

**TERMENII ȘI CONDIȚIILE GENERALE PRIVIND FURNIZAREA DE SERVICII ȘI PRODUSE - (denumite si TCG)****1. DOMENIU DE APLICARE**

**1.1.** Termenii și condițiile generale prezente, se aplică în cazul furnizării de servicii și produse de către Combridge SRL, în calitate de Furnizor către Beneficiarii (clienții) săi. Acestea împreună cu documentele specificate la pct. 2.1. (denumite în continuare Contractul) constituie înțelegerea între părți și se vor aplica în exclusivitate între părți.

**2.1.** (denumite în continuare Contractul) constituie înțelegerea între părți și se vor aplica în exclusivitate între părți.

**1.2.** Emiterea unei comenzi reprezintă acceptarea expresă de către Beneficiar (Client) a Contractului cu toate componentele acestuia și asumarea tuturor obligațiilor prevăzute în acesta.

Beneficiarul accepta în mod expres ca semnarea comenzii este suficientă pentru năsterea raportului contractual, fără a fi necesară și semnarea altor documente ale Contractului, inclusiv prezentele TCG. Beneficiarul poate solicita în orice moment al executării contractului, să îi fie transmise prin email prezentele TCG.

**1.3.** Numai comenzile agreeate în scris, de către Furnizor și Beneficiar, inclusiv prin e-mail sau fax, sunt considerate valide și angajează răspunderea părților.

**2. COMPONENTE CONTRACT**

**2.1.** Următoarele documente reprezintă componente ale contractului dintre Beneficiar și Furnizor, reprezentând în ansamblul lor Contractul

1. Comanda – formular pus la dispoziție de către Furnizor
2. Termenii și condițiile generale privind furnizarea de servicii și produse - TCG
3. Anexa nr.1. TCG - Specificații tehnice ale produselor și serviciilor
4. Proces verbal de acceptanță

**3. DEFINIȚII**

**3.1.** În prezentul contract, termenii de mai jos vor fi folosiți cu următoarele sensuri:

**3.2. Furnizor – Combridge SRL**, cu sediul în str. 1 Decembrie 1918, parter comercial, nr. VI, bl. 6, Sfântu Gheorghe, jud. Covasna, având punct de lucru în București, Calea Victoriei Nr. 155, bl. D1, Tronson 6, etaj 1, Sector 1, număr de ordine în Registrul Comerțului J14/126/2003, CUI RO14601183, operator de date cu caracter personal înregistrat sub nr 2583, tel +4031/080.0200, fax +4031/080.0201, e-mail: office@combridge.ro

**3.3. Beneficiar** – Clientul, persoana juridică, ale cărei date de identificare sunt prevăzute în Comandă, careia Combridge îi furnizează serviciile și produsele prevăzute în comandă;

**3.4. Comandă** - cererea transmisă de Beneficiar către Furnizor, prin care solicită achiziționarea de produse/servicii, în condițiile prevăzute în Contract;

**3.5. Produs** - reprezintă produsul achiziționat de Beneficiar de la Furnizor, specificat în comandă, a cărui descriere este cuprinsă în Specificații;

**3.6. Serviciu** - reprezintă serviciul achiziționat de Beneficiar de la Furnizor, specificat în comandă, a cărui

descriere este cuprinsă în Specificații;

**3.7. Echipament** – reprezintă echipamentul prin intermediul căruia Beneficiarul utilizează serviciul și care poate fi proprietatea Furnizorului (sau a partenerilor acestuia) și comercializat sau predat în custodie Beneficiarului sau poate fi proprietatea Beneficiarului (în această situație se poate utiliza doar cu acceptul Furnizorului);

**3.8. Procesul verbal de acceptanță** - documentul semnat de ambele părți prin care se confirmă furnizarea serviciului/produsului, conform cu detaliile precizate în Comandă și Specificații;

**3.9. Prețul** - înseamnă tarifele plătibile de către Beneficiar pentru achiziționarea serviciului/produsului, după cum este detaliat în comandă;

**3.10. Punctul terminal** – înseamnă o locație în care se instalează echipamente aparținând oricăreia dintre părți și se pune în funcțiune serviciul. Este specificat în comandă prin adresă;

**3.11. Termenul inițial al Serviciului** – este durata inițială a Serviciului, calculată începând cu data de începere și până la împlinirea termenului prevăzut în comanda inițială a unui Serviciu.

**3.12. Termen minim contractual** -reprezintă termenul minim pentru care este achiziționat fiecare Serviciu în parte, acesta fiind de 12 luni de la data acceptanței prevăzute în procesul verbal de acceptanță.

**3.13. Data de începere** – înseamnă prima zi de furnizare a serviciilor de către Furnizor, prin rețeaua proprie sau a partenerilor, consemnată în Procesul verbal de acceptanță, dacă nu se convine altfel; de la această dată se începe facturarea serviciilor furnizate;

**3.14. SLA (Service Level Agreement)** reprezintă nivelul serviciilor pe care Furnizorul îl oferă Beneficiarului, pe baza unor parametri măsurabili.

**3.15. Specificații** - reprezintă descrierea detaliată a produselor și serviciilor oferite de către Furnizor, în baza cărora Beneficiarul poate emite comenzi.

**3.16. Frauda Beneficiarului** - orice acțiune sau inacțiune a Beneficiarului: (i) care constituie o încălcare sau o tentativă de încălcare a obligațiilor sale contractuale sau legale, cu intenția de a produce fie Furnizorului, fie unui terț a unui 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;

**3.17. Caz fortuit** - un eveniment care nu poate fi prevăzut și nici împiedicat de către cel care ar fi fost chemat să răspundă dacă evenimentul nu s-ar fi produs.

**4. OBIECTUL CONTRACTULUI ȘI MODALITATEA DE COLABORARE**

**4.1.** Obiectul contractului îl reprezintă furnizarea de către Combridge a produselor și serviciilor conform comenzii Beneficiarului, în schimbul plății de către acesta din urma a tarifului Serviciului/Produsului.

**4.2.** Achiziționarea Serviciilor și Produselor este condiționată de emiterea de către Beneficiar a comenzii în conformitate cu Specificațiile.

**4.3.** Transmiterea confirmării comenzii de către Furnizor reprezintă momentul încheierii contractului.

**4.4.** Combridge va derula operațiunile necesare în vederea furnizării Serviciilor/Produselor comandate de către Beneficiar și îl va anunța pe acesta la finalizarea operațiunilor, în vederea preluării Serviciilor/Produselor; Această notificare se face prin transmiterea către Beneficiar a procesului-verbal de punere în funcțiune, în vederea semnării acestuia.

**4.5.** În baza Contractului un Beneficiar poate solicita furnizarea unuia sau a mai multor Servicii/produse care pot avea date de începere diferite.

**4.6.** Fiecare comandă și formular de punere în funcțiune-acceptanță au asociat, un număr acordat de către Furnizor, acesta fiind numărul contractului.

## **5. DREPTURI ȘI OBLIGAȚII ALE FURNIZORULUI**

**5.1.** Furnizorul se obligă să furnizeze serviciile/Produsele conform indicațiilor prevăzute în comanda confirmată și conform prevederilor Contractului.

**5.2.** Furnizorul este pe deplin răspunzător față de Beneficiar pentru modul în care el și subcontractanții săi îndeplinesc contractul.

**5.3.** În cazul nefuncționalității serviciului, Furnizorul va remedia eventualele defecțiuni reclamate de către Beneficiar, în conformitate cu prevederile Contractului, cu condiția îndeplinirii de către Beneficiar a tuturor obligațiilor contractuale;

**5.4.** Termenul de remediere a defecțiunilor reclamate poate fi depășit dacă defecțiunile reclamate sunt generate de oricare din următoarele cauze:

- a) acțiuni sau omisiuni ale Beneficiarului, angajaților acestuia sau terților angajați de către Beneficiar;
- b) inoperabilitatea rețelelor terestre naționale și internaționale care asigură furnizarea unuia sau mai multor servicii;
- c) întreruperi accidentale sau programate ale energiei electrice;
- d) condiții atmosferice deosebite;
- e) distrugerii, degradări, furturi, intervenții neautorizate ale Beneficiarului sau ale altor persoane asupra echipamentelor, racordări frauduloase la rețeaua electrică;
- f) neasigurarea accesului Furnizorului la echipamente;
- g) utilizarea de către Beneficiar a unor echipamente necorespunzătoare;
- h) activitatea de întreținere planificată a rețelelor;
- i) suspendarea furnizării serviciilor cauzată de nerespectarea obligațiilor contractuale de către Beneficiar;
- j) caz fortuit și de forță majoră.

**5.5.** Furnizorul poate întrerupe temporar furnizarea Serviciului din motive tehnice.

Dacă o asemenea operațiune este planificată, Beneficiarul va fi notificat prin email, cu minim 48 ore anterior efectuării operațiunii, cu excepția intervențiilor urgente care vor fi notificate cu minim 12 ore anterior întreruperii Serviciului; în celelalte cazuri, Beneficiarul va fi notificat prin e-mail ulterior întreruperii determinate de motive tehnice.

**5.6.** Furnizorul poate refuza punerea în funcțiune a serviciului, dacă rețeaua proprie și echipamentele Beneficiarului nu pot asigura condițiile tehnice pentru furnizarea serviciilor și/sau echipamentele necesită în prealabil obținerea de avize, acorduri sau autorizații necesare, punerea în funcțiune a serviciului se va realiza după obținerea acestora;

**5.7.** Să facă dovada licențelor, aprobărilor și permisiunilor necesare pentru furnizarea serviciilor din cadrul acestui Contract.

**5.8.** Furnizorul va asigura calitatea și continuitatea Serviciilor/Produselor furnizate Beneficiarului.

**5.9.** Furnizorul va asigura suport tehnic pentru Serviciile furnizate, conform Specificațiilor/Comenzii pentru fiecare serviciu în Parte. Asistența tehnică nu acoperă suportul tehnic pentru alte servicii/aplicații furnizate Beneficiarului de către terți.

## **6. DREPTURI ȘI OBLIGAȚII ALE BENEFICIARULUI**

**6.1.** Beneficiarul este răspunzător pentru preluarea serviciului livrat de Furnizor la Punctul terminal și se obligă să utilizeze Serviciul doar la Punctul Terminal specificat în Comanda. Beneficiarul va suporta toate costurile determinate de nerespectarea acestei obligații, riscând suspendarea imediată a serviciului și rezilierea contractului/Serviciului.

**6.2.** Beneficiarul se obligă să achite contravaloarea serviciilor/produselor oferite de Furnizor, conform celor stabilite prin prezentul Contract și îndeplinească integral și corespunzător obligațiile sale asumate prin Contract

**6.3.** Să semneze Procesul verbal de acceptanță sau predare a echipamentelor, proprietatea Furnizorului sau a partenerilor săi, în termen de maxim 5 zile lucrătoare de la momentul notificării Furnizorului privind preluarea serviciilor/produselor

**6.4.** Să permită Furnizorului și/sau partenerilor verificarea stării echipamentelor predate, oricând acesta o va solicita;

**6.5.** Beneficiarul nu va aduce atingeri echipamentelor Furnizorului, nu le va repara sau modifica, orice disfuncționalitate fiind adusă la cunoștința Furnizorului în momentul constatării defecțiunii, și le va utiliza numai pentru scopul pentru care au fost proiectate, în caz contrar, va fi obligat la plata contravalorii reparațiilor sau a echipamentelor, în cazul în care acestea nu mai pot fi reparate

**6.6.** Să returneze către Furnizor echipamentele proprietatea acestuia sau a partenerilor primite spre utilizare, atât la cererea Furnizorului, cât și la încetarea contractului, indiferent de motivul încetării, pe baza de proces-verbal de predare-primire; Returnarea se va face în maxim 5 zile de la cererea Furnizorului sau de la încetarea contractului, pe costul Beneficiarului.

**6.7.** În cazul în care se constată că echipamentele returnate prezintă defecte de orice natură, cu excepția celor determinate de uzură normală, Beneficiarul se obligă să achite costurile determinate de reparațiile necesare sau costul echipamentului în cazul în care acesta nu mai poate fi reparat, fie nu a fost returnat la termen Furnizorului. Valoarea reparației/ echipamentului nereturnat va fi comunicată Beneficiarului, acesta declarând în mod expres că acceptă plata acestor sume, fără obiecțiuni, plata care se va face în maximum 30 de zile de la comunicarea primită din partea Furnizorului.

**6.8.** Beneficiarul se obligă să furnizeze informații corecte, complete și actualizate, sub sancțiunea suportării de către acesta a tuturor consecințelor care decurg din încălcarea acestei obligații. Beneficiarul va comunica Furnizorului orice modificare relevantă privind, în special, sediul social, denumirea, codul de înregistrare fiscală, reprezentanții legali.

**6.9.** Obținerea avizelor și aprobărilor de la terți, necesare instalării echipamentului și utilizării serviciului, cade în sarcina Beneficiarului;

**6.10.** Beneficiarul este obligat să anunțe Furnizorul, în cel mult 24 de ore de la apariție, orice defecțiune, pierdere, sustragere privind serviciile/produsele, în caz contrar, Furnizorul neputând fi ținut răspunzător pentru orice prejudicii create prin nerespectarea acestei obligații.

**6.11.** În cazul unor sesizări nefondate sau pentru intervenții determinate de culpa Beneficiarului, Furnizorul este îndreptățit să solicite contravaloarea serviciilor prestate și a cheltuielilor de deplasare;

**6.12.** Beneficiarul va oferi condiții optime pentru furnizarea serviciilor/produselor și răspunde de menținerea locației în care se furnizează servicii în condiții optime, cu respectarea protecției muncii, a prevenirii accidentelor, a regulamentelor de pază și protecție a incendiilor în timpul instalării/dezinstalării serviciilor și remedierea defecțiunilor.

**6.13.** Beneficiarul va permite efectuarea lucrărilor de revizie, întreținere, reparație a echipamentelor și va suporta costul acestor lucrări pentru echipamentele aflate în proprietatea sa.

**6.14.** Beneficiarul va folosi Serviciul în conformitate cu prevederile legislației în vigoare, ale Contractului și în special cu dispozițiile Politicii de utilizare a Serviciilor incluse în Anexa nr.1. – Specificații tehnice ale produselor și serviciilor.

Furnizorul își rezervă dreptul de a modifica politica și condițiile de utilizare a serviciilor

**6.15.** Beneficiarul se obligă să se informeze în permanență asupra termenelor și condițiilor de utilizare legală a Serviciilor/Produselor, informare care se va putea face și accesând Site-ul Furnizorului [www.combridge.ro](http://www.combridge.ro).

**6.16.** În cazul neindeplinirii sau îndeplinirii necorespunzătoare a obligațiilor sale contractuale, Beneficiarul va despăgubi Furnizorul pentru toate prejudiciile cauzate, la cererea acestuia din urmă.

## **7. DURATA CONTRACTULUI ȘI DURATA SERVICIULUI**

**7.1.** Contractul se încheie pe perioadă nedeterminată, cu posibilitatea rezilierii acestuia în condițiile prevăzute în Cap. 14.

**7.2.** Fiecare serviciu comandat în termenii și condițiile acestui contract este contractat pe un termen inițial, prevăzut în comandă, termen care începe să curgă de la data furnizării Serviciilor/produselor de către Furnizor.

**7.3.** După expirarea termenului inițial serviciul contractat se prelungește automat, pe perioade succesive de câte 30 de zile, excepție făcând cazurile în care una dintre părți primește din partea celeilalte părți, o notificare scrisă de încetare a serviciului cu minimum 30 de zile înainte de expirarea duratei serviciului sau în cazul în care partile agreează un alt termen de prelungire a serviciilor.

**7.4.** Durata contractului este diferită de durata serviciului achiziționat, durata serviciului fiind aceea pentru care optează Beneficiarul prin formularul de comandă pentru fiecare serviciu în parte.

## **8. PREȚUL, FACTURAREA ȘI TERMENII DE PLATĂ**

**8.1.** Prețul convenit pentru îndeplinirea contractului, respectiv prețul serviciilor/produselor, plătit Furnizorului de către Beneficiar este prevăzut în comenzile agreate de părți.

**8.2.** Începând cu data de punere în funcțiune a serviciului, Beneficiarul va plăti tariful de utilizare a serviciului, proporțional cu numărul de zile rămase până la terminarea lunii în care a început serviciul (în sistem pro rata). Tariful de utilizare a serviciului se va calcula pe baza unei cote fracționare reprezentând numărul de zile în care s-a furnizat serviciul raportat la numărul total de zile ale lunii. Furnizorul va trimite factura către Beneficiar în primele 10 (zece) zile lucrătoare ale lunii, pentru luna în curs, în cazul serviciilor al căror tarif de utilizare este de tip abonament și în primele 20 (douăzeci) de zile lucrătoare ale lunii, pentru luna precedentă, în cazul serviciilor ale căror tarif de utilizare este stabilit în funcție de traficul utilizat de Beneficiar.

**8.3.** Prețul serviciilor/produselor este stabilit în EURO. Emiterea facturii se va face în LEI, la cursul oficial al BNR din data emiterii facturii. Prețurile nu conțin TVA.

**8.4.** Plata serviciilor/produselor se face în termen de 15 zile de la data emiterii facturii.

Plata se consideră a fi făcută când suma corectă de bani, scutită și liberă de orice taxe bancare, comisioane sau alte taxe, a fost primită în contul indicat de către Furnizor.

**8.5.** Beneficiarul trebuie să notifice Furnizorul în termen de 5 (cinci) zile de la data transmiterii facturii de către acesta din urmă, dacă are obiecțiuni privind factura emisă, motivând justificat aceste obiecțiuni, fără ca aceste obiecțiuni să constituie motiv de neplată/suspendare sau întârziere a plății. Părțile vor soluționa eventualele obiecțiuni în termen de 15 zile de la transmiterea obiecțiunilor de către Client. Necontestarea în acest termen a facturii, reprezintă acceptarea necondiționată a sumelor facturate, Beneficiarul

recunoscând astfel, că valoarea facturată a serviciilor care fac obiectul contractului are caracter cert, lichid și exigibil.

Daca in urma solutionarii obiectiunilor se vor constata diferente, acestea se vor regla prin prima factură emisă ulterior soluționării reclamațiilor privind facturile.

**8.6.** Beneficiarul va fi obligat să plătească penalități pentru sumele scadente și neplătite, în valoare de 0,5% din suma neachitată pentru fiecare zi de întârziere, începând cu ziua următoare zilei de scadență și până în ziua în care suma este primită. Suma plătită cu titlu de penalități va putea depăși cuantumul sumei datorate.

**8.7.** Facturile aferente costurilor serviciilor specificate în prezentul contract se vor emite lunar, urmând a fi expediate prin intermediul serviciilor poștale sau prin e-mail. În cazul în care Beneficiarul nu intră în posesia facturii, acesta nu va fi exonerat de la plata sumelor respective.

**8.8.** Beneficiarul acceptă că orice oferte speciale, ulterioare achiziționării Serviciilor/Produselor, nu îi vor fi aplicabile și nu îl îndreptățesc la niciun fel de returnări, reduceri de tarife sau utilizare gratuită a Serviciilor/Produselor.

**8.9.** In cazul incetarii contractului, daca ulterior emiterii ultimei facturi, se constata ca in contul Beneficiarului exista un sold creditor si nu exista alte datorii ale acestuia, Furnizorul va returna sumele respective in termen de 30 de zile de la aprobarea solicitarii scrise a Beneficiarului privind aceste sume,

## 9. ACCEPTANȚĂ, INSPECȚII ȘI TESTE

**9.1.** Furnizorul va anunța Beneficiarul privind finalizarea livrării serviciilor și produselor comandate, furnizându-i prin e-mail procesul-verbal de punere în funcțiune

**9.2.** Beneficiarul are dreptul de a inspecta și/sau de a testa produsele pentru a verifica conformitatea lor cu specificațiile. În urma acestor operațiuni, Beneficiarul va semna Procesul-verbal de punere în funcțiune transmis de către Furnizor, aceasta reprezentând recunoașterea furnizării serviciilor/produselor în termenii și condițiile solicitate de Beneficiar. Beneficiarul va retransmite acest formular către Furnizor în termen de maxim 5 zile lucrătoare de la data primirii. Neîndeplinirea în termen a acestei obligații de către Beneficiar reprezintă acceptarea fără obiecții a serviciilor și produselor livrate.

**9.3.** Dacă serviciile/produsele nu corespund condițiilor agreeate prin Contract, Beneficiarul va informa de îndată Furnizorul, acesta având obligația de a remedia problemele constatate, așa încât serviciile și produsele să fie conforme cu specificațiile.

**9.4.** Procesul verbal de acceptanță se va semna pentru fiecare locație în parte.

**9.5.** Fiecare comandă, proces verbal de acceptanță și proces verbal de predare-primire a echipamentelor vor avea obligatoriu asociat numărul contractului acordat de către Furnizor.

**9.6.** În cazul în care obiecțiile înscrise în formularul de punere în funcțiune se vor constata a fi nejustificate, data acceptanței Serviciului va fi data notificării/transmiterii de către Furnizor a procesului verbal de

acceptanță plus 5 zile calendaristice.

**9.7.** Pentru serviciul de internet informații suplimentare se regasesc pe site-ul [www.combridge.ro](http://www.combridge.ro)

## 10. PERIOADA DE GARANȚIE ACORDATA PRODUSELOR

**10.1.** Produsele furnizate prin contract beneficiază de garanția acordată de către producător în conformitate cu prevederile legale în vigoare.

**10.2.** Perioada de garanție a produselor este prevăzută în documentația furnizată la livrarea produselor- factura și certificat de garanție.

**10.3.** Pe perioada de garanție, produsele furnizate vor funcționa în parametrii standard specificați de producător, cu condiția respectării de către Beneficiar a instrucțiunilor privind asigurarea condițiilor de depozitare, instalare, exploatare, reparare și întreținere a produselor. Această garanție nu acoperă defecte atribuite unor factori externi, incluzând fluctuații ale tensiunii de alimentare ori folosirea necorespunzătoare sau neglijența din partea Beneficiarului.

**10.4.** Beneficiarul va notifica Furnizorul în scris asupra oricărei reclamații privind produsele aflate în perioada de garanție. Notificarea va fi transmisă în cursul perioadei de garanție și va cuprinde numărul contractului, denumirea și tipul produsului, seria produsului, data instalării, data constatării defectului, descrierea detaliată a defectului și a condițiilor în care a apărut. Beneficiarul este obligat să păstreze în condiții de siguranță produsul reclamat și să ia măsuri pentru limitarea posibilelor daune.

**10.5.** Dacă din cauza acestor defecte imputabile producătorului și/sau Furnizorului, funcționarea produselor este întreruptă, perioada de garanție se prelungește cu perioada întreruperii respective.

**10.6.** Violarea sigiliilor fabricantului și/sau ale Furnizorului, precum și modificarea, ștergerea sau alterarea în orice mod a numerelor de serie aplicate produselor atrage decăderea Beneficiarului din toate drepturile ce decurg din garanție.

**10.7.** Pentru a beneficia de garanție Beneficiarul va trebui să pastreze și să prezinte la solicitarea Furnizorului/Producătorului în original certificatul de garanție.

## 11. DREPTURI DE PROPRIETATE INTELECTUALĂ

**11.1.** Orice rapoarte și date precum hărți, diagrame, schițe, instrucțiuni, planuri, statistici, calcule, baze de date, software și înregistrări justificative ori materiale achiziționate, compilate ori elaborate de către Furnizor sau de către personalul său salariat ori contractat vor deveni proprietatea exclusivă a acestuia.

**11.2.** Beneficiarul nu va publica articole referitoare la produsele și serviciile care fac obiectul prezentului contract și nu va face referire la acestea în cursul executării altor servicii pentru terți și nu va divulga nicio informație, fără acordul scris prealabil al Furnizorului.

**11.3.** Orice rezultate ori drepturi, inclusiv drepturi de autor sau alte drepturi de proprietate intelectuală ori industrială, dobândite în executarea Contractului vor fi

proprietatea exclusivă a Furnizorului, care le va putea utiliza, publica, cesiona ori transfera așa cum va considera de cuviință, fără limitare geografică ori de altă natură, cu excepția situațiilor în care există deja asemenea drepturi de proprietate intelectuală ori industrială.

## **12. CONFIDENȚIALITATEA INFORMAȚIILOR, PUBLICITATE**

**12.1.** Pe durata raporturilor contractuale și după expirarea acestora, părțile vor prelucra toate informațiile care le-au fost furnizate reciproc sau care au fost descoperite în cursul executării contractului sau care au fost generate ca informații comerciale confidențiale și le vor păstra ca atare, indiferent de suportul de stocare sau de forma de prezentare a acestora.

**12.2.** Părțile acceptă să folosească aceste informații exclusiv în vederea executării contractului și să nu le dezvăluie terților.

**12.3.** Părțile au acordat să acorde acces la informațiile confidențiale doar angajaților implicați în executarea Contractului și doar acele informații strict necesare în vederea executării Contractului, dacă aceștia semnează și acceptă răspunderea instituită prin prevederile prezentului contract.

**12.4.** Aceste restricții vor fi aplicabile după expirarea sau încetarea acestui Contract pe o perioadă de încă 1 (un) an, dar vor înceta să se mai aplice asupra informațiilor sau cunoștințelor trecute în domeniul public în mod corect, fără vina Părții, asupra cărora există aceste restricții, sau pe care oricare dintre Părți le-a primit de la o a treia Parte, cu drept independent, de bună credință de a divulga acestea.

**12.5.** Niciuna dintre Părțile prezente nu poate face anunțuri publice, da declarații sau comunicate de presă în legătură cu acest Contract, fără acordul în scris, prealabil al celeilalte Părți.

**12.6.** Partea care va încalca clauzele de confidentialitate a informațiilor, va despăgubi partea vătămată pentru toate prejudiciile cauzate, imediat la cererea acesteia din urma.

## **13. CESIUNEA ȘI TRANSFERUL**

**13.1.** Beneficiarul are obligația de a nu cesiona sau transfera total sau parțial obligațiile sale asumate prin prezentul contract fără acordul scris al Furnizorului.

## **14. ÎNCETAREA CONTRACTULUI**

**14.1.** Furnizorul poate rezilia contractul/serviciul, fără necesitatea unei alte formalități, fără intervenția vreunei autorități sau instanțe de judecată și fără a fi obligat la plata vreunei despăgubiri sau compensații către Beneficiar, în oricare dintre situațiile următoare, dar nelimitându-se la acestea:

a) Beneficiarul nu se conformează într-o perioadă de cel mult 10 zile notificării emise de către Furnizor care îi solicită remedierea executării necorespunzătoare sau neexecutării obligațiilor din prezentul contract;

b) Împotriva Beneficiarului a fost pronunțată o hotărâre având autoritate de lucru judecat cu privire la fraudă,

corupție, implicarea într-o organizație criminală sau orice altă activitate ilegală ;

c) apariția oricărei alte incapacități legale privind partile contractante, care să împiedice executarea prezentului contract;

**14.2.** Furnizorul poate rezilia contractul/Serviciul cu anunțarea prealabilă a Clientului, în cazul în care furnizarea Serviciilor devine imposibilă (i) din punct de vedere tehnic (ii) din cauza unor restricții legale, (iii) din cauza modificărilor intervenite asupra drepturilor Furnizorului stabilite prin licențe și autorizații.

**14.2.** Beneficiarul poate solicita rezilierea contractului/a unui anumit serviciu, cu acordarea unui preaviz de 30 de zile și doar după expirarea termenului inițial prevăzut în comanda.

**14.3.** Dacă Beneficiarul solicită rezilierea Contractului/a unui anumit Serviciu înainte de împlinirea termenului inițial specificat la art. anterior, acesta va plăti către Furnizor, în termen de maxim 30 (treizeci) de zile de la data la care solicită încetarea serviciului/contractului, o taxă care va fi egală cu un procent de sută la sută (100%) din valoarea tarifelor de utilizare lunare pentru lunile rămase de la data rezilierii și până la data expirării termenului inițial. Aceeași taxă se va achita de către Beneficiar în cazul nerespectării termenului de preaviz de 30 de zile specificat la art.14.2., precum și în cazul în care prelungirea duratei Serviciului se va face prin acordul partilor pe un termen negociat de către acestea și Beneficiarul solicită rezilierea Serviciului/Contractului înainte de împlinirea termenului de prelungire acordat de către Parti.

**14.4.** Solicitățile privind rezilierea Contractului/Serviciului se transmit în mod obligatoriu în forma scrisă și semnată de către reprezentantul legal/autorizat al partii solicitante într-una din modalitățile prevăzute în Cap. 23 Comunicari.

**14.5.** Contractul/ Serviciul poate înceta în orice moment, prin acordul scris al partilor sau în cazul în care oricare dintre Părți este declarată în stare de insolvență sau faliment.

**14.6.** Încetarea contractului/Serviciului nu produce efecte asupra obligațiilor asumate de către Parti până la data încetării sau asupra obligațiilor care supraviețuiesc prin natura lor încetării Contractului.

**14.7.** În termen de maxim 5 zile de la încetarea contractului sau a Serviciului la una sau mai multe locații, Beneficiarul va returna Furnizorului toate echipamentele – aflate în proprietatea Furnizorului (sau a partenerilor acestuia) pe care acesta le-a instalat pentru buna funcționare a serviciului care încetează, echipamente specificate în Comanda aferentă fiecărui Serviciu sau în procesul-verbal punere în funcțiune. Dacă Beneficiarul nu returnează echipamentele în termenul menționat, acesta se obligă să achite cu titlu de penalitate, 10% din valoarea echipamentelor specificată în documentele de predare pentru fiecare zi de întârziere sau în cazul în care Beneficiarul întârzie mai mult de 30 de zile cu returnarea echipamentelor, va achita o sumă egală cu contravaloarea echipamentelor predate de către Furnizor și nereturnate.

**14.8.** In cazul in care Beneficiarul doreste sa se porteze in retea a altui furnizor de servicii de comunicatii electronice, dupa expirarea perioadei minime, incetarea contractului/Serviciului va avea loc la data finalizarii portarii in alta retea.

## **15. SUSPENDAREA SERVICIILOR**

**15.1.** Furnizorul poate suspenda/interupe sau restricționa accesul Beneficiarului la Servicii imediat, fără preaviz sau altă formalitate și fără drept la despăgubiri pentru Beneficiar, în următoarele situații: (i) Beneficiarul nu a achitat integral sumele scadente (ii) Beneficiarul și-a încălcat oricare alte obligații contractuale sau condițiile de folosire a Serviciilor; (iii) în caz de Fraudă a Beneficiarului; (iv) în cazul în care acțiunile sau inacțiunile Beneficiarului pot determina un risc pentru Furnizor, (v) în orice alte cazuri prevăzute expres în prezentul Contract sau în lege.

**15.2.** Reluarea prestării Serviciilor are loc în maxim 24 de ore lucratoare de la data primirii de către Furnizor a dovezii efectuării plăților scadente sau a remedierii situației in celelalte cazuri prevazute la articolul precedent.

**15.3.** Suspendarea serviciului, la solicitarea Beneficiarului, se poate face numai cu acordul Furnizorului.

**15.4.** Suspendarea serviciilor din motive imputabile Beneficiarului nu suspenda obligatiile de plata a tarifelor lunare asumate prin contract, precum si obligatiile de plata privind sumele scadente la momentul declansarii suspendarii. Beneficiarul declara in mod expres ca a inteles si accepta ca suspendarea furnizarii serviciilor nu reprezinta suspendarea tarifarii acestora pe perioada suspendarii.

## **16. FORȚA MAJORĂ SI CAZUL FORTUIT**

**16.1.** Partile nu sunt raspunzatoare pentru neîndeplinirea oricărei obligații în cazul apariției unei situații de forță majoră.

**16.2.** Partea care invocă un caz de forță majoră va aduce la cunoștință celeilaltei părți, apariția acestuia, cat mai repede posibil, dar nu mai tarziu de 10 zile de la producere și va obține și remite la cererea celeilalte parti, un certificat emis autoritatea competenta privind existența cazului de forță majoră.

**16.3.** Îndeplinirea contractului poate fi suspendată în perioada de acțiune a forței majore, dar fără a prejudicia drepturile ce li se cuveneau părților până la apariția acesteia.

**16.4.** Partea contractantă care invocă forța majoră are obligația de a notifica celeilalte părți încetarea cauzei acesteia în maximum 5 zile de la încetare.

**16.5.** Dacă forța majoră acționează pe o perioadă mai mare de 60 zile, fiecare parte va avea dreptul să notifice celeilalte părți încetarea de plin drept a prezentului contract, fără ca vreuna din părți să poată pretinde celeilalte daune-interese.

**16.6.** Clauzele 16.1-16.6 de mai sus, se aplica si in cazul invocarii de catre Furnizor a aparitiei unui caz fortuit și în

general în cazul unui eveniment care este dincolo de controlul său.

**16.7.** Forța majoră și cazul fortuit nu vor constitui un impediment pentru plata debitelor de către Beneficiar

## **17. SOLUȚIONAREA LITIGIILOR**

**17.1.** Furnizorul și Beneficiarul vor depune toate eforturile pentru a rezolva pe cale amiabilă, prin tratative directe, orice neînțelegere sau dispută care se poate ivi între ei în cadrul sau în legătură cu îndeplinirea contractului.

**17.2.** Dacă, după 30 de zile de la începerea acestor tratative, Furnizorul și Beneficiarul nu reușesc să rezolve în mod amiabil o divergență contractuală, fiecare poate solicita ca disputa să se soluționeze de către instanțele judecătorești competente de la sediul Furnizorului.

**17.3.** In cazul serviciului de Internet, daca litigiul nu este solutionat pe cale amiabila, Beneficiarul se poate adresa instantelor judecatoresti competente, dar si Autoritatii Nationale pentru Administrare si Reglementare in Comunicatii (ANCOM) sau poate apela la alte proceduri extrajudiciare.

## **18. PARTENERIAT**

**18.1.** Prezentul contract, prin intermediul serviciului nu creează, nu va crea și nici nu va putea fi interpretat ca o asociere, parteneriat, franciză, sau alte forme de relații de afaceri.

**18.2.** Niciuna dintre părți nu va avea și nici nu își poate revendica dreptul, puterea sau autoritatea de a asuma, crea, sau avea cheltuieli, răspunderi, sau obligații în numele celeilalte părți, exceptând situațiile explicit indicate în prezentul contract

## **19. CLAUZA ANTICORUPȚIE**

**19.1.** Partea contractantă declară că a luat la cunoștință obligația Combridge S.R.L. (compania membră a Magyar Telekom Plc./Magyar Telekom Group) de a respecta regulile privind conduita etică în afaceri precum și legile anticorupție, părțile considerând că respectarea acestor reguli constituie un element vital al relației lor contractuale.

**19.2.** Părțile declară că, potrivit regulilor de conduită etică în afaceri, decizia de afaceri stipulată în contract precum și termenii și condițiile acestuia au avut la bază considerente obiective. Părțile consideră esențială încheierea contractului exclusiv pe baze comerciale.

**19.3.** Beneficiarul acceptă faptul că încălcarea legilor anticorupție în legătură cu prezentul contract poate duce la rezilierea acestuia cu efect imediat și că acest fapt atrage măsurile corective de rigoare.

## **20. LEGEA APLICABILĂ CONTRACTULUI**

**20.1.** Contractul va fi interpretat si executat conform legilor din România.

**20.2.** Beneficiarul va respecta și se va supune tuturor legilor și reglementărilor din România, precum și reglementărilor direct aplicabile ale Uniunii Europene, jurisprudenței Curții de Justiție a Uniunii Europene și se

va asigura că personalul său, salariat sau contractat de acesta, conducerea sa, subordonații acestuia, și salariații din teritoriu vor respecta și se vor supune de asemenea aceluiași legi și reglementări.

## **21. PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL**

**21.1.** Combridge SRL este operator de date cu caracter personal înregistrat la Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal („ANSPDCP”) în baza Notificării nr. 2583

**21.2.** Beneficiarul își exprimă în mod expres și neechivoc consimțământul în vederea prelucrării de către Furnizorul a datelor personale furnizate acestuia.

**21.3.** Datele cu caracter personal furnizate de către Client sunt strict confidențiale, urmând a fi folosite de către Furnizor cu respectarea strictă a legislației în vigoare și în scopul executării contractului. Furnizarea datelor solicitate de către Furnizor este obligatorie, refuzul furnizării conducând la imposibilitatea finalizării comenzii, neîncheierea contractului și implicit imposibilitatea livrării Serviciului/produsului comandat.

**21.4.** Prelucrarea datelor înseamnă accesul, utilizarea, stocarea, afisarea, copierea, transmiterea, interpretarea, editarea și/sau distribuirea de informații către servere locale și/sau internaționale

**21.5.** Beneficiarul își exprimă consimțământul expres pentru includerea datelor sale personale, în baza de date a Furnizorului, în vederea stocării, utilizării, prelucrării acestora de către Furnizor. Beneficiarul își exprimă acordul expres ca aceste date personale să poată fi transferate (cedate) în țara sau străinătate către alte entități în vederea executării raportului contractual stabilit între Beneficiar și Furnizor, precum și către societăți membre ale grupului Deutsche Telekom Group și parteneri comerciali ai Furnizorului.

**21.6.** Furnizarea datelor cu caracter personal altor entități care se află în relații de parteneriat cu Furnizorul, se va face doar în baza unui angajament de confidențialitate din partea acestora, prin care se va garanta ca aceste date sunt păstrate în siguranță și ca furnizarea acestor informații personale se face conform legislației în vigoare.

**21.7.** Beneficiarul este informat pe această cale cu privire la drepturile sale prevăzute de Legea 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, respectiv:

- A) dreptul de informare
- B) dreptul de acces la date
- C) dreptul de intervenție
- D) dreptul de opoziție
- E) dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale
- F) dreptul de a va adresa justiției în caz de încălcarea a drepturilor garantate de lege

## **22. LIMITAREA RĂSPUNDERII**

**22.1.** Niciuna din părți nu este responsabilă și nici nu are alte obligații față de cealaltă parte, cu excepția celor

asumate și a celor care cad în sarcina lor prin prevederile Contractului sau prin prevederi legale aplicabile.

**22.2.** Furnizorul va face toate eforturile necesare pentru a menține calitatea și continuitatea Serviciului furnizat Clientului.

**22.3.** Furnizorul nu este responsabil pentru orice consecințe și prejudicii directe sau indirecte, pierderea unor ocazii, oportunități de afaceri sau pentru beneficiile nerealizate pe care le-ar putea suporta Beneficiarii sau terțe persoane, ca urmare a oricărui întreruperi, proaste funcționări, erori sau pauze care ar putea determina pierderi de date, ștergeri de date sau întâzieri, imposibilitatea datelor de a ajunge la destinatar, precum și orice altă situație care ar fi determinată de întreruperea sau alta nefuncționalitate a Serviciului, cu excepția cazurilor expres prevăzute în Contract.

**22.4.** Furnizorul nu poate fi ținut responsabil pentru orice consecințe sau alte prejudicii, inclusiv pierderi de date, care pot apărea datorită utilizării oricărui software sau a oricărui Serviciu/Produs aparținând unui tert furnizor. Cât și pentru operarea și conexiunea altor rețele naționale sau străine și pentru activitățile și acțiunile lor în general.

**22.5.** Furnizorul nu este răspunzător pentru folosirea incorectă a Serviciului, pentru conținutul comunicațiilor inițiate de Beneficiar și pentru folosirea în alte scopuri a Serviciului decât cele prevăzute în prezentul Contract și în conformitate cu prevederile legale aplicabile.

**22.6.** Furnizorul nu răspunde de utilizarea Serviciului de către terți, cu sau fără acordul Beneficiarului, acesta din urmă fiind obligat să plătească furnizarea serviciului și să respecte obligațiile contractuale privitoare la serviciul respectiv.

**22.7.** În toate cazurile în care Furnizorul va fi ținut răspunzător față de Beneficiar și / sau orice altă parte, această răspundere se limitează la pretul efectiv plătit de către Beneficiar pentru Serviciul care a determinat evenimentul de răspundere, pret corespunzător celor 3 (trei) luni anterioare evenimentului care a generat răspunderea.

## **23. COMUNICĂRI ÎNTRE PĂRȚI**

**23.1.** Notificările sau alte documente care sunt trimise de oricare parte în cadrul acestui contract vor fi considerate transmise în bună regulă dacă sunt trimise prin poștă cu scrisoare recomandată cu confirmare de primire, prin email sau prin fax cu confirmarea recepționării de către cealaltă Parte, la următoarele adrese:

Pentru Furnizorul

RO – 010073 București, sector 1, Calea Victoriei nr. 155, bl. D1, tr. 6, et. 1, sector 1

Email – office@combridge.ro

Fax +40.310.800.201

Pentru Client – se vor folosi datele de identificare înscrise în Comanda.

Dacă comunicarea se trimite prin e-mail se considera primită, dacă niciun mesaj de eroare nu a fost emis de serverul destinatarului și/sau dacă există un raport de confirmare a expediției.

**23.2.** Părțile își pot schimba adresele pentru notificare, cu o altă adresă, prin notificarea prealabilă a celeilalte părți.

**23.3.** Orice comunicare făcută la oricare din adresele indicate de către Părți va fi considerată legală și validă, cu respectarea mențiunilor prevăzute în prezentul contract privind anumite notificări și comunicări.

**23.4.** Furnizorul va putea transmite Beneficiarului mesaje, informații, notificări, avertizări, notificări de plată, date privind Serviciile utilizate, orice alte informații și comunicări legate de raportul contractual al părților, la adresa de email indicată de către Beneficiar.

Beneficiarul își exprimă acordul expres și neechivoc privind primirea din partea Furnizorului de comunicări comerciale, inclusiv cele destinate să promoveze, direct sau indirect serviciile și produsele Furnizorului.

## **24. PROCEDURA DE RAPORTARE SI REMEDIEREA DEFECTIUNILOR**

**24.1.** Reclamațiile privind serviciile/produsele furnizate de către Combridge pot fi înaintate de către Beneficiar în oricare din următoarele modalități:

- a. telefonic, la numerele: +40.31.080.0000 / +40.751.291.695 , 24/7 h
- b. prin email, la adresa: support@combridge.ro zilnic, 24/7 h
- c. la adresa: Str. Calea Victoriei nr. 155, bloc D1, tronson 6, etaj 1, sec.1, București, România

**24.2.** Pentru orice reclamație adresată în scris sau telefonic legată de serviciile furnizate, Combridge va deschide un tichet de reclamație, numărul acestuia urmand a fi transmis Beneficiarului pentru referințe ulterioare. Reclamațiile trebuie să conțină Informațiile necesare deschiderii tichetului de reclamație (nota de incident):

- Numele și numărul de telefon al persoanei care a raportat defecțiunea
- Adresa sau locația unde defecțiunea s-a produs
- Persoana de contact/ Numele și numărul de telefon al persoanei care răspunde de locația indicată;
- Descrierea detaliată a defecțiunii;
- Data/ora de începere a defecțiunii;
- Detalii Servicii (detaliile tehnice permise la punerea în funcțiune a serviciului);

Confirmarea tichetului are loc prin e-mail.

**24.3.** După verificarea aspectelor reclamate, echipa de suport Combridge va transmite un răspuns clientului, în termen de 1 (o) ora de la primirea reclamației.

Răspunsul va consta în informații despre natura defecțiunii și timpul de remediere.

Timpul de remediere va fi stabilit în funcție de natura defecțiunii, și poate dura până la 4 (patru) ore.

**24.4.** Indisponibilitatea serviciului trebuie confirmată sau negată după procedurile de testare.

Confirmarea/negarea trebuie făcută prin mesaje E-mail sau fax completate cu numele persoanei care a efectuat teste.

**24.5.** În cazul problemelor de ordin tehnic, Clientul trebuie să transmită furnizorului orice detalii suplimentare solicitate de către Furnizor, trebuie să colaboreze pentru localizarea și identificarea defecțiunii serviciului și pentru restabilirea acestuia.

**24.6.** În cazul în care Combridge nu răspunde reclamațiilor formulate conform prevederilor prezentelor TCG în termenul asumat, Beneficiarul este îndreptățit să solicite despăgubiri de 0,05 euro/zi întârziere, fără ca suma totală a penalităților să poată depăși 100% din tariful lunar al serviciului.

## **25. CLAUZE FINALE**

**25.1.** Partile confirma ca prevederile Contractului au fost analizate si reflecta in mod deplin vointa acestora.

Beneficiarul declara ca a luat cunostinta de dispozitiile art. 1203 Cod Civil referitoare la clauzele neuzuale si pe cale de consecinta a citit, analizat si accepta in mod expres prevederile Contractului.

**25.2.** Nulitatea sau inoperabilitatea partiala sau totala a oricarei clauze a prezentului Contract, nu va afecta valabilitatea celorlalte clauze. Clauza inoperanta sau nula va fi inlocuita cu o clauza corespunzatoare si acceptabila legal, care sa reflecte intentia initiala a partilor.

**25.3.** Modificarea Contractului se poate face numai in scris prin acordul Partilor, cu exceptia acelor modificari/completari impuse prin dispozitii legale.

**25.4.** Neexercitarea de către o parte a oricărui drept care îi este asigurat prin acest contract nu va fi considerat a fi o renunțare la oricare dintre aceste drepturi și nu va împiedica exercitarea acestuia sau a oricărui altor drepturi cu o ocazie ulterioară.

**25.5.** Furnizorul isi rezerva dreptul ca, in cazul in care exista suspiciuni de fraudă din partea Beneficiarilor sau daca acestia au un comportament care poate prejudicia interesele Furnizorul, sa refuze accesul acestora la o parte sau la toate funcțiile unui Serviciu, sa aprobe sau nu activarea Serviciilor , sa restricționeze procesarea unei comenzi si sa refuze furnizarea Serviciului, fara nici o justificare si fara a putea fi tinuta responsabila pentru asemenea actiuni.

Termenii și Condițiile Generale (TCG) pentru Persoane Juridice publicate pe site-ul [www.combridge.ro](http://www.combridge.ro), pot fi accesate, consultate și printate, oricând de către Beneficiar-Client, sunt arhivate electronic de către Combridge și fac proba raporturilor juridice dintre părți. Documentul Termeni și Condiții Generale (TCG) este semnat pentru conformitate de către reprezentantul legal al S.C.Combridge SRL, dl. Csenteri Andras Levente – Director executiv.



