea Clientului cu Furnizor, respectiv prin predarea către Furnizor a echipamentelor electrice și electronice primite de Client se pot atinge obiectivele legale de reutilizare, reciclare și alte forme de valorificare a deșeurilor de echipamente electrice și electronice.

(7) Terminalele și echipamentele comercializate de Furnizor beneficiază de garanția legală de conformitate în baza legislației în vigoare, iar condițiile în care poate fi accesată această garanție sunt prevăzute în documentația care însoțește produsul/echipamentul.

(8) Furnizorul are posibilitatea de a preciza pe site-ul propriu (sau al afiliaților) în scopuri de marketing serviciile oferite împreună cu alte informații (pareri, recenzii, evaluări din partea Clientului), inclusiv în afara valabilității contractului.

(9) La fiecare an nou calendaristic, tarifele vor crește incontestabil la atitudinea Furnizorului fără alte demersuri sau notificări cu minim 10% sau cu indicele mediu de inflație anuală pe anul anterior plus 5%.

## 2. Dispoziții specifice aplicabile tipurilor de Servicii

### 2.1. Definiții

**Servicii:** Unul sau mai multe servicii din următoarele tipuri/categorii fără a se limita la:

1. Servicii din categoria IT/Telecom/Internet
2. Dezvoltare, întreținere, mentenanță, programare sisteme și servere și aplicații software și platforme; Alte tipuri de programare software
3. Configurare și dezvoltare și programare site-uri web
4. Întreținere echipamente și componente hardware, programare echipamente, proiectare sisteme software, proiectare electrice/electronice, prototipare
5. Deplasări/consultanță la locație, teste și verificări, prelucrat informații noi în vederea actualizării de documente și/sau proceduri asociate.
6. Consultanță telefonică sau online (folosind internet) referitoare la interconectarea echipamentelor sau a serviciilor.
7. Facilitat legătura cu producătorul/compania suport/alti terti sau actualizări status proiect.
8. Management de proiect în format electronic.
9. Activități de proiectare sau prototipare echipamente.
10. Activități de redactare documente conform specificației beneficiar.
11. Consultanță tehnică IT la distanță prin internet.
12. Prestarea sau facilitarea unor servicii din zona telecom

13. Alte servicii conexe, servicii comerciale pentru vanzarea de echipamente, alte activitati conform contract.
14. Prestarea sau facilitarea unor servicii de training sau alte forme de invatamant.

## **2.2. Tipuri/categorii de servicii:**

### **2.2.1. Serviciul de consultanta in domeniul IT**

### **2.2.2. Serviciul de dezvoltare software**

### **2.2.3. Serviciul de proiectare sisteme, aplicatii sau automatizari**

### **2.2.4. Serviciul de redactare documentatii tehnice sau proceduri**

### **2.2.5. Serviciul de training sau alte forme de invatamant**

## **2.3. Drepturile de proprietate intelectuala**

2.3.1. Beneficiarul intelege ca nu poate deține și nu poate solicita orice fel de drepturi de autor asupra unor aplicații (sau tehnologii) software de tip „open-source” sau de tip similar (software cu sursa deschisă, aplicații disponibile în mod gratuit; platforme, module, sisteme de operare, orice alt tip de software/pachet software disponibil pentru utilizare din internet, etc.) sau părți din acestea folosite pentru rularea proiectului sau care ajuta la indeplinirea obiectului acestui contract. Beneficiarul accepta și înțelege necesitatea implementarii acestor tipuri de aplicații și module software, iar toate acestea (cu orice eventuale modificari sau configuratii particulare) nu pot face obiectul unor drepturi de autor de orice fel.

2.3.2. Prestatorul nu va reproduce, copia și/sau duplica solutiile informatice ori marcele detinute de Beneficiar și/sau orice afiliat al sau, fără consimțământul Beneficiarului exprimat în scris.

2.3.3. Prestatorul nu va înregistra la nici o institutie/autoritate/organism național sau internațional, în mod direct sau indirect, sub nici o circumstanta, fără aprobarea expresa prealabila a Beneficiarului, marci, denumiri, domenii de internet, firme, logo-uri, drepturi de autor sau orice alte drepturi de proprietate intelectuala, precum și orice alte derivate ale acestora detinute de Beneficiar și/sau oricare afiliat al sau.

2.3.4. Dreptul Prestatorului de a folosi marcele, simbolurile, solutiile informatice ale Beneficiarului va înceta imediat la expirarea, respectiv la incetarea, din orice motiv, a acestui contract.

## **3. Politica privind prelucrarea datelor cu caracter personal (politica de confidentialitate) - Detalii referitoare la date personale rezultate exclusiv in urma prestarii serviciilor sau a indeplinirii obiectului contractului**

3.1. Detalii referitoare la date personale rezultate in urma prestarii serviciilor sau a indeplinirii obiectului contractului

(i) Furnizorul nu va stoca sau prelucra (în orice fel) pe mijloace tehnice proprii date personale de orice fel extrase din sistemul informatic al Beneficiarului sau întâlnite în mod accidental în comunicarea dintre părți sau întâlnite ocazional (sau temporar) la operatiunile asociate cu obiectul contractului sau la operatiunile tehnice asociate cu dezvoltarea, modificarea, testarea, verificarea și diagnosticarea problemelor tehnice aparute în sistemul informatic al Beneficiarului.

(ii) Solicitarile Clientului pentru Furnizor (indiferent de metoda de transmitere și de natura lor) nu trebuie sa contina date personale de orice fel. In cazul in care solicitarile nu se pot formula fara date personale, cererea pentru Furnizor va contine datele personale alterate ireversibil (printr-un proces de anonimizare sau pseudonimizare sau criptare) pentru a nu intra sub incidenta protectiei datelor cu caracter personal.

(iii) In ceea ce priveste solicitarile din partea Clientului care includ (din orice motive, inclusiv accidental) parti de orice fel (texte, imagini, altele) care contin date personale reale și nu anonimizate sau pseudonimizate sau criptate ireversibil pentru Furnizor, Clientul va informa Furnizorul odata cu orice solicitare cu privire la existenta acestor date personale reale in comunicare și imediat sau odata cu verificarea sau rezolvarea solicitarilor Clientului, Furnizorul va altera datele din copia proprie a comunicarii intr-un mod irecuperabil (criptare sau anonimizare completa și/sau stergere).

(iv) Obiectul contractului nu presupune operarea, prelucrarea, stocarea sau atingerea în orice fel a datelor cu caracter personal din sistemele Beneficiarului, iar orice operațiuni care fac obiectul prezentului contract vor fi realizate fără a se prelucra sau atinge date cu caracter personal în orice fel folosind tehnologii, sau metodologii de lucru, sau aplicatii software ajutatoare, sau diverse unelte software/hardware care efectueaza criptarea și/sau pseudonimizarea și/sau anonimizarea completa a datelor intr-un asemenea mod incat datele sa nu mai poata fi atribuite unei oricare persoana disparand irecuperabil elementele de identificare.

Odată ce datele au fost anonimizate complet și irecuperabil, acestea ies din sfera de protectie a Regulamentului DGPR / protectia datelor cu caracter personal.

(v) Prin solicitari exprese din partea Clientului, Furnizorul poate actiona în sensul prelucrării datelor cu caracter personal (pe o perioada temporara asociata unei operațiuni tehnice, determinata, prevazuta în solicitarea beneficiarului) conform metodelor descrise la punctul anterior în vederea executarii contractului dintre părți, exclusiv în scopuri tehnice, pentru verificarea, analiza, diagnosticarea sau depanarea problemelor de natura tehnica sau a dezvoltarilor software, fara a stoca pe mijloace tehnice proprii date personale de orice fel extrase din sistemul informatic al Beneficiarului.

(vi) Beneficiarul și Furnizorul se obliga sa pastreze confidentialitatea datelor, informatiilor și documentelor dobandite in urma executarii prezentului contract alaturi de continutul prezentului contract prin nefurnizarea oricarui tip de informatii catre terti decat prin acordul scris al partilor.

Termeni și condiții generale pentru utilizarea serviciilor Dreamgate S.R.L.