

**Termenii și condițiile contractuale privind furnizarea Serviciilor VPS (denumite în continuare și în alte secțiuni ale site-ului TCC)**

**Anterior achiziționării Serviciilor și utilizării acestora trebuie să acceptați prezentele prevederi intitulate Termeni și condiții contractuale care se completează cu informații suplimentare pe care le găsiți pe site-ul [www.cloude.ro](http://www.cloude.ro). Bifarea opțiunii **ACCEPT TERMENI ȘI CONDIȚII CONTRACTUALE** în cursul procedurii de achiziționare a Serviciilor are valoare contractuală și reprezintă acceptarea expresă de către Client a Termenilor și Condițiilor Contractuale și acordul expres privind prelucrarea datelor cu caracter personal conform dispozițiilor prevăzute în Termeni și condiții utilizare site. Clientul declară că înțelege și acceptă că nu poate dobândi calitatea de Client dacă nu are capacitatea legală de a încheia contracte. Activarea serviciului reprezintă începutul utilizării acestuia și implică obligația de plată a tarifului de către client.**

## **1. INFORMAȚII INTRODUCTIVE**

**1.1. S.C. COMBRIDGE S.R.L.** (în cele ce urmează COMBRIDGE sau Furnizor), o societate înmatriculată la Registrul Comerțului sub nr. J14/126/2003, cod fiscal RO 14601183, având sediul social în Sfântu Gheorghe, str. 1 Decembrie 1918, parter comercial, nr. VI, bl. 6, județul Covasna, și punct de lucru în București, Calea Victoriei Nr. 155, bl. D1, Tronson 6, etaj 1, Sector 1, tel +40031/080.0200, fax +4031/080.0201, e-mail: [office@combridge.ro](mailto:office@combridge.ro), operator de date cu caracter personal înregistrat sub nr 2583, prin prezentele prevederi informează clienții/potențialii clienți cu privire la termenii generali și condițiile aplicabile în cazul achiziționării de Servicii de pe site-ul [www.cloude.ro](http://www.cloude.ro) (denumit în continuare Site). Aceste prevederi sunt guvernate de dispozițiile legale privind încheierea contractelor la distanță și determina cadrul legal al raportului contractual care se stabilește între Furnizor și Client.

**1.2.** Clientul declară și acceptă în mod expres și neechivoc că prezentarea pe Site a informațiilor privind raportul contractual, reprezintă un mod adecvat de transmitere a informațiilor către Client și că nu are niciun fel de obiecțiuni privind această modalitate aleasă de către Furnizor. Clientul are posibilitatea să se informeze, să descarce, să stocheze și să reproducă termenii și condițiile de utilizare a site-ului și de achiziționare a Serviciilor. De asemenea Clientul poate solicita Furnizorului o copie a TCC prin intermediul secțiunii Suport.

**1.3.** Achiziționarea de Servicii on-line de la Combridge SRL implică acceptarea TCC, astfel cum sunt prezentate mai jos și completate cu celelalte informații care se regăsesc pe Site. Clientul acceptă în mod expres că raportului contractual, stabilit cu

Furnizorul in baza comenzii, i se aplică prezentele TCC, fără a fi nevoie de semnarea și ștampilarea acestora de către părțile contractante.

## **2. DEFINIȚII**

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

**2.1.Back-up instant (Snapshot)** – reprezintă un proces de copiere instantă a datelor pentru a putea fi restaurate în cazul în care datele originale se pierd sau sunt distruse. Un Back-up se consideră activ dacă el apare în Panoul de Control la secțiunea Back-up instant, stare BackedUp.

**2.2.Balanță cont** -Diferența dintre debitul și creditul unui cont, adică diferența dintre sumele disponibile pe contul Clientului și sumele datorate de Client Furnizorului, aferente consumului, stabilită la un interval de timp dat, sau de câte ori este nevoie. Balanța poate fi negativă în cazul în care sumele disponibile pe cont sunt mai mici decât sumele datorate de Client Furnizorului, sau pozitivă, în cazul în care sumele disponibile pe cont sunt mai mari decât sumele datorate de Client Furnizorului. În situația în care totalul sumelor disponibile este egal cu totalul sumelor datorate, balanța este zero. Balanța contului se actualizează zilnic.

**2.3. Card** – înseamnă cardul Visa, Master Card, Diners Club, American Express și JCB în lei sau valută emis de banca Clientului și reprezintă un suport de informație standardizat, securizat și individualizat, care permite deținătorului să utilizeze o linie de credit în limita unui plafon stabilit în prealabil cu banca în vederea efectuării de operațiuni.

**2.4.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.

**2.5. Client** – înseamnă partea contractantă care achiziționează Servicii de la Furnizor

**2.6.Consum**–reprezintă utilizarea de către Client a serviciilor VPS în scopul satisfacerii nevoilor personale.

**2.7. Consumator** - orice persoană fizică sau grup de persoane fizice constituite în asociații, care acționează în scopuri din afara activității sale comerciale, industriale sau de producție, artizanale ori liberale.

**2.8.Contract** – prezentul Contract dintre COMBRIDGE și Client incluzând și anexele acestuia, precum și informațiile și prevederile suplimentare care se găsesc pe site-ul [www.cloude.ro](http://www.cloude.ro).

**2.9.Contract la distanță** – prezentul contract încheiat între Furnizor și Client în cadrul unui sistem de vânzări sau de prestare de servicii la distanță organizat, fără prezența fizică simultană a Furnizorului și a Clientului, cu utilizarea exclusivă a unuia sau a mai multor mijloace de comunicare la distanță, până la și inclusiv în momentul în care este încheiat contractul.

**2.10. Data de începere** – reprezintă prima zi de furnizare a serviciilor de către COMBRIDGE; de la această dată se începe facturarea serviciilor furnizate; în cazul achiziționării Serviciului VPS cu tarifare la oră, ora de începere este cea specificată în contul Clientului la secțiunea Factură & Plată, Detalii consum.

**2.11. Drept de retragere** – acel drept al Clientului de a se putea retrage dintr-un contract la distanță, fără a fi nevoit să justifice decizia de retragere, care poate fi exercitat în termen de 14 zile de la data încheierii contractului.

**2.12.Durata Serviciului** – este intervalul de timp în care VPS-ul (Instanța) și/sau backup-ul instant (Snapshot-ul) al acestuia sunt create și ocupă spațiu pe server-ul fizic al Furnizorului. Un VPS se consideră activ și ocupă spațiu pe serverul

Furnizorului în următoarele stări: Pornire (Starting), Funcțional (Running), Oprit (Shut Down), Repornire (Reset).

**2.13. 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 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.

**2.14. Forța majoră**– acel eveniment imprevizibil și de neînălăturat, petrecut după intrarea în vigoare a contractului, care împiedică partea sau părțile să-și îndeplinească obligațiile asumate prin contract.

**2.15. Instrument de plată electronică** – înseamnă instrumentele de plată menționate în Contract, care permit Clientului să efectueze tranzacții.

**2.16. Lună contractuală** – înseamnă intervalul de timp care începe de la ora și data activării Serviciului și împlinirea a 28, 29, 30 sau 31 de zile, în funcție de numărul de zile calendaristice aferente lunii în care se furnizează serviciul(exemplu: 17 iunie - momentul activării serviciului - 16 iulie ora 24.00- data până la care Serviciul va fi activ).

**2.17. Pachet de Servicii** – reprezintă pachetul/oferta prezentată de către Furnizor pe Site, cuprinzând caracteristicile Serviciului și prețul.

**2.18. Panou de control (Control panel)** – interfața web securizată, pusă la dispoziția Clientului de către Furnizor, care permite accesul Clientului la serviciile VPS, factură, servicii suport online și care oferă capabilități avansate de raportare și export al datelor.

**2.19. Părți contractuale** - Furnizorul (Combridge) și Clientul.

**2.20. Perioada minimă contractuală** – reprezintă termenul minim de valabilitate și aplicare a contractului în cazul Serviciului VPS cu plata post activare și livrare (VPS postpaid).

**2.21. Serviciu (denumit în continuare și VPS sau Instanță sau mașină virtuală)** – înseamnă accesul la un server privat virtual, care poate fi achiziționat în funcție de opțiunile selectate de către Client și reprezintă o fracțiune din server-ul fizic al Furnizorului.

**2.22. Serviciul VPS prepaid sau cu tarificare la oră**– este serviciul VPS a cărui plată este efectuată ulterior activării Serviciului pe baza unui credit încărcat pe cont, disponibil Furnizorului. Toate serviciile sunt tarificate după fiecare oră de consum. Utilizarea unui Serviciu pentru mai puțin de o oră va fi tarifat corespunzător unei ore de utilizare. Dacă un VPS funcționează cel puțin de 672 ore lunar (28 zile), consumul va fi tarifat la prețul lunar.

**2.23. Serviciul VPS postpaid**– este serviciul VPS a cărui plată este efectuată ulterior activării și utilizării Serviciului, pe baza facturii emise la începutul lunii, pentru luna precedentă.

**2.24. SLA (Service Level Agreement) sau Nivelul de disponibilitate** –reprezintă nivelul de disponibilitate al serviciilor pe care Furnizorul îl oferă Clientului pe baza unor parametri măsurabili, conform Anexei nr. 1 la Contract.

**2.25. Soluția PayU** – înseamnă soluția software de facilitare a comerțului electronic pe care Furnizorul o pune la dispoziția Clientului în vederea achiziționării serviciilor.

**2.26. Suport durabil** –reprezintă orice instrument care permite Clientului sau Combridge să stocheze informații, într-un mod accesibil pentru referințe ulterioare pentru o perioadă de timp adecvată, în vederea informării, și care permite

reproducerea neschimbată a informațiilor stocate (exemplu: hârtie, email, memory stick, C.D.,ș.a.m.d.).

**2.27. Tarif de utilizare a serviciului** – înseamnă prețul care trebuie achitat de către Client pentru utilizarea Serviciului, după cum este detaliat pe site.

**2.28. Utilizator site** - orice persoană care accesează site-ul.

**2.29. [www.cloude.ro](http://www.cloude.ro)([cloude.ro](http://cloude.ro) sau [cp.cloude.ro](http://cp.cloude.ro))**, denumit în continuare **site**– reprezintă o colecție depagini web accesibile în Internet.

### **3. OBIECTUL ȘI DURATA CONTRACTULUI**

**3.1.** Obiectul contractului îl reprezintă furnizarea de către Combridge a serviciilor VPS în schimbul plății de către Client a tarifului Serviciului/Produsului, astfel cum este precizat pe site.

**3.2.**Prezentul contract nu include furnizarea de alte servicii față de cele prevăzute în prezentul Contract, cum ar fi servicii de internet, configurare și/sau administrare a rețelei locale pentru Client, ș.a.m.d.

**3.3.**Principalele caracteristici ale Serviciului VPS, prețul și orice alte costuri, valabilitatea ofertei/prețului sunt cele afișate pe Site.

**3.4.** Momentul încheierii contractului îl constituie momentul bifării opțiunii ACCEPT TERMENI ȘI CONDIȚII CONTRACTUALE urmat de apăsarea butonului Crează cont și redirectionarea către Panoul de Control.

**3.5.**Contractul se încheie pe perioadă nedeterminată, părțile contractante având posibilitatea rezilierii, după expirarea a minim 3 luni contractuale, prin transmiterea unei notificări scrise cu cel puțin 30 de zile anterior datei de la care se dorește încetarea contractului.

**3.6.** Durata contractului este diferită de durata serviciului achiziționat, durata serviciului fiind aceea pentru care optează clientul. Serviciul VPS poate fi întrerupt și reluat de către client în orice moment pe durata de valabilitate a contractului. Întreruperea serviciului reprezintă distrugerea VPS-ului prin activarea funcției Distrugere din Panoul de control cât și distrugerea backup-urilor instante (snapshot-urilor) salvate pe discul server-ului fizic al Furnizorului. Aceste operațiuni nu suspendă/modifică/întrerupe/anulează obligațiile de plată ale clientului conform prezentului contract. Nu se consideră întrerupere a serviciului trecerea unui VPS în status Oprit (Shut Down), serviciul fiind tarifat în continuare.

### **4. CERINȚE, ETAPE ȘI INFORMAȚII PRIVIND ÎNREGISTRAREA CA UTILIZATOR/ CLIENT**

**4.1.** Achiziționarea Serviciului este precedată și condiționată de îndeplinirea tuturor formalităților de înregistrare cerute.

**4.2.** Etapele tehnice și operațiuni necesare în vederea activării serviciului:

- înregistrare
- logare (autentificare)

- introducere date card
- activarea contului de Client în Panoul de control
- achiziție Serviciu
- activare Serviciu

Aceste operațiuni vor fi urmate de plata tarifului, conform opțiunilor Clientului.

**4.3.** Prin accesarea contului și utilizarea parolei personale utilizatorul este unicul responsabil pentru toate consecințele care decurg din folosirea acestora, inclusiv pentru erorile care ar putea apărea în urma neglijenței utilizatorului/Client privind securitatea și confidențialitatea contului și a propriei parole.

**4.4.** Toate informațiile furnizate de către Client trebuie să fie corecte și complete și actualizate, dacă este cazul, sub sancțiunea suportării de către acesta a tuturor consecințelor care decurg din încălcarea acestei cerințe, Clientul riscând inclusiv încetarea Contractului, în cazul în care Furnizorul constată nerespectarea cerințelor menționate.

**4.5.** 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. Clientul declară că a citit și acceptă toate prevederile privind protecția datelor cu caracter personal care se regăsesc în Secțiunea Informații și Condiții privind utilizarea site-ului și Serviciilor oferite de Combridge- Protecția Datelor cu Caracter Personal.

## **5. ACTIVARE ȘI DEZACTIVARE CONT, ACTIVARE SERVICIU**

**5.1.** Clientul acceptă că în cadrul procedurii de înregistrare și activare cont trebuie să furnizeze, după caz, numele și prenumele/denumirea Companiei, adresa, CNP/CUI/Număr înregistrare la Registrul Comerțului, contul bancar, denumirea Băncii, adresa de email, numărul de telefon și să creeze o parolă, să confirme email-ul pe care îl vor primi în vederea activării contului; ulterior confirmării email-ului și activării contului Clientul trebuie să furnizeze informațiile suplimentare pentru a achiziționa Serviciu, respectiv datele cardului în vederea efectuării plății tarifului Serviciului;

**5.2.** Clientul se obligă să verifice dacă email-ul privind activarea contului a intrat în SPAM, JUNK sau alte foldere, Furnizorul neputând fi ținut responsabil pentru nerecepționarea email-ului de către Client.

**5.3.** Serviciul se va activa doar după efectuarea tuturor pașilor necesari, respectiv, înregistrarea pe site a Clientului (crearea contului de utilizator), autentificare pe baza email-ului și parolei, completarea datelor de identificare, introducerea datelor cardului de credit, selectarea și crearea Serviciului dorit. Apăsarea butonului *Pornește server-ul virtual* reprezintă **efectuarea comenzii de către Client și implică obligația acestuia de a plăti contravaloarea Serviciului. Acceptarea comenzii de către Furnizor se consideră finalizată în momentul transmiterii prin email către Client a confirmării creării server-ului virtual (VPS-ului/Instanței).**

**5.4.** Clientul va indica datele cardului ales ca metoda standard de plată, iar ulterior activării Serviciului, Clientul poate continua tranzacțiile și adăuga noi carduri de credit

în contul său. Dacă în momentul procesului de retragere a sumei datorate de Client Furnizorului, Furnizorul nu identifică fonduri pe cardul indicat ca metodă standard de plată, va fi interogată următorul card definit la secțiunea Cardurile mele din Panoul de Control aferent Clientului până când sunt identificate sumele datorate de Client Furnizorului. Sistemul de facturare va interoga periodic soldul contului/urilor pentru a procesa sumele datorate. În cazul în care, timp de 7 zile consecutive, nu se identifică sumele datorate pe niciunul din cardurile adăugate pe contul clientului, serviciul se suspendă, fără a mai fi permis accesul Clientului la mașina/mașinile virtuală/e.

**5.5.** Cardul de credit furnizat de către Client va fi taxat anterior sau ulterior furnizării/activării Serviciului, în funcție de opțiunea de plată a Clientului.

**5.6.** Combridge își rezervă dreptul de a activa sau nu contul și/sau Serviciul Clientului, în cazul oricărei potențiale deconectări de la serviciul de internet al Clientului în timpul derulării procesului de activare cont și/sau Serviciu sau a oricărei probleme tehnice sau de software a Clientului. În toate aceste cazuri Combridge nu va putea fi ținută responsabilă pentru orice consecințe determinate de inactivarea contului și/sau Serviciului.

**5.7.** Serverele atacate de Ddos, de o maniera care ar putea afecta alți clienți, vor putea fi suspendate și/sau șterse de către Combridge. Clientul va fi notificat de către Combridge prin e-mail sau SMS privind acest atac și într-un astfel de caz este obligat să oprească imediat accesul către orice astfel de site/program/joc, ș.a.m.d. atacat și să ia toate măsurile necesare pentru a minimiza orice potențiale prejudicii care ar putea apărea pentru Combridge sau terțe persoane. În toate cazurile Clientul va despăgubi Combridge pentru prejudiciile cauzate.

**5.8.** Furnizorul își rezervă dreptul de a solicita documente suplimentare, necesare procesării comenzii.

**5.9.** Furnizorul este îndreptățit să șteargă contul Clientului după împlinirea unui termen de 12 luni de la ultima utilizare a contului și doar cu condiția ca să nu existe nici un Serviciu activ.

## **6. CONDIȚII DE EXERCITARE A DREPTULUI DE RETRAGERE AL CLIENTULUI – prevederi aplicabile doar în cazul Consumatorilor**

**6.1.** Consumatorul beneficiază de o perioadă de 14 zile pentru a se retrage din contract fără a fi nevoit să justifice decizia de retragere și fără a suporta costuri. Cele 14 zile se calculează începând cu data încheierii contractului. Dreptul de retragere al consumatorului trebuie să fie exprimat neechivoc de către acesta.

**6.2.** Pentru exercitarea dreptului de retragere Consumatorul va utiliza una din variantele de mai jos:

- a) completarea formularului tip disponibil pe Site la secțiunea Dreptul de retragere și transmiterea acestuia Furnizorului în mod obligatoriu semnat sau
- b) completarea unei cereri neechivoce, scrisă, datată și semnată care va cuprinde, în mod obligatoriu, datele indicate în formularul de retragere existent pe site la secțiunea Dreptul de retragere.

Transmiterea se va face prin poștă cu confirmare de primire pe adresa Calea

Victoriei, nr. 155, Bl. D1, Tronson 6, Et1, CP 010073, sector 1, București, prin fax la 0310800201 sau email către [office@combridge.ro](mailto:office@combridge.ro).

**6.3.** Formularul de retragere din contract se va transmite pentru fiecare Serviciu în parte, în cazul în care Clientul a achiziționat mai multe Servicii, în primele 14 zile a derulării contractului. Sarcina probei privind exercitarea dreptului de retragere în conformitate cu dispozițiile din prezentul articol revine Clientului.

**6.4.** În cazul în care Clientul își va exercita dreptul de retragere în conformitate cu prevederile de mai sus, Combridge va rambursa tariful colectat de la Client în termen de 14 zile de la primirea notificării de retragere, întocmită în condițiile sus menționate. Rambursarea se va face folosind aceeași modalitate de plată ca și cea folosită pentru tranzacția inițială, cu excepția cazului în care părțile contractuale vor conveni o altă modalitate de rambursare; în orice caz, nu se vor percepe comisioane ca urmare a unei astfel de rambursări.

**6.5.** Efectele retragerii – exercitarea dreptului de retragere va determina încetarea furnizării Serviciilor comandate și a raporturilor contractuale cu Furnizorul, începând cu data primirii notificării de retragere. Furnizorul are dreptul să șteargă conținutul VPS fără a fi responsabil pentru orice eventuale prejudicii suportate de către Client sau terți.

**6.6.** Formularul de retragere se poate descărca de pe [http://www.cloude.ro/ro/pdf/RO\\_Formular\\_retragere\\_din\\_contract\\_v1\\_01.08.2017.pdf](http://www.cloude.ro/ro/pdf/RO_Formular_retragere_din_contract_v1_01.08.2017.pdf)

## **7. PREȚUL ȘI METODA DE PLATĂ A SERVICIULUI**

**7.1.** Prețurile Serviciilor sunt cele specificate în oferta valabilă afișată pe Site, la momentul efectuării achiziției Serviciului. Furnizorul are dreptul de a modifica unilateral tarifele și caracteristicile pachetelor oferite, cu informarea Clientului cu cel puțin 30 de zile înainte de operarea modificării, în condițiile specificate la punctul 16 al prezentelor TCC. Clientul acceptă că orice oferte speciale, ulterioare achiziționării Serviciului, nu îi vor fi aplicabile și nu îl îndreptățesc la niciun fel de returnări, reduceri de tarife sau utilizare gratuită a Serviciului.

**7.2.** Toate serviciile sunt tarificate după fiecare oră de consum. Utilizarea unui Serviciu pentru mai puțin de o oră va fi tarifat corespunzător unei ore de utilizare. Dacă un VPS funcționează cel puțin 672 ore lunar (28 zile), consumul va fi tarifat la prețul lunar.

**7.3.** La începutul fiecărei luni calendaristice, Furnizorul va calcula consumul lunar al Serviciului pentru luna precedentă. Dacă tariful care trebuie achitat de către Client este mai mare de 5 (cinci) EUR (TVA inclus), acesta va fi taxat/colectat automat de pe cardul de credit al Clientului, iar dacă tariful este inferior acestei sume, sumele datorate vor fi, după caz, recalculate și taxate în următoarea lună. Dacă sumele datorate de Client Furnizorului vor atinge, în orice moment al lunii, limita de 25 (douăzeci și cinci) EUR (TVA inclus), suma datorată de Client Furnizorului va fi colectată de pe cardul de credit al Clientului, în ziua în care se atinge pragul limită de 25 EUR, fără a se aștepta perioada de facturare. Dacă în momentul procesului de

retragere a sumei datorate de Client Furnizorului, Furnizorul nu identifică fonduri pe cardul indicat ca metodă standard de plată, va fi interogat următorul card definit la secțiunea Cardurile mele din Panoul de Control aferent contului Clientului până când sunt identificate sumele datorate de Client Furnizorului. Sistemul de facturare va interoga periodic soldul contului/urilor pentru a procesa sumele datorate. În cazul în care, timp de 7 zile consecutive, nu se identifică sumele datorate pe niciunul din cardurile adăugate pe contul clientului, serviciul se suspendă, fără a mai fi permis accesul Clientului la mașina/mașinile virtuală/e. Plata Serviciului se poate efectua doar online prin utilizarea soluției de plată online oferită de terțul autorizat PayU. Când serviciul este furnizat pe o perioadă mai mică de 672 ore, tarifele sunt calculate la prețul pe oră afișat pe site.

**7.4.** Prețurile sunt exprimate în Euro, cu șifără TVA. Valoarea TVA care se va aplica este 19% (sau o altă valoare în cazul în care această valoare va fi modificată prin dispoziții legale).

În cazul în care Clientul va opta pentru plata în Ron, tarifele vor fi convertite în RON la cursul oficial comunicat de Banca Națională a României valabil în ziua efectuării tranzacției.

**7.5.** Clientul declară că înțelege și acceptă că, ulterior înregistrării în sistem și activării unui serviciu, cardul de credit va fi taxat automat la începutul fiecărei noi luni calendaristice sau, după caz, în orice moment al lunii, în condițiile prevăzute în prezentele TCC.

**7.6.** Clientul se obligă să notifice Furnizorului schimbarea oricărei informații privind cardul de credit, inclusiv privind expirarea acestuia și în cazul în care cardul de credit înregistrat în sistem devine inutilizabil, să furnizeze informațiile necesare privind noul card de credit. Dacă Clientul nu va anunța orice modificare a informațiilor furnizate privind cardul de credit, acesta va suporta toate și orice consecințe rezultate prin neîndeplinirea acestei obligații.

**7.7.** Clientul poate adăuga în Panoul său de control oricâte carduri dorește, unul dintre ele fiind ales ca metodă standard de plată. Pentru verificarea și aprobarea cardului se va retrage suma de 1 (un) EUR de pe cardul Clientului, sumă ce va fi restituită imediat, tranzacții ce vor fi scutite de comisioane. În cazul în care, cardul de credit indicat ca **metodă standard** de plată de către Client, nu poate fi taxat și tariful aferent consumului nu poate fi colectat, Furnizorul va alege un alt card de credit din contul Clientului, dacă au fost adăugate carduri de credit suplimentare.

**7.8.** Clientul poate șterge oricând din sistem informațiile privind cardurile de credit înregistrate pe contul său. Cu toate acestea, atât timp cât contul Clientului este activ, cel puțin un card de credit trebuie să rămână înregistrat în sistem. În cazul în care Clientul își șterge definitiv contul, toate informațiile despre cărțile de credit vor fi șterse.

**7.9.** Dacă tariful nu poate fi colectat, indiferent de motive, fără îndeplinirea vreunei formalități prealabile, Combridge are dreptul să suspende furnizarea oricărui și/sau tuturor Serviciilor VPS aferente contului Clientului până la încasarea totală a sumelor datorate de către Client.

Furnizorul va notifica Clientul prin transmiterea unui email privind imposibilitatea



colectării integrale sau parțiale a tarifului, iar dacă tariful nu va putea fi colectat în termen de 15 zile de la scadența oricărei sume datorate, Furnizorul are dreptul să înceteze furnizarea Serviciului cât și raportul contractual cu Clientul și să șteargă conținutul VPS fără a fi responsabil pentru orice eventuale prejudicii. Furnizorul își rezerva dreptul să deruleze orice acțiuni legale în vederea recuperării plăților datorate de către Client.

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

**8.1.** Începând cu momentul activării Serviciului, Clientul va datora tariful de utilizare a serviciului.

**8.2.** Toate pachetele de Servicii sunt tarificate la oră. Utilizarea unui Serviciu pentru mai puțin de o oră, va fi tarifat corespunzător unei ore de utilizare. Dacă un Serviciu funcționează cel puțin 672 ore într-o lună (28 zile) consumul se va tarifa la prețul lunar.

**8.3.** Furnizorul va emite factura în EUR către Client la începutul fiecărei luni pentru consumul aferent lunii precedente. Facturile în RON se vor emite în termen de 24 (douăzeci și patru) ore lucrătoare de la data emiterii facturii în EUR și a taxării sumei datorate de pe cardul Clientului.

**8.4.** Emiterea facturii se va face în LEI pentru Clientii persoane fizice sau juridice române. Prețurile conțin TVA.

**8.5.** 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 COMBRIDGE.

**8.6.** Clientul trebuie să notifice COMBRIDGE în termen de 5 (cinci) zile de la data emiterii facturii (sau data emiterii facturii în Ron, în cazul facturilor emise în Ron), 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, Clientul recunoscând astfel că valoarea facturată a serviciilor care fac obiectul contractului are caracter cert, lichid și exigibil. Diferențele constante se vor regla prin prima factură emisă ulterior soluționării reclamațiilor privind facturile.

**8.7.** Clientul va fi obligat să plătească penalități pentru sumele neplătite la data scadenței, 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. În cazul Consumatorilor, cuantumul maxim al acestor penalități de întârziere este dublul sumei datorate.

**8.8. În cazul Serviciilor VPS prepaid, facturile vor fi emise la începutul lunii următoare, Clientul acceptând în mod expres această modalitate de facturare.**

**8.9.** Facturile aferente costurilor serviciilor contractate pe perioadă nedeterminatăse vor emite lunar, Clientul putând vizualiza și descarcă facturile utilizând secțiunea Factură & Plată.

**8.10.**La solicitarea expresă a Clientului facturile pot fi transmise prin e-mail. În cazul în care Clientul nu intră în posesia facturii, acesta nu va fi exonerat de la plata sumelor respective.

## **9. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE FURNIZORULUI**

**9.1.** Să asigure procesarea electronică a informațiilor pe Site în scopul activării contului Clientului, contractării, plății, activării și menținerii în funcțiune a serviciilor pentru Client.

**9.2.** Să furnizeze Serviciul VPS, în termenii și condițiile agreeate cu Clientul prin prezentele TCC și prin celelalte prevederi care se regăsesc pe Site;

**9.3.** Să asigure continuitatea serviciilor oferite Clientului, în condiții de lucru continue pentru întreaga perioadă contractuală;

**9.4.** În cazul nefuncționalității serviciului, COMBRIDGE va remedia eventualele defecțiuni reclamate de către Client, în conformitate cu prevederile menționate în Anexa nr.1, cu condiția îndeplinirii de către Client a tuturor obligațiilor contractuale;

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

- a) acțiuni sau omisiuni ale Clientului, angajaților acestuia sau terților angajați de către Client;
- 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) distrugeri, degradări, furturi, intervenții neautorizate ale Clientului sau ale altor persoane asupra echipamentelor, racordări frauduloase la rețeaua electrică;
- f) utilizarea de către Client a unor echipamente necorespunzătoare;
- g) activitatea de întreținere planificată a rețelelor;
- h) suspendarea furnizării serviciilor cauzată de nerespectarea obligațiilor contractuale de către Client;
- i) caz fortuit și de forță majoră.

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

**9.7.** Combridge nu poate fi ținută responsabilă pentru orice pierderi de date sau alte prejudicii care pot apărea datorită utilizării de către client a oricărui software sau a oricărui Serviciu/Produs aparținând altei companii.

**9.8.** Asigură suport tehnic 24/7 pentru toate Serviciile de pe Site atât prin intermediul email-ului cât și prin intermediul Site-ului - secțiunea Suport, Clientul urmând a crea înregistrări/tichete și a trimite mesaje de e-mail direct către reprezentanții Combridge implicați în activitatea de suport. Furnizorul se obligă să remedieze în cel mai scurt timp orice problemă apărută pe echipamentele proprii care afectează serviciile Clientului. Activitatea de suport tehnic va consta în:

- asistență pentru rezolvarea problemelor determinate de utilizator pe site sau în Control Panel
- depanarea problemelor ce țin de buna funcționare a unui VPS.
- asigură răspunsuri la întrebările tehnice ce vizează Serviciile definite în prezentul contract.

Asistența tehnică nu acoperă suportul tehnic al aplicațiilor instalate de Client ce sunt furnizate de terți.

**9.9.** Combridge va face toate eforturile necesare pentru a menține calitatea și continuitatea Serviciului furnizat Clientului. Combridge nu este responsabilă pentru orice consecințe și prejudicii pe care le-ar putea suporta Clientii sau terțe persoane, ca urmare a oricăror 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 Serviciului.

**9.10.** Combridge are dreptul să deschidă și să închidă serverul Clientului pentru motive tehnice. Dacă o asemenea operațiune este planificată, Clientul va fi notificat prin email cu minim 5 zile, anterior efectuării operațiunii; în celelalte cazuri Clientul va fi notificat prin e-mail ulterior întreruperii determinate de motive tehnice.

**9.11.** Furnizorul își asumă răspunderea pentru obținerea tuturor licențelor, aprobărilor și a altor autorizații cerute de legislația locală, națională sau internațională și se va conforma cu acestea, pentru a îndeplini obligațiile contractuale.

## **10. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE CLIENTULUI**

**10.1.** Clientul este obligat ca, pe parcursul derulării relațiilor cu Combridge, să furnizeze doar informații care îi aparțin și sunt reale, fiind singurul responsabil pentru orice consecințe și prejudicii ce ar putea apărea prin încălcarea prezentei clauze.

**10.2.** Clientul declară și acceptă că este răspunzător pentru instalarea licențelor necesare software-ului ce rulează pe VPS.

**10.3.** Să achite contravaloarea serviciilor oferite de COMBRIDGE, conform termenelor și condițiilor stabilite prin prezentul Contract;

**10.4.** Să semnaleze către COMBRIDGE în cel mult 24 de ore orice defecțiune apărută, în caz contrar, COMBRIDGE neputând fi ținut răspunzător pentru orice prejudicii create prin nerespectarea acestei obligații;

**10.5.** Clientul declară și acceptă că este singurul responsabil pentru toate datele/informațiile stocate pe VPS și că în cazul încetării furnizării

Serviciului/contractului din orice motiv nu va putea solicita nici un fel de depăgubiri Furnizorului.

**10.6.** Să comunice Furnizorului orice modificare relevantă privind datele de identificare în caz contrar, COMBRIDGE nu își asumă răspunderea pentru exactitatea datelor, conformitatea acestora cu realitatea sau pentru neactualizarea acestora de către Client, precum și pentru orice consecințe ce pot rezulta din aceste neconformități.

**10.7.** Clientul va folosi Serviciul în conformitate cu prevederile Contractului și ale legislației în vigoare. În acest sens, Clientului îi este interzis fără a se limita la, interceptarea, monitorizarea, ștergerea, distrugerea sau modificarea oricărei comunicări care nu îi este destinată sau care nu-i aparține, să trimită mesaje comerciale nesolicitate și nepermise de lege sau să folosească Serviciul în mod fraudulos.

**10.8.** Clientul se obligă să se informeze în permanență asupra termenilor și condițiilor de utilizare a Site-ului și Serviciilor furnizate, informare care se va putea face accesând Site-ul Furnizorului. Clientul poate solicita, în orice moment al executării contractului, să îi fie transmise prin email aceste informații.

## **11. ÎNCETAREA CONTRACTULUI/SERVICIULUI ȘI CONSECINȚELE ÎNCETĂRII**

**11.1.** Prezentul Contract sau fiecare Serviciu în parte poate înceta astfel:

A. Prin acordul scris al părților

B. Prin rezilierea solicitată în următoarele condiții:

**(I)** de către oricare dintre Părți, în cazul în care oricare dintre Părți este declarată în stare de insolvență sau faliment;

**(II)** de către oricare dintre Părți, după notificarea în scris, în cazul în care oricare Parte nu își îndeplinește oricare dintre obligații pe baza acestui Contract și această situație nu este remediată în termen de 30 (treizeci) de zile de la primirea solicitării de la cealaltă Parte; încetarea va opera la data împlinirii celor 30 de zile acordate pentru remedierea situației

**(III)** de către Client, dacă oricare dintre licențele sau autorizațiile necesare executării Contractului, deținute de către COMBRIDGE, încetează să fie validă și nu este înlocuită de o altă licență/autorizație/aprobare, fără orice penalități pentru Client; încetarea va opera la data împlinirii a 30 de zile de la transmiterea de către Client a notificării pentru remedierea situației

**(IV)** de către oricare dintre părți, în urma unei notificări scrise transmisă în prealabil cu 15 (cincisprezece) zile, cu privire la rezilierea în caz de forță majoră, dacă acesta durează mai mult decât 30 (treizeci) zile;

**(V)** la inițiativa Furnizorului, cu anunțarea prealabilă a Clientului, fără a fi obligat la plata vreunei despăgubiri către Client, 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, (iv) în cazul intervenției cazului de forță majoră sau caz fortuit.

**(VI)** După expirarea termenului minim de 3 luni, la solicitarea oricărei părți, cu acordarea unui preaviz de 30 zile.

**11.2.** Solicitățile privind rezilierea Contractului/Serviciului se transmit în mod obligatoriu în formă scrisă și semnată olograf de către Client - persoană fizică/reprezentantul legal/autorizat al părții solicitante, într-una din modalitățile prevăzute în Cap. 18 Comunicări între părți.

**11.3.** Încetarea contractului nu înlătură obligația Clientului de a achita sumele datorate Furnizorului, inclusiv penalitățile de **întârziere**.

**11.4.** În cazul încetării contractului, dacă se constată că în contul Clientului există un sold creditor și nu există alte datorii către Furnizor, acesta din urmă va returna sumele respective în baza unei solicitări exprese scrise a Clientului, în termen de 30 zile de la aprobarea solicitării.

**11.5.** În toate cazurile de încetare a contractului, Furnizorul are dreptul să șteargă integral conținutul VPS, fără a putea fi ținut responsabil pentru orice consecințe care ar decurge în urma derulării acestei măsuri.

## **12. SUSPENDAREA CONTRACTULUI**

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

**12.2.** Reluarea prestării Serviciilor are loc în maxim 24 de ore de la data primirii de către Furnizor a dovezii efectuării plății de către Client a sumelor datorate sau a remedierii situației în celelalte cazuri prevăzute la art.12.1.

**12.3.** Suspendarea serviciului de către Furnizor, la solicitarea Clientului, se poate face numai cu acordul Furnizorului.

**12.4.** Pe perioada suspendării Serviciului se suspendă și taxarea Serviciului.

**12.5.** Suspendarea Serviciului nu suspendă obligațiile de plată ale Clientului pentru sumele scadente.

## **13. CONFIDENȚIALITATEA INFORMAȚIILOR, PUBLICITATE**

**13.1** Clientul se obligă să păstreze confidențialitatea oricăror informații obținute în cursul derulării raportului contractual cu Furnizorul, indiferent de natura acestora, indiferent de suportul pe care acestea sunt prezentate și indiferent dacă au fost marcate sau nu cu „Confidențial”.

**13.2.** Orice divulgare externă de informații se va efectua numai cu consimțământul scris, acordat în prealabil, de către Furnizor.

**13.3.** 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 Clientului.

**13.4.** Clientul se angajează să nu facă anunțuri publice, sădea declarații sau comunicate de presă în legătură cu acest Contract, fără acordul în scris, prealabil al Furnizorului.

**13.5.** Părțile sunt libere să prezinte acest contract sau părți ale acestuia autorităților care solicită acest lucru, conform unor obligații legale.

**13.6.** Clientul declară că a înțeles, a acceptat și se obligă, ca în cazul încălcării prevederilor privind confidențialitatea informațiilor, să despăgubească Furnizorul pentru orice și toate prejudiciile cauzate, imediat la cererea acestuia.

#### **14. FORȚA MAJORĂ ȘI CAZUL FORTUIT**

**14.1.** Părțile nu sunt răspunzătoare pentru neîndeplinirea obligațiilor în cazul apariției unei situații de forță majoră.

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

**14.3.** 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.

**14.4.** Partea contractantă care invocă forță majoră are obligația de a notifica celeilaltei părți încetarea cauzei acesteia în maximum 5 zile de la încetare.

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

**14.6.** Clauzele 14.1-14.5 sus menționate, se aplică și în cazul invocării de către Furnizor a apariției unui caz fortuit și în general în cazul unui eveniment care este dincolo de controlul său.

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

#### **15. LIMITAREA RĂSPUNDERII**

**15.1.** COMBRIDGE nu este în niciun fel răspunzătoare pentru pierderile directe sau indirecte, pierderea unor ocazii sau oportunități de afaceri sau pentru beneficiile nerealizate ale Clientului sau ale terților, cu excepția cazurilor prevăzute în mod expres în prezentul Contract.

**15.2.** Clientul nu va fi îndreptăţit la despăgubiri pentru orice prejudicii suferite, inclusiv pentru cele provocate de COMBRIDGE, ca urmare a încălcării sau ignorării de către Client a condiţiilor prevăzute în prezentul Contract.

**15.3.** COMBRIDGE nu este răspunzător pentru folosirea incorectă a Serviciului, pentru conţinutul comunicaţiilor iniţiate de Client şi pentru folosirea în alte scopuri a Serviciului decât cele prevăzute în prezentul Contract, în conformitate cu prevederile legale aplicabile.

**15.4.** COMBRIDGE nu răspunde de utilizarea Serviciului de către terţi, cu sau fără acordul Clientului, Clientul fiind obligat să plătească furnizarea serviciului.

**15.5.** COMBRIDGE nu va fi responsabilă pentru daune cauzate de nedisponibilitatea temporară a Serviciilor, oricare ar fi motivul care cauzează acest lucru, cu excepţia celor prevăzute în prezentul contract. Această prevedere include şi daunele rezultate din deteriorarea sau pierderea datelor.

## **16. MODIFICĂRI ŞI VALIDITATEA CLAUZELOR**

**16.1.** Furnizorul poate modifica unilateral prezentele Termene şi Condiţii Contractuale, inclusiv tarifele afişate pe Site şi caracteristicile pachetelor oferite, cu informarea Clientului cu cel puţin 30 de zile înainte de operarea modificării. Informaţiile privind modificările vor fi publicate pe Site, inclusiv prin existenţa unei Arhive cu înregistrarea cronologică a TCC şi cu precizarea datelor de la care se vor aplica fiecare în parte, precum şi a unei Arhive privind preţurile şi valabilitatea acestora. Clientul declară că acceptă în mod expres că acest mod de comunicare a modificărilor este valabil. În acest caz Clientul are dreptul de denunţare unilaterală a contractului, în baza unei notificări scrise, fără plata niciunor penalităţi sau despăgubiri. Notificarea scrisă va fi trimisă de Client, în termen de 15 zile de la primirea informaţiilor din partea Furnizorului legate de modificarea unilaterală a contractului, încetarea producând efecte de la data primirii de către Furnizor a notificării Clientului. Modificările vor fi aplicabile de drept, fără a fi necesar un act adiţional, în cazul în care Clientul nu denunţă contractul.

**16.2.** Invaliditatea sau neexecutabilitatea din orice cauză a oricărei părţi din acest contract, nu va prejudicia sau afecta validitatea sau executabilitatea celorlalte prevederi din acest contract.

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

## **17. PARTENERIAT**

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

**17.2.** 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

## **18. COMUNICARI INTRE PARTI**

**18.1.** 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 Combridge**

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 vederea activării Contului de utilizator (nume, prenume, adresă, adresă email)

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 exista un raport de confirmare a expediției.

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

**18.3.** 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.

**18.4.** Combridge va putea transmite Clientului mesaje, informații, notificări, avertizări, notificări de plată, date privind activitatea din cont și orice alte informații și comunicări legate de raportul contractual al părților, la adresa de email indicată de către Client. Clientul 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.

**18.5.** Prin lansarea comenzii electronice Clientul acceptă în mod expres forma de comunicare prin e-mail prin care site-ul își desfășoară operațiunile. Clientul se angajează să citească zilnic corespondența primită din partea Furnizorului, în caz contrar neputând invoca răspunderea Furnizorului care rezultă din raportul contractual.

## **19. REZOLVAREA DISPUTELOR ȘI LEGEA GUVERNANTĂ**

**19.1.** Prezentul contract este guvernat de legea română.

**19.2.** Procedura de soluționare a reclamațiilor este prevăzută pe Site în Secțiunea intitulată –Termeni și condiții contractuale.

Orice dispute apărute în legătură cu acest contract care nu pot fi rezolvate pe cale amiabilă vor fi înaintate spre soluționare instanțelor judecătorești competente.



**19.3.** Clientul declară și acceptă că în cazul intervenției unei dispute între **părțile** contractante, toate documentele și înregistrările efectuate și/sau stocate de către Combridge, indiferent de suportul pe care se materializează, sunt valide, fac dovada până la proba contrarie și angajează răspunderea părților.

## **20. CLAUZA DE ANTICORUPȚIE**

**20.1.** Clientul declară că a luat la cunoștință obligația S.C. 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 esențial al relației lor contractuale.

**20.2.** 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.

**20.3.** Clientul 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, inclusiv suportarea oricăror prejudicii cauzate prin această încălcare.

## **21. POLITICA DE UTILIZARE A SERVICIILOR COMBRIDGE**

**21.1.** Clientul nu are permisiunea să utilizeze rețeaua și serviciile COMBRIDGE pentru a transmite, a distribui sau a stoca material (a) care încalcă vreo lege sau vreun regulament aplicabil, inclusiv legislația altor țări de unde accesul către VPS este posibil (b) într-o manieră care să ducă la încălcarea copy-right-ului, a mărcii, a secretului comercial sau a altor drepturi de proprietate intelectuală sau a dreptului de intimitate, la publicitate sau a altor drepturi personale ale altor părți, (c) dacă acesta este necinstit, obscen, defăimător, calomniator, amenințător, abuziv sau conține un virus, worm, cal Troian, sau orice altă componentă de natură să producă defecțiuni, (d) conține oferte frauduloase de bunuri sau servicii sau alte materiale promoționale care conțin afirmații, pretenții sau reprezentări false, de natură să înșele sau să inducă în eroare sau (e) în general, într-o manieră care poate angaja răspunderea penală sau civilă a Combridge sau a oricărui angajat al acesteia.

**21.2.** COMBRIDGE nu-și asumă nicio responsabilitate pentru vreun material creat sau accesibil pe sau prin rețelele și serviciile Combridge care nu este expedit de sau la cererea COMBRIDGE. COMBRIDGE nu monitorizează sau exercită niciun control editorial asupra vreunui asemenea material, dar își rezervă dreptul de a face acest lucru în măsura în care îi este permis de legea aplicabilă.

**21.3.** COMBRIDGE nu este responsabilă pentru conținutul niciunui web site, altul decât cele care aparțin COMBRIDGE.

**21.4.** Utilizatorii- Clienți nu pot expedia mesaje care nu au fost solicitate pe e-mail, inclusiv, fără a se limita la, pachete de reclame.

**21.5.** (1) Clientul se obligă să nu încalce sau să încerce să încalce securitatea Rețelei Furnizorului a Serviciilor, inclusiv, dar fără a se limita la: (a) accesarea de date care nu sunt destinate Clientului sau pătrunderea într-un server sau cont pe care Clientul nu are permisiunea să-l acceseze, (b) încercarea de a scana sau proba vulnerabilitatea unui sistem sau a unei rețele sau de a încălca securitatea acestuia/acesteia sau măsurile de autentificare fără a fi autorizat în mod corespunzător, (c) încercarea de a interfera cu, de a întrerupe sau a face inutilizabil Serviciul unui alt utilizator, gazdă sau rețea, inclusiv, fără a se limita la mijloace de supraîncărcare, „flooding”, „mailbombing” sau „spamming”, adică trimiterea decantități mari de e-mailuri sau altfel de informații către o adresă de e-mail individuală sau către un alt utilizator al Serviciului, (d) contrafacerea oricărui “header” TCP/IP sau a oricărei părți din informația cuprinsă în aceasta odată cu expedierea prin e-mail sau către un grup Usenet sau declanșarea oricărei acțiuni în vederea obținerii de servicii la care Clientul nu are dreptul.

(2) Pentru protejarea Rețelei Furnizorului, a resurselor Furnizorului, precum și a celorlalți Clienți ai Furnizorului, în cazul unor atacuri de tip „Denial-of-Service” având ca țintă adrese de Internet, Furnizorul își rezervă dreptul de a lua măsurile ce se impun pentru minimizarea efectelor unor astfel de incidente. Măsurile pot include, fără a se limita la, blocarea temporară în întreaga Rețea a Furnizorului a adreselor sau claselor de adrese supuse atacului.

(3) Furnizorul își rezervă dreptul să șteargă orice informație pe care Clientul a introdus-o în sistemul său și care poate cauza căderea sau funcționarea necorespunzătoare a Rețelei Furnizorului. (4) Clientul răspunde pentru protecția sistemului său informatic și pentru integritatea datelor introduse în sistemul Furnizorului.

**21.6.** Nu este permisă utilizarea următoarelor scripturi pe serverele Combridge:

- UltimateBBS
- Orice script sau platformă care permite Content Sharing (torrent, dc, ș.a.m.d.)
- IkonBoard
- Toate versiunile de forum YABB
- Scripturi pentru proxy
- Scripturi pentru IRC (ircbots, psybnc, ș.a.m.d.)
- Anonimizator
- Phishing
- Chat room-uri, fără a include scripturile standard din panoul de control
- PhpShell și scripturi similare pentru executarea de comenzi - FormMail
- Alte scripturi și aplicații care au vulnerabilități sau comportament periculos.
- Instalarea instanțelor de jocuri (Counter Strike, Half-Life, Minecraft, ș.a.m.d.)
- Instalarea și utilizarea Shoutcast sau orice software similar de audiostreaming
- Instalarea și utilizarea Wowza sau orice software similar de videostreaming
- Instalarea și rularea de mirror-uri publice
- Site-uri de hacking, warez sau care promovează activități ilegale sau interzise prin lege
- Instalarea și rularea web-spiders sau crawlers
- Instalarea/Rularea scripturilor care generează atacuri DDOS
- Scripturi care testează și/sau exploatează vulnerabilități ale oricăror sisteme de operare, echipamente, platforme sau site-uri web.

**21.7.** Combridge va pune în aplicare orice cereri și decizii ale organelor și instituțiilor abilitate, inclusiv organe penale și instanțe judecătorești, privind refuzul accesului Clientului la Serviciu, ștergerea conținutului VPS, furnizarea oricăror informații despre Client (inclusiv date identificare, metoda de plată, facturi). În aceste situații nu există obligația informării prealabile a Clientului și nici îndeplinirea vreunei alte formalități, iar Combridge nu poate fi ținută responsabilă pentru încălcarea confidențialității.

**21.8.** Clientul declară că a înțeles și acceptă că este singurul responsabil, nelimitat, pentru încălcarea oricărei interdicții menționate mai sus, și că în aceste cazuri Furnizorul are dreptul să schimbe, blocheze, suspende, înceteze furnizarea Serviciului și să șteargă conținutul Serverului, fără îndeplinirea vreunei formalități prealabile, Clientul urmând a despăgubi de îndată Combridge pentru orice și toate prejudiciile cauzate prin încălcarea acestor prevederi.

**21.9.** Clientul declară, acceptă și se obligă să respecte orice notificări, avertizări transmise de către Furnizor sau publicate pe Site în timpul utilizării Serviciului-VPS.

**21.10.** Clientul declară că a înțeles și acceptă că Serviciul furnizat este exclusiv în proprietatea Combridge și că drepturile de proprietate intelectuală și industrială pentru orice software, design, program sau orice alt conținut în legătură cu Serviciul aparțin exclusiv Furnizorului. În cazul constatării oricărei încălcări a acestor drepturi ale Furnizorului, de către Client, Furnizorul își rezervă dreptul să înceteze de îndată furnizarea Serviciului, să șteargă conținutul Serverului și totodată să demareze orice proceduri legale pe care le consideră necesare.

## **Anexa nr. 1 TCC- SLA și PROCEDURA DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR CLIEȚILOR COMBRIDGE**

### **1. SLA**

#### **1.1. Disponibilitatea garantată lunar**

$$\begin{aligned} & \text{Disponibilitate garantată lunar} \\ & = \frac{((\text{Timptotal de disponibilitate pe lună}) - (\text{Suma timpului de indisponibilitate}))}{\text{Timptotal de disponibilitate pe lună}} \\ & * 100 \end{aligned}$$

Timptotal de disponibilitate pe lună = numărul total de minute pe lună pentru care serviciul trebuie să fie funcțional

Suma timpului de indisponibilitate = numărul de minute în care serviciul este complet nefuncțional. Perioada de nefuncționalitate se va calcula din momentul primirii reclamației până în momentul rezolvării defecțiunii, serviciul devenind funcțional.

\*În situația în care durata serviciului este mai mică de o lună, se va lua în considerare termenul fracționat

#### **1.2. Serviciul VPS**

Disponibilitate garantată: 99.9%/VPS, în caz contrar Clientul putând solicita penalități conform grilei de mai jos, fără ca suma totală a penalităților să poată depăși 100% din tariful lunar al serviciului.

Între 99.9% - 98.0%	5% din tariful lunar al serviciului
---------------------	-------------------------------------

Între 98.0% - 97.0%	10% din tariful lunar al serviciului
Între 97.0% - 96.0%	15% din tariful lunar al serviciului
Mai puțin de 96%	20% din tariful lunar al serviciului

1.3. La determinarea timpului de indisponibilitate, nu se vor lua în calcul perioadele de indisponibilitate ale Serviciului determinate de cauze care nu pot fi imputabile Furnizorului, inclusiv orice disfuncționalități ale sistemelor și serviciilor operaționale proprii ale Clientului sau furnizate de terți Clientului. Indicăm cu titlu de exemplu, lipsa accesului la serviciul de internet furnizat de un terț Clientului, disfuncționalități și întreruperi în furnizarea altor servicii de către terți Clientului cum ar fi energie electrică.

## 2. PROCEDURA DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR CLIEȚILOR COMBRIDGE

### RECLAMAȚIILE PRIVIND NEFUNCȚIONALITATEA SERVICIILOR OFERITE CĂTRE CLIEȚI

Modalitățile de adresare a reclamației

Reclamațiile privind serviciile de comunicații electronice furnizate de către Combridge pot fi înaintate de către clienți în oricare din următoarele modalități:

- a. pe site la secțiunea Suport
- b. telefonic, la numerele: +40.31.080.0000 / +40.751.291.695
- c. prin fax, la numărul: +40.310.800.201
- d. prin email, la adresa: support@combridge.ro zilnic, 24/7 h
- e. la adresa: Str. Calea Victoriei nr. 155, bloc D1, tronson 6, etaj 1, sec.1, București, România

Reclamațiile trebuie să conțină numele și datele de contact ale client, inclusiv numărul de telefon, detaliile tehnice primite la punerea în funcțiune a serviciului, modalitatea și adresa la care dorește să primească în scris răspunsul la reclamația sa, precum și descrierea aspectelor reclamate. Reclamațiile vor fi înregistrate în maxim 24 de ore de la recepționare. Pentru orice reclamație adresată în scris sau verbal legată de serviciile furnizate, Combridge va deschide un tichet de reclamație. 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 5 zile. Programul de lucru pentru remedierea nefuncționalității/defecțiunii serviciilor este 9:00-17.30, de Luni până Vineri, cu excepția zilelor legale nelucrătoare. Răspunsul la reclamația client se va transmite verbal, în scris, pe e-mail, fax, poștă, în funcție de solicitarea acestuia.

## RECLAMAȚIILE PRIVIND ASPECTELE CE ȚIN DE FACTURAREA SERVICIILOR CĂTRE CLIENT

Reclamațiile privind aspectele ce țin de facturarea serviciilor de comunicații electronice furnizate de către Combridge către client pot fi înaintate de către client în oricare din următoarele moduri:

- a. pe site la secțiunea Suport
- b. prin fax, la numărul: +40.310.800.201
- c. prin email, la adresa [invoices@combridge.ro](mailto:invoices@combridge.ro)
- d. prin poștă, la adresa: Calea Victoriei nr. 155, bloc D1, tronson 6, etaj 1, sec.1, București, România
- e. prin depunerea acestora în scris la punctul de lucru Combridge, Adresă: Str. Calea Victoriei nr. 155, bloc D1, tronson 6, etaj 1, sec.1, București, România, zilnic, în timpul orelor de program (09-17.30).

Reclamațiile trebuie să conțină numele și datele de contact ale clientului, inclusiv numărul de telefon, modalitatea și adresa la care dorește să primească în scris răspunsul la reclamația sa, precum și descrierea aspectelor reclamate. Orice reclamație a clientului legată de factură trebuie adresată, în scris, în maxim de 5 zile de la data emiterii facturii, motivând justificat obiecțiunile, fără ca aceste obiecțiuni să constituie motiv de neplată/ suspendare sau **întârziere** a plății. Aceasta va fi înregistrată în maxim 24 de ore de la recepționare. Fiecare reclamație trebuie să cuprindă ID, număr și dată Factură, suma contestată și serviciile facturate/contestate. Necontestarea în acest termen a facturii reprezintă acceptarea necondiționată a sumelor facturate, iar clientul pierde dreptul de a contesta factura, recunoscând astfel ca valoarea facturată a serviciilor care fac obiectul contractului are caracter cert, lichid și exigibil.

După verificarea aspectelor reclamate, Combridge va transmite un răspuns, în termen de 5 zile de la primirea reclamației. Răspunsul va consta în informații despre serviciile facturate și timpul de remediere, dacă este cazul. Diferențele constante se vor regla prin prima factură emisă ulterior soluționării reclamațiilor privind facturile. Programul de lucru pentru primirea reclamațiilor scrise este 9:00-17.30, de Luni până Vineri, cu excepția zilelor legale nelucrătoare. Răspunsul la reclamația client se va transmite în scris, pe e-mail, fax, poștă, în funcție de solicitarea acestuia.

### MODALITĂȚILE DE INFORMARE

Pentru orice reclamație primită de la client – adresată în scris sau verbal Combridge va emite un răspuns verbal sau scris, prin fax, e-mail sau prin poștă, la adresa menționată de către client. Pentru reclamațiile adresate verbal către Combridge (telefonic), clientul poate solicita și numărul de înregistrare atribuit reclamației sale.

### DESPĂGUBIRILE APLICABILE ÎN CAZUL NERESPECTĂRII TERMENULUI DE RĂSPUNS LA RECLAMAȚII

În cazul în care Combridge nu răspunde reclamațiilor formulate conform prevederilor prezentului TCC în termenul asumat, clientul 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; Despăgubirile solicitate, justificate și acceptate de către Furnizor se vor acorda sub forma unei reduceri echivalente la prima factura emisă ulterior solicitării exprese a despăgubirilor.

### 3. PROCEDURA DE RAPORTARE A DEFECȚIUNILOR

Un raport de defecțiune emis de Client trebuie să includă următoarele detalii în câmpul mesaj de la secțiunea Suport sau în corpul email-ului:

- Numele și numărul de telefon al persoanei care a raportat defecțiunea
- Numele VPS (Instanță), numele Hostname-ului, adresa IP
- Tipul Serviciului
- Tipul Sistemului de operare și versiunea
- Tipul defecțiunii

Persoana care a raportat defecțiunea va primi un număr de tichet pentru referințe ulterioare.

- 1) 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 testele.
- 2) 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.

### 4. Nivele de escaladare FURNIZOR

Ierarhia de escaladare, în condițiile în care Clientul nu este satisfăcut de modul în care incidentul este rezolvat:

<i>Level 1 :</i>			
Department	<b>Helpdesk</b>	24/7/365	În timpul orelor de program
Phone 1	+4031 0800 000		
Phone 2	+4021 3120 396		
Fax	+4031 0800 201		Între 09:00 și 18.00
Mobile	+40751291 695		
E-Mail	<a href="mailto:support@combridge.ro">support@combridge.ro</a>		
<i>Level 2</i>			
	<b>Gabriel Chifu</b>	Luni-Vineri	În timpul orelor de program
	Helpdesk – Team Leader		
Phone	+4031 0800 001		
Fax	+40 31 0800 201		Între 09:00 și 18.00
Mobile	+40784277451		
E-Mail	<a href="mailto:gabriel.chifu@combridge.ro">gabriel.chifu@combridge.ro</a>		
<i>Level 3</i>			
	<b>Razvan Bogdan</b>	Luni-Vineri	În timpul orelor de program
	Technical Manager		
	Network Engineering		
Phone	+40 31 0800 229		
Fax	+40 31 0800 201		Între 09:00 și 18.00
Mobile	+40751265553		
E-Mail	<a href="mailto:razvan.bogdan@combridge.ro">razvan.bogdan@combridge.ro</a>		

<i>Level 4</i>			
	<b>Adrian Rosu</b>	Luni-Vineri	În timpul orelor de program
Phone	Technical Director		
Fax	+40 31 0800 218		Între 09:00 și 18.00
Mobile	+40 31 0800 201		
E-Mail	+40 748 039 008		
	<a href="mailto:adrian.rosu@combridge.ro">adrian.rosu@combridge.ro</a>		
<i>Level 5</i>			
	<b>Endre Magyari</b>	Luni-Vineri	În timpul orelor de program
Phone	Business Development		
Fax	Director		Între 09:00 și 18.00
Mobil RO	+40 31 0800 202		
E-Mail	+40 31 0800 201		
	+40 744 794 735		
	<a href="mailto:magyari.endre@combridge.ro">magyari.endre@combridge.ro</a>		

Termenii și condițiile contractuale privind furnizarea Serviciilor VPS publicate pe site-ul [www.cloude.ro](http://www.cloude.ro) pot fi accesate oricând de către Client, sunt arhivate electronic de către Combridge și fac proba raporturilor juridice dintre părți.

Documentul Termeni și Condiții Contractuale (TCC) este semnat pentru conformitate de către reprezentantul legal al S.C.Combridge SRL, dl. Csenteri Andras Levente – Director executiv.