

**GENERAL CONDITIONS FOR THE PROVISION OF  
TELECOMMUNICATION SERVICES TO DAKTELA s.r.o. /  
CONDIȚII GENERALE PENTRU FURNIZAREA SERVICIILOR DE  
TELECOMUNICAȚII CĂTRE DAKTELA s.r.o.**

<b>1. Subject of General Terms and Definitions</b>	<b>1. Obiectul Termenilor Generali și Definiții</b>
1.1. “General Conditions” are these General Conditions of Provision of Telecommunication Services regulating the provision of public telecommunication services by the Provider and form an integral part of each Service Contract and Order, which is an annex to the Service Contract concluded between the Provider on the one hand and the Subscriber on the other.	1.1. „Condițiile Generale” sunt prezentele Condiții Generale de Prestare a Serviciilor de Telecomunicații care reglementează furnizarea de servicii publice de telecomunicații de către Furnizor și fac parte integrantă din fiecare Contract de Servicii și Comandă, care reprezintă anexă la Contractul de Servicii încheiat între Furnizor, pe de o parte, și Abonat pe de altă parte.
1.2. “Provider” or “Operator” is Daktela sro, with its registered office at Vinohradská 2828/151, Praha 3 - Žižkov, 130 00, ID No. 27232263, Tax ID No. CZ27232263, registered in the Commercial Register maintained by the Registration Court in Prague, Section C, Insert 106338, tel. 226 211 245, <a href="http://www.daktela.com">http://www.daktela.com</a> and email <a href="mailto:daktela@daktela.com">daktela@daktela.com</a> .	1.2. „Furnizorul” sau „Operatorul” este Daktela sro, cu sediul social la Vinohradská 2828/151, Praha 3 - Žižkov, 130 00, Nr. de identificare 27232263, cod fiscal CZ27232263, înregistrată la Registrul Comerțului ținut de Tribunalul Municipal din Praga, Secția C, intrare 106338, tel. 226 211 245, <a href="http://www.daktela.com">http://www.daktela.com</a> și e-mail <a href="mailto:daktela@daktela.com">daktela@daktela.com</a> .
1.3. “Subscriber” (or “Customer”) is a user of the relevant Service who fulfilled the conditions stipulated by the relevant legal regulations, these General Conditions, and who has concluded a Contract and at least one Order with the Provider.	1.3. „Abonatul” (sau „Clientul”) reprezintă utilizatorul Serviciului relevant care a îndeplinit condițiile stipulate de reglementările legale relevante, prezentele Condiții Generale și care a încheiat un Contract și cel puțin o Comandă cu Furnizorul.
1.4. “Contract” is the relevant Contract for the Provision of Telecommunication Services concluded between the Provider and the Subscriber.	1.4. „Contractul” reprezintă Contractul relevant pentru Furnizarea Serviciilor de Telecomunicații încheiat între Furnizor și Abonat.
1.5. The “Amendment” is a written amendment to the concluded Agreement, which amends or supplements the content of the concluded Agreement.	1.5. „Actul Adițional” reprezintă o modificare scrisă la Acordul încheiat, care modifică sau completează conținutul Acordul încheiat.

1.6. "Order" is a proposal to conclude a contract for the provision of a specific telecommunications service, which specifies specific technical, price and other conditions for the provision of the given Service

1.7. "Price List" is a valid price list of the Services of the Provider, the Subscriber is available at the Provider's registered office, on its website or on the Intranet. The price list includes the name of the Service, the Type of Service, the price of the Service, or other specifications of the Service.

1.8. "Type of payment" is a specification of the terms and conditions of service provision, in particular terms and methods of payment for the service provided, and is assigned to each Service. The types of payment are: Credit, Invoice.

1.9. "Services" and "Additional Services" are publicly available electronic communications services and are provided on the basis of Certificate No. 1491 issued by the Provider by the Czech Telecommunication Office and Certificate no. . SC-CVP2-3846.... issued by National Authority for Management and Regulation in Communication of Romania (NAMRCR).

1.10. The legal relations between the Provider and the Subscriber arising from the Contract shall be governed by the relevant provisions of Act no. 287/2009 regarding the Civil code of Romania, Government Emergency Ordinance (GEO) no. 111/2011 regarding electronic communication, Act no. 506/2004 regarding personal data processing and protection of privacy in the electronic communications sector and GEO no. 34/2014 on consumer rights in contracts concluded with professionals, as well as for amending and supplementing normative

1.6., „Comanda” reprezintă o propunere de încheiere a unui contract pentru furnizarea unui anumit serviciu de telecomunicații, care specifică condițiile tehnice, de preț și alte condiții specifice pentru furnizarea unui serviciu dat.

1.7., „Lista de prețuri” reprezintă o listă de prețuri valabilă a Serviciilor din partea Furnizorului, disponibilă Abonatului la sediul social al Furnizorului, pe site-ul acestuia sau pe Intranet. Lista de prețuri include denumirea Serviciului, Tipul de Serviciu, prețul Serviciului sau alte specificații ale Serviciului.

1.8., „Tipul de plată” reprezintă o specificație a termenilor și condițiilor de furnizare a serviciilor, în special termenii și metodele de plată pentru serviciul furnizat și este atribuit fiecărui Serviciu. Tipurile de plată sunt: Credit, Factură.

1.9., „Serviciile” și „Serviciile suplimentare” reprezintă servicii de comunicații electronice accesibile publicului și sunt furnizate pe baza Certificatului nr. 1491 emis pentru Furnizor de către Oficiul Ceh de Telecomunicații și Certificatului nr. SC-CVP2-3846 emis de către Autoritatea Națională pentru Adminstrare și Reglementare în Comunicații din România (ANCOM).

1.10. Raporturile juridice dintre Furnizor și Abonat care decurg din Contract vor fi reglementate de prevederile relevante ale Legii nr. 287/2009 privind Codul Civil, OUG nr. 111/2011 privind comunicațiile electronice, Legii nr. 506/2004 privind prelucrarea datelor cu caracter personal și protecția vieții private în sectorul comunicațiilor electronice și a OUG 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative. dintre Furnizor și Abonat care decurg din Contract

<p>acts.</p> <p>1.11. "Service Establishment Day" shall mean the day of delivery and installation of the Equipment, the execution of all configurations on the Provider's Telecommunication Network and other acts necessary for the use of the Service under the terms and conditions set out in the Order, making the Service available.</p> <p>1.12. "Telecommunications network" is a public network of electronic communications, ie transmission systems, that allow the transmission of signals over a line, radio, optical or other electromagnetic means for the transmission of voice or data.</p> <p>1.13. "Period" is the period of time defined by the first day and the period of time established by the Contract or the Order. The Period is the smallest unit of time in which the Service is provided and to which all bills and other actions arising from the Order apply.</p> <p>1.14. The "Request for Payment" is an incentive to pay the obligations arising from the Contract and the Order. The document type is an advance invoice or an invoice-tax document. The payment obligation is also the Participant's obligation arising from the Order.</p> <p>1.15. "DUZP" is the date of the chargeable event.</p> <p>1.16. The "Connection Point" (or "End Point") of the Telecommunication Network is a physical point at which the Subscriber is provided with access to the Telecommunication Network or the Services are handed over to the Subscriber.</p> <p>1.17. "Transmission Route" is an electronic</p>	<p>vor fi reglementate de prevederile relevante</p> <p>1.11. „Data Stabilirii Serviciului” înseamnă data de livrare și instalare a Echipamentului, de execuție a tuturor configurațiilor în Rețeaua de Telecomunicații a Furnizorului și a altor acțiuni necesare în vederea utilizării Serviciului în termenii și condițiile stabilite în Comandă, făcând Serviciul disponibil.</p> <p>1.12. „Rețeaua de telecomunicații” reprezintă o rețea publică de comunicații electronice, adică sisteme de transmisie, care permit transmiterea de semnale prin cablu, radio, mijloace optice sau alte mijloace electromagnetice pentru transmisiunea prin voce sau date.</p> <p>1.13. „Perioada” reprezintă perioada de timp definită prin prima zi și durata stabilită prin Contract sau Comandă. Perioada este cea mai mică unitate de timp în care este furnizat Serviciul și căreia i se aplică toate facturile și alte acțiuni care decurg din Comandă.</p> <p>1.14. „Cererea de plată” reprezintă un stimulent pentru plata obligațiilor care decurg din Contract și Comandă. Tipul de document este o factură de avans sau o factură-document fiscal. Obligația de plată reprezintă, de asemenea, obligația Participantului care decurge din Comandă.</p> <p>1.15. „DUZP” reprezintă data evenimentului facturabil.</p> <p>1.16. „Punctul de Conexiune” (sau „Punctul Final”) al Rețelei de Telecomunicații reprezintă un punct fizic în care Abonatului i se oferă acces la Rețeaua de Telecomunicații sau Serviciile sunt predate Abonatului.</p> <p>1.17. „Ruta de transmisiune” reprezintă un</p>
---	---

<p>communication device of the Subscriber or Provider, serving for the transmission of data or voice between the Subscriber's physical location and the Provider's physical location necessary for the provision of the relevant Service.</p>	<p>dispozitiv de comunicare electronică al Abonatului sau Furnizorului, care servește în scopul transmisiunii de date sau voce între locația fizică a Abonatului și locația fizică a Furnizorului necesară pentru furnizarea Serviciului relevant.</p>
<p>1.18. "Defect" is a condition that occurred after the Connection Point (on the Subscriber's side) and when the Subscriber is prevented from using the Service for technical reasons, the Service is unavailable, its quality is reduced or its agreed scope is limited.</p>	<p>1.18. „Defectul” reprezintă o situație care a apărut după Punctul de Conexiune (din partea Abonatului) și atunci când Abonatul este împiedicat să folosească Serviciul din motive tehnice, Serviciul este indisponibil, calitatea acestuia este redusă sau domeniul de aplicare convenit este limitat.</p>
<p>1.19. "Failure" is a condition when the Subscriber is prevented from using the Service for technical reasons, the Service is unavailable, its quality is reduced or its normal agreed scope is limited if it occurred before the Connection Point (on the Provider's side).</p>	<p>1.19. „Defecțiunea” reprezintă o situație în care Abonatul este împiedicat să folosească Serviciul din motive tehnice, Serviciul este indisponibil, calitatea acestuia este redusă sau domeniul de aplicare normal agreed este limitat dacă a avut loc înainte de Punctul de Conexiune (din partea Furnizorului).</p>
<p>1.20. "Complaint" is an act performed in writing by which the Subscriber exercises rights under the Provider's responsibility for Failures, scope and quality of the provided Service, or raises objections to billing the price for the Services.</p>	<p>1.20. „Reclamația” reprezintă un act realizat în scris prin care Abonatul își exercită drepturile sub responsabilitatea Furnizorului pentru Defecțiuni, domeniul de aplicare și calitatea Serviciului furnizat sau ridică obiecții cu privire la facturarea prețului Serviciilor.</p>
<p>1.21. "Supervision" is an actively developed activity of the Provider on the Telecommunication Network (up to the Connection Point) to ensure its trouble-free operation so that the parameters of the Service guaranteed by the Contract and the Order are observed.</p>	<p>1.21. „Supravegherea” reprezintă o activitate desfășurată în mod activ a Furnizorului la Rețeaua de Telecomunicații (până la Punctul de Conexiune) pentru a asigura funcționarea corectă a acesteia, astfel încât să fie respectați parametrii Serviciului garantați prin Contract și Comandă.</p>
<p>1.22. "Intranet" is a protected part of the Website operated by the Provider, to which the Subscriber has access through a unique login and password (the login and password are communicated at the latest on the day the Contract becomes effective).</p>	<p>1.22. „Intranet” reprezintă o parte protejată a Site-ului web operată de către Furnizor, la care Abonatul are acces prin autentificare și o parolă unice (datele de autentificare și parola sunt comunicate cel târziu la data la care Contractul intră în vigoare).</p>
<p>1.23. Daktela-Tariff UNLIMITED is a service</p>	<p>1.23. Daktela-Tariff UNLIMITED este un serviciu care permite Abonatului să</p>

that allows the Subscriber to make unlimited calls to all mobile and fixed networks within the Czech Republic in the usual volume (what is considered to be the usual volume is specified contractually). Called minutes over this volume are charged separately. The Unlimited tariff does not apply to international calls and numbers with a special tariff - color lines, audio text, etc.) The provider reserves the right to monitor the use of this tariff and in case of suspicion of abuse (non-standard use) or in the case of using unlimited calls in a way that may negatively affect the quality of services provided to other customers or the operation of the network or any part thereof, the Provider is entitled to limit or terminate this service at any time.

## **2. Conclusion, validity and effectiveness of the Contract and order**

2. 1 By accepting the Order by the Provider, the Contract is validly concluded. With each additional Order accepted by the same Subscriber, the subject of the Contract is extended to include the Services specified in the next Order. If necessary, the Contract may be concluded in writing prior to the acceptance of the Order, provided that only the acceptance of the first Order determines the essential elements of the Contract and the Contract becomes valid and effective.
2. 2 Upon entering into a valid and effective contract, the Provider has the right to carry out a technical check to ensure that the establishment of the Service is not hindered by a technical or difficult to overcome obstacle that makes it impossible to set up the Service with the required parameters.
2. 3 If the Provider finds out during the technical examination that he / she cannot set up the service on the requested Service Establishment Day for a technical or

efectueze apeluri nelimitate către toate rețelele mobile și fixe din Republica Cehă în volumul obișnuit (ceea ce este considerat a fi volumul obișnuit este specificat în contract). Minutele apelate peste acest volum vor fi taxate separat. Tariful nelimitat nu se aplică apelurilor internaționale și numerelor cu tarif special – linii cu cabluri cu cod de culoare, text audio etc.) Furnizorul își rezervă dreptul de a monitoriza utilizarea acestui tarif și în situația unei suspiciuni de utilizare non-standard (abuzive) sau în situația utilizării apelurilor nelimitate într-un mod care poate afecta negativ calitatea serviciilor furnizate altor clienți sau funcționarea rețelei sau a oricărei părți a acesteia, Furnizorul are dreptul să limiteze sau să înceteze acest serviciu în orice moment.

## **2. Încheierea, valabilitatea și efectul Contractului și comenzii**

- 2.1. Prin acceptarea Comenzii de către Furnizor, Contractul este încheiat în mod valabil. Cu fiecare Comandă suplimentară acceptată de același Abonat, obiectul Contractului va fi extins pentru a include Serviciile specificate în următoarea Comandă. Dacă este necesar, Contractul poate fi încheiat în scris înainte de acceptarea Comenzii, cu condiția ca doar acceptarea primei Comenzi să determine elementele esențiale ale Contractului, iar Contractul să devină valabil și să producă efecte.
- 2.2. La încheierea unui contract valabil și care produce efecte, Furnizorul are dreptul de a efectua o verificare tehnică pentru a se asigura că stabilirea Serviciului nu este împiedicată de un impediment tehnic sau dificil de depășit care face imposibilă configurarea Serviciului cu parametrii necesari.
- 2.3. În cazul în care Furnizorul constată în timpul examinării tehnice că nu poate configura serviciul la Data Stabilirii

difficult to overcome obstacle, he / she shall propose to the Subscriber an alternative Service Establishment Day or the Provider has the right to withdraw from the concluded contract without sanctions; the Provider also has this right in the event that the Subscriber refuses the Provider's proposed substituteDay of Service establishment.

2. 4 The Provider is obliged to set up the Service only on the agreed Service Setting Day, but at the earliest after the payment of the Service, if it is required to install the Service.
2. 5 The service is established and handed over on the day of its use. A handover protocol may be drawn up by agreement of the Parties.
2. 6 Trial operation can be arranged in the Contract; in such a case, the day of establishment of the service is the first day following the date of termination of the trial operation.

### **3. Rights and obligations of the Provider**

3.1 The provider is obliged to:

3.1.1 Establish and continuously (24 hours a day, 7 days a week) provide the Subscriber with the Service under the conditions specified in the Order.

3.1.2 Provide the Subscriber with financial compensation for non-functioning for the duration of the Failure under point 9.

3.1.3 Refund (to the Subscriber's bank account specified in the Contract or the Order) an advance on the activation fee and other possible advances in case of withdrawal from the Order pursuant to points 13.7.1 and 13.7.2.

Serviciului solicitată din cauza unui impediment tehnic sau dificil de depășit, acesta va propune Abonatului o Dată alternativă de Stabilire a Serviciilor sau Furnizorul are dreptul să se retragă din contractul încheiat fără sancțiuni; Furnizorul are, de asemenea, acest drept în cazul în care Abonatul refuză Data alternativă de Stabilire a Serviciului propusă de către Furnizor.

- 2.4. Furnizorul este obligat să configureze Serviciul numai la Data de Setare a Serviciului agreată, dar cel mai devreme după plata Serviciului, dacă este necesar să instaleze Serviciul.
- 2.5. Serviciul este stabilit și predat în ziua utilizării lui. Procesul verbal de predare poate fi întocmit prin acordul Părților.
- 2.6. Funcționarea de probă poate fi aranjată în Contract; în acest caz, Data stabilirii serviciului va fi prima zi după data încetării funcționării de probă.

### **3. Drepturile și obligațiile Furnizorului**

3.1. Furnizorul este obligat:

3.1.1. Să stabilească și să furnizeze în mod continuu (24 ore per zi, 7 zile per săptămână) Serviciul către Abonat, în condițiile specificate în Comandă.

3.1.2. Să ofere Abonatului o compensație financiară pentru nefuncționare pe durata Defecțiunii conform punctului 9.

3.1.3. Să ramburseze (în contul bancar al Abonatului specificat în Contract sau Comandă) un avans pentru taxa de activare și alte avansuri posibile în cazul retragerii din Comandă conform punctelor 13.7.1 și 13.7.2.

3.1.4 Inform Subscriber (by e-mail, letter or other demonstrable means) about changes in the Price List and General Terms and Conditions at least 30 days before the changes become effective. Both Parties agree that all changed documents shall enter into force and effect on the date specified therein, but not prior to the notification of the changes, regardless of any necessary acceptance by the Subscriber. The Subscriber is entitled to reject the new wording of the Price List and the General Terms and Conditions and terminate the Contract within 30 days of the date of notification of the change. The notice period in such a case is one month and starts to run the month following the month in which the Provider was notified of the rejection and termination of the Contract.

3.1.5 Do not monitor the Subscriber's network traffic beyond what is necessary for the operation of the Service and the Telecommunication Network.

3.1.6 Carry out all necessary planned outages of the Telecommunication Network only after prior notification to the Subscriber, especially at night.

3.1.7 Settle the Claim without undue delay, no later than 30 days from the delivery of the Claim.

3.2 The Provider is entitled to:

3.2.1 Interrupt the provision of the Service during the necessary downtime of the Telecommunication Network. Failure to provide the Service for the duration of the

3.1.4. Să informeze Abonatul (prin e-mail, scrisoare sau alte mijloace demonstrabile) despre modificările din Lista de prețuri și ale Termenilor și Condițiilor Generale cu cel puțin

30 de zile înainte ca modificările să intre în vigoare. Ambele Părți acceptă că toate documentele modificate vor intra în vigoare și vor produce efecte la data specificată în acestea, dar nu înainte de notificarea modificărilor, indiferent de orice acceptare necesară din partea Abonatului. Abonatul are dreptul de a respinge noua formulare a Listei de prețuri și a Termenilor și Condițiilor Generale și de a rezilia Contractul în termen de 30 de zile de la data notificării modificării. Perioada de preaviz într-un astfel de caz este de o lună și începe să curgă din luna următoare celei în care Furnizorul a fost notificat cu privire la respingerea și încetarea Contractului.

3.1.5. Să nu monitorizeze traficul din rețea al Abonatului, dincolo de ceea ce este necesar pentru funcționarea Serviciului și a Rețelei de Telecomunicații.

3.1.6. Să efectueze toate întreruperile planificate necesare ale Rețelei de Telecomunicații numai după notificarea prealabilă a Abonatului, în special noaptea.

3.1.7. Să soluționeze Reclamația fără întârzieri nejustificate, în cel mult 30 de zile de la comunicarea Reclamației.

3.2. Furnizorul are dreptul:

3.2.1. Să întrerupă furnizarea Serviciului în perioada de indisponibilitate necesară a Rețelei de Telecomunicații. Indisponibilitatea Serviciului pe durata întreruperii raportate nu reprezintă o Defecțiune.

3.2.2. Să schimbe topologia Rețelei de

reported interruption is not a Fault.

3.2.2 Change the topology of the Telecommunication Network, modify it and configure it and change the service settings (IP addresses, etc.) as long as the Service parameters according to the Order are met.

3.2.3 Change Price List and General Terms and Conditions.

3.2.4 Change the Order, Contract, Login and Service Access IDs.

3.2.5 Do not set up the Service or change the Service unless the Contract and the Order have been duly concluded, including all attachments, or if the Subscriber has not provided the consent of the property owner or provided the necessary cooperation for installation, approved the project.

#### 4. Rights and obligations of the Subscriber

4.1. The Subscriber/Customer is obliged to:

4.1.1. Pay properly for the Services provided. Pay the price for the Service at the due date according to the Order or Request for Payment, including VAT. The payment shall be considered made only on the day the entire amount is credited to the Provider's account. The provided hardware and other goods are in the ownership of the Provider until full payment.

4.1.2. Use the Service in accordance with binding legal regulations, good manners, the Contract and the Order, in particular:

Telecomunicații, să o modifice și să o configureze și să modifice setările serviciului (adrese IP, etc.) atât timp cât sunt îndepliniți parametrii Serviciului conform Comenzii.

3.2.3. Să schimbe Lista de Prețuri și Termenii și Condițiile Generale.

3.2.4. Să schimbe Comanda, Contractul, ID-urile pentru autentificare și acces la Serviciu.

3.2.5. Să nu configureze Serviciul și să nu modifice Serviciul, cu excepția cazului în care Contractul și Comanda au fost încheiate în mod corespunzător, inclusiv toate anexele, sau dacă Abonatul nu a prezentat consimțământul proprietarului imobilului sau nu a oferit cooperarea necesară pentru instalare și pentru aprobarea proiectului.

#### 4. Drepturile și obligațiile Abonatului

4.1. Abonatul/Cientul este obligat:

4.1.1. Să plătească în mod corespunzător pentru Serviciile furnizate. Să plătească prețul pentru Serviciu la data scadență conform Comenzii sau Solicitării de Plată, inclusiv TVA. Plata se va considera efectuată numai la data la care întreaga sumă este creditată în contul Furnizorului. Hardware-ul furnizat și alte bunuri sunt în proprietatea Furnizorului până la plata integrală.

4.1.2. Să utilizeze Serviciul în conformitate cu reglementările legale obligatorii, bunul simț, Contractul și Comanda, în special:

a) În mod intenționat sau din



- a) intentionally or negligently not to support or allow any illegal activities, not to participate in them, including transmission; or not to participate in them, including transmission;
- b) not to communicate in a manner that violates the rights to the protection of personality, not to spread computer viruses, or to infringe property and copyright;
- c) not to compromise the security of the system or network in an attempt to gain unauthorized access;
- d) not to use unauthorized data, systems and networks, or to test, investigate or test vulnerabilities of systems or networks;
- e) not to breach security and authentication procedures without the express consent of the system or network owner;
- f) not to interfere with services provided to other users, host systems or networks;
- g) The Subscriber of the Virtual PBX service is authorized to make configuration adjustments via the Web and Administration PBXs. If damage is caused by this, the Subscriber is not entitled to demand performance from the Provider.

4.1.3. Not to provide the Services to third parties unless the Subscriber is authorized to do so by the relevant telecommunication license, trade license and written consent of the Provider.

4.1.4. Take all possible measures to prevent unauthorized persons from manipulating, damaging or stealing the equipment of the Provider (which is part of the Telecommunication Network) located in the Subscriber's location.

4.1.5. Ensure the property owner's consent to the installation of the necessary lines and equipment and answer to the Provider for any damage if it proves that the consent was

- neglijență să nu sprijine sau să permită orice activități ilegale, să nu participe la acestea, inclusiv transmisiunea; sau să nu participe la acestea, inclusiv transmisiunea;
- b) să nu comunice într-un mod care să încalce drepturile la protecția personalității, să nu răspândească viruși informatici sau să încalce proprietatea și dreptul de autor;
- c) să nu compromită securitatea sistemului sau a rețelei în încercarea de a obține acces neautorizat;
- d) să nu utilizeze date, sisteme și rețele neautorizate sau să testeze, să investigheze sau să probeze vulnerabilități ale sistemelor sau rețelelor;
- e) să nu încalce procedurile de securitate și autentificare fără acordul expres al proprietarului sistemului sau al rețelei;
- f) să nu intervină în serviciile furnizate altor utilizatori, sisteme gazdă sau rețele;
- g) Abonatul Serviciului Virtual PBX este autorizat să facă ajustări de configurare prin Web și Administrare PBX-uri. Dacă acestea provoacă daune, Abonatul nu va avea dreptul să solicite despăgubiri din partea Furnizorului.

4.1.3. Să nu furnizeze Serviciile unor terți decât dacă Abonatul este autorizat să facă acest lucru prin licența de telecomunicații relevantă, licența comercială și consimțământul scris al Furnizorului.

4.1.4. Să ia toate măsurile posibile pentru a împiedica persoanele neautorizate să manipuleze, să deterioreze sau să fure echipamentele Furnizorului (care face parte din Rețeaua de Telecomunicații) aflate în locația Abonatului.

4.1.5. Să asigure consimțământul proprietarului pentru instalarea liniilor și echipamentelor necesare și să răspundă în

not given or that the conditions of the consent were not fulfilled due to the Provider's installation of lines and equipment.

4.1.6. To reimburse the Provider for all costs related to the establishment or change of the Service which the Provider had to incur due to the fact that the Subscriber did not meet the conditions set for the establishment or change of the Service. The Subscriber has changed the initial installation conditions as compared to the state when the Service was set up.

4.1.7. On the day of termination of the provision of the Service, enable the Provider to dismantle its equipment professionally.

4.2. The Subscriber/Customer is also obliged to:

4.2.1 Report to the Provider without delay all known facts that could adversely affect the provision of the Service, in particular Telecommunication Network Failures, Malfunctions and Failures in the provision of the Service.

4.2.2 Ensure regular checking of his e-mail address and notify the Provider of any changes regarding his identification and contact information. The Subscriber is obliged to provide the Provider with an email address for sending invoices.

4.2.3 Provide at its own expense the premises and power supply for the Provider's telecommunications equipment necessary for the provision of the Service.

4.2.4 Do not change the setting, connection, location and spatial arrangement of the Provider's equipment in the Subscriber's location against the situation when the respective Service was established without personal participation or written consent of the Provider.

4.2.5 Use the Service only through terminal

fața Furnizorului pentru orice daune dacă se va dovedi că nu a fost dat consimțământul sau că nu au fost îndeplinite condițiile consimțământului din cauza instalării de linii și echipamente de către Furnizor.

4.1.6. Să ramburseze Furnizorului toate costurile legate de stabilirea sau schimbarea Serviciului pe care Furnizorul a trebuit să le suporte din cauza faptului că Abonatul nu a îndeplinit condițiile stabilite pentru stabilirea sau schimbarea Serviciului. Abonatul a modificat condițiile inițiale de instalare în comparație cu starea în care a fost configurat Serviciul.

4.1.7. La data încetării prestării Serviciului, să permită Furnizorului să-și demonteze echipamentul în mod profesional.

4.2. De asemenea, Abonatul/Cientul are obligația:

4.2.1. Să raporteze fără întârziere Furnizorului toate faptele cunoscute care ar putea afecta negativ furnizarea Serviciului, în special Defecțiunile Rețelei de Telecomunicații, Funcționarea necorespunzătoare și Indisponibilități în furnizarea Serviciului.

4.2.2. Să-și verifice regulat adresa de e-mail și să notifice Furnizorul cu privire la orice modificare privind datele de identificare și de contact. Abonatul este obligat să furnizeze Furnizorului o adresă de e-mail pentru trimiterea facturilor.

4.2.3. Să asigure din propriile costuri sediul și alimentarea cu energie pentru echipamentele de telecomunicații ale Furnizorului necesare pentru furnizarea Serviciului.

4.2.4. Să nu schimbe setarea, conexiunea, locația și aranjarea spațială a echipamentului Furnizorului în locația Abonatului în situația în care Serviciul respectiv a fost stabilit fără participarea personală sau consimțământul scris al Furnizorului.

equipment approved by the Provider having valid technical and safety certificates for operation in the Romania. The Subscriber is responsible for the status of its equipment, which it connects to the Connection Point.

4.2.6 Ensure cooperation with the Provider in establishing, changing, terminating, supervising or servicing the Service, allowing the Provider access to the Provider's facilities and the Subscriber's facilities under supervision (pursuant to 8.5.).

4.2.7 To take over the Service on the Service Establishment Day and to ensure the presence of a person who is authorized to carry out the takeover and has sufficient expertise to do so; if the Subscriber fails to ensure the presence of such a person, the service is deemed to have been handed over and taken over by the Service Establishment Day.

4.2.8 Pay the billed price for the Service even if unauthorized use of the Service by other users has occurred.

4.2.9 Observe the in force laws of Romania. Especially valid regulations and regulations of electronic communication . If the Provider finds out that the Subscriber is acting in violation of this provision, he is entitled to suspend the provision of the service.

4.3 The Subscriber is entitled to:

4.3.1 Make a claim for the billing of the price or for the provided Service as described below.

## 5. Scope and territorial delimitation of the provided Service

5.1 The scope of the provided Service is specified in the Order, Price List and the Order of the Service stated on the website

4.2.5. Să utilizeze Serviciul numai prin echipamente terminale aprobate de către Furnizor cu certificate tehnice și de siguranță valabile pentru funcționare în România. Abonatul este responsabil pentru starea echipamentului său, pe care îl conectează la Punctul de Conexiune.

4.2.6. Să asigure cooperarea cu Furnizorul în stabilirea, schimbarea, încetarea, supravegherea sau revizia Serviciului, permițând Furnizorului accesul la unitățile Furnizorului și la unitățile Abonatului aflate sub supraveghere (în conformitate cu 8.5.).

4.2.7. Să preia Serviciul la Data Stabilirii Serviciului și să asigure prezența unei persoane care este autorizată să efectueze preluarea și are suficientă expertiză pentru a face acest lucru; în cazul în care Abonatul nu reușește să asigure prezența unei astfel de persoane, serviciul este considerat a fi fost predat și preluat la Data Stabilirii Serviciului.

4.2.8. Să plătească prețul facturat pentru Serviciu chiar dacă a avut loc o utilizare neautorizată a Serviciului de către alți utilizatori.

4.2.9. Să respecte legislația română în vigoare. În special, reglementările și regulamentele valabile în domeniul comunicațiilor electronice. În cazul în care Furnizorul constată că Abonatul acționează cu încălcarea acestei prevederi, acesta are dreptul să suspende prestarea serviciului.

4.3. Abonatul are dreptul:

4.3.1. Să formuleze o reclamație pentru facturarea prețului sau pentru Serviciul furnizat, conform descrierii de mai jos.

## 5. Domeniul de aplicare și delimitarea teritorială a Serviciului furnizat

5.1. Domeniul de aplicare al Serviciului furnizat este specificat în Comandă, Lista de prețuri și Comanda Serviciului menționate

of the Provider or on the Intranet.

5.2 A separate Order is made for each Service.

5.3 Additional Services are part of the Service Order, the complement of which forms.

5.4 Individual Orders are not interdependent.

5.5 Individual Orders can be terminated separately. Termination of one Order shall not invalidate the other orders.

5.6 The provisions contained in the Order shall take precedence over those contained in the other parts of the Contract and shall be valid only for the given Order.

## 6. Prices of services

6.1. All prices are without VAT.

6.2. The price for provided Services is negotiated:

6.2.1. According to the Price List.

6.2.2. The contractual price by written agreement in the Order if accepted by the Provider.

6.3. Unless stated otherwise, all calls are billed after 30 seconds, ie the minimum billed call duration is 30 seconds unless otherwise specified. Tariffs for color lines are after 60 seconds. The minimum billed call duration on these lines is 120 seconds.

pe site-ul web al Furnizorului sau pe Intranet.

5.2. O Comandă separată va fi efectuată pentru fiecare Serviciu.

5.3. Serviciile suplimentare fac parte din Comanda de Serviciu, pe care o completează.

5.4. Comenzile Individuale nu sunt interdependente.

5.5. Comenzile individuale pot fi încetate separat. Încetarea unei Comenzi nu va lipsi de valabilitate celelalte comenzi.

5.6. Prevederile cuprinse în Comandă vor avea prioritate față de cele cuprinse în celelalte părți ale Contractului și vor fi valabile numai pentru Comanda dată.

## 6. Prețul Serviciilor

6.1. Toate prețurile sunt exprimate fără TVA.

6.2. Prețul pentru Serviciile furnizate este negociat:

6.2.1. Conform Listei de prețuri.

6.2.2. Prețul contractual prin acord scris în Comandă, dacă este acceptat de către Furnizor.

6.3. Cu excepția cazului în care se specifică altfel, toate apelurile sunt facturate după 30 de secunde, adică durata minimă a apelului facturat este de 30 de secunde, cu excepția cazului în care se specifică altfel. Tarifele pentru liniile cu cabluri cu cod de culoare se aplică după 60 de secunde. Durata minimă a apelului facturat pentru aceste linii este de 120 de secunde.

## 7. Billing and payment, payment terms

### 7.1. For Billing Type Periodic Service Billing:

7.1.1. The first day of the first Period is the day of payment of the Credit or the Service Establishment Day, if the Service was established after the payment of the Credit.

7.1.2. The period ends at the moment of exhaustion of all paid Credits or at the moment of payment of another Credit. Unused Credit from the previous Period is added to the next Period.

### 7.1.3. The period may be irregular.

7.1.4. The minimum Credit stipulated in the Price List or Order must be used within 6 months. After this period, the unused Credit shall be forfeited to the Provider as an agreed contractual penalty for non-use of the credit.

The first day of the following Period is the day following the payment of the Credit. The credit must be paid no later than before the previous Credit is exhausted.

7.1.6. The request for payment does not have to be sent by the Provider.

7.1.7. The Provider may request the deposit of a principal (inexhaustible Credit). This principal will be returned to the user upon his / her request within 14 days of termination of the Service. The Provider is entitled to use this principal to cover any Subscriber's obligations.

### 7.2. For Invoice Type Billing:

7.2.1. The first day of the first Period is the Service Establishment Day.

## 7. Facturare și plată, termeni de plată

### 7.1. Pentru Facturare de tipul Serviciu periodic de facturare:

7.1.1. Prima zi a primei Perioade este data plății Creditului sau Ziua Stabilirii Serviciului, dacă Serviciul a fost stabilit după plata Creditului.

7.1.2. Perioada se încheie în momentul epuizării tuturor Creditelor plătite sau în momentul plății altui Credit. Creditul neutilizat din Perioada anterioară este adăugat Perioadei următoare.

7.1.3. Perioada poate fi neregulată.

7.1.4. Creditul minimum stipulat în Lista de Prețuri sau Comandă trebuie utilizat în termen de 6 luni. După această perioadă, Creditul neutilizat va fi reținut la Furnizor ca penalizare contractuală convenită pentru neutilizarea creditului.

7.1.5. Prima zi a Perioadei următoare este ziua următoare plății Creditului. Creditul trebuie plătit cel târziu înainte de epuizarea creditului anterior.

7.1.6. Nu este necesar ca Furnizorul să trimită solicitarea de plată.

7.1.7. Furnizorul poate solicita depunerea unui principal (Credit inepuizabil). Acest capital va fi returnat utilizatorului, la cererea acestuia, în termen de 14 zile de la încetarea Serviciului. Furnizorul are dreptul de a utiliza acest capital pentru a acoperi obligațiile oricărui Abonat.

### 7.2. Pentru facturarea tip Factură:

7.2.1. Prima zi a primei Perioade reprezintă Data stabilirii serviciului.

7.2.2. The period is one calendar month, the First Period is shortened to the period from the first day of the first Period to the end of the calendar month in which the Period occurred. The period is regular.

7.2.3. The first day of the following Period is the first day of the calendar month.

7.2.4. Payment for the Service shall be made on the basis of an invoice - tax document.

7.2.5. The invoice is due within 14 days of delivery.

7.3. On the day of partial performance is the date of issue of the tax document by the Provider, or the last day of the Period, whichever is the earlier.

7.4. For billing the activation fee for services of all Types, the payment mode and DUZP are identical to the payment mode of the firstPeriod for the given Service Type.

7.5. The charge for the change of Service and the difference between the price of the new Service and the original Service will be charged for each Payment Type as for the activation fee and the first Period of the Service, or within the next bill. The method of billing is chosen by the Provider.

7.6. For billing of the discount for the Complaint, the Subscriber will be compensated in the form of a discount from the price of the Service according to the relevant Order in the agreed scope or according to the agreed SLA on the nearest billing so that the discount is up to 99%

7.7. For billing of measured (tariff) items (above the flat rate) - If the price of the Service is tied to the volume of the

7.2.2. Perioada este de o lună calendaristică, Prima perioadă este scurtată la perioada începând cu prima zi a Primei perioade până la finalul lunii calendaristice în care a apărut Perioada. Perioada este regulată.

7.2.3. Prima zi a următoarei Perioade este prima zi a lunii calendaristice.

7.2.4. Plata pentru Serviciu va fi efectuată pe baza unei facturi – document fiscal.

7.2.5. Factura este scadentă în termen de 14 zile de la livrare.

7.3. Ziua executării parțiale va fi data emiterii documentului fiscal de către Furnizor sau ultima zi a Perioadei, oricare dintre acestea survine mai devreme.

7.4. Pentru facturarea taxei de activare pentru serviciile de toate Tipurile, modul de plată și DUZP sunt identice cu modul de plată din prima Perioadă pentru Tipul de Serviciu dat.

7.5. Taxa pentru schimbarea Serviciului și diferența dintre prețul noului Serviciu și Serviciul inițial vor fi percepute pentru fiecare Tip de plată, ca și pentru taxa de activare și prima Perioadă a Serviciului, sau în cadrul următoarei facturi. Metoda de facturare este aleasă de Furnizor.

7.6. Pentru facturarea reducerii pentru Reclamație, Abonatul va fi compensat sub forma unei reduceri din prețul Serviciului conform Comenzii relevante în domeniul agreat sau conform SLA (Acordului privind nivelul de calitate al serviciilor) agreat la cea mai apropiată facturare, astfel încât reducerea să fie până la 99%

7.7. Pentru facturarea articolelor măsurate (tarifate) (peste tariful fix) - Dacă

purchased Service, the Provider will charge the price of the Service on the day of measuring the volume of the purchased Service. DUZP is the date of measurement of the volume of the Service taken.

7.8. The invoicing of all Provider's Services is performed by a tax document.

7.9. The tax document is issued to the Subscriber electronically and sent to the Subscriber's contact email address. The tax document issued in writing shall be delivered by mail to the Subscriber only if agreed by the Order accepted by the Provider. This method of sending is charged 1 Euro/ invoice.

7.10. All payments for Services and overpayments may be used by the Provider to cover all existing arrears in the Subscriber's bills registered by the Provider at the date of payment, even between individual Orders for various Types of Services.

7.11. All payments received by the Provider beyond the payments required by the Order are non-refundable for Type Credit, and for Type Invoice are refundable only upon written request of the Subscriber.

7.12. Payments based on Calls for Payment according to the relevant Order for the Credit type are non-refundable.

7.13. If the Subscriber is in delay with the payment of any payments, the Provider has the right to demand payment of interest on late payment in the amount of 0.05% of the out standing amount for each I only started day of delay. This does not affect the claim for damages and the contractual penalty.

## **8. Supervision, Service Intervention,**

prețul Serviciului este legat de volumul Serviciului achiziționat, Furnizorul va percepe prețul Serviciului în ziua măsurării volumului Serviciului achiziționat. DUZP este data măsurării volumului Serviciului efectuat.

7.8. Facturarea tuturor Serviciilor Furnizorului se efectuează printr-un document fiscal.

7.9. Documentul fiscal este emis către Abonat, electronic și trimis la adresa de e-mail de contact a Abonatului. Documentul fiscal emis în scris va fi livrat prin e-mail Abonatului, numai dacă a fost agreat prin Comanda acceptată de către Furnizor. Această metodă de transmitere este taxată cu 1Euro/ Factură.

7.10. Toate plățile pentru Servicii și plățile în plus pot fi utilizate de către Furnizor pentru a acoperi toate restanțele existente în facturile Abonatului, înregistrate de Furnizor la data plății, chiar și între Comenzi individuale pentru diferite Tipuri de Servicii.

7.11. Toate plățile primite de Furnizor în afara plăților necesare prin Comandă sunt nerambursabile pentru Tipul de Credit, iar pentru Tipul de Factură sunt rambursabile numai la cererea scrisă a Abonatului.

7.12. Plățile bazate pe Solicitări de plată conform comenzii relevante pentru tipul de Credit sunt nerambursabile.

7.13. Dacă Abonatul se află în întârziere cu efectuarea oricăror plăți, Furnizorul are dreptul de a cere plata unei dobânzi de întârziere în valoare de 0,05% din suma restantă pentru fiecare zi de întârziere. Acest lucru nu afectează cererea de despăgubire și penalizarea contractuală.

## **Fault and Fault Reporting**

8.1. If the Subscriber discovers a Malfunction or Defect of the Service, the Subscriber is obliged to report this fact by e-mail, fax or telephone to the Provider's technical support, to the contact given on the Provider's website.

8.2. The Provider undertakes to remedy the Faults in the shortest possible time from reporting by the Subscriber.

8.3. The report shall contain the identification of the Subscriber, identification of the Service, information whether it is a Defect or Failure, a description of the Failure and any important facts, the time of occurrence or the time of finding the Failure, the name of the contact person and current contact.

8.3.1. The Subscriber undertakes to report any power outages and other facts that could cause the temporary decommissioning of equipment that is part of the Telecommunication Network.

8.4. The Subscriber undertakes to report the Defect and the planned outage if the Service Supervision is part of the service.

8.5. The Subscriber and the Provider may agree that the Subscriber's or third party facilities will be included in the Supervision. In such case, this Supervision shall be governed by the Conditions for Supervision of the Telecommunications Network. The inclusion in the Supervision must be agreed in the Order accepted by the Provider, the withdrawal must be made as a change of the Order made on the basis of a written request for withdrawal

8.6. If it is necessary to perform a service intervention on a device that is not

## **8. Supraveghere, Intervenție pentru Serviciu, Defecțiune și Raportarea defecțiunii**

8.1. În cazul în care Abonatul descoperă o Defecțiune sau un Defect al Serviciului, Abonatul este obligat să raporteze acest fapt prin e-mail, fax sau telefon către asistența tehnică al Furnizorului, la datele de contact menționate pe site-ul web al Furnizorului.

8.2. Furnizorul se obligă să remedieze Defecțiunile în cel mai scurt timp posibil de la raportarea de către Abonat.

8.3. Raportul va conține identificarea Abonatului, identificarea Serviciului, informații dacă este vorba despre un Defect sau o Defecțiune, o descriere a Defecțiunii și orice fapte importante, momentul apariției sau momentul constatării Defecțiunii, numele persoanei de contact și contactul actual.

8.3.1. Abonatul se angajează să raporteze orice pană de curent și alte evenimente care pot provoca dezafectarea temporară a echipamentului care face parte din Rețeaua de Telecomunicații.

8.4. Abonatul se obligă să raporteze Defectul și întreruperea planificată dacă Supravegherea Serviciului face parte din serviciu.

8.5. Abonatul și Furnizorul pot conveni ca facilitățile Abonatului sau ale terților să fie incluse în Supraveghere. În acest caz, această Supraveghere va fi guvernată de Condițiile de Supraveghere a Rețelei de Telecomunicații. Includerea în Supraveghere trebuie să fie agreată în Comanda acceptată de Furnizor, iar retragerea trebuie realizată ca o modificare a Comenzii făcută pe baza unei cereri scrise de retragere.

8.6. Dacă este necesară efectuarea unei intervenții de service pe un dispozitiv care



owned by the Provider but is part of the Supervision, the Subscriber is obliged to order the intervention by a written order, unless a written flat-rate order with a financial limit of the price of such interventions is agreed.

8.7. The goal of Telecommunication Network Supervision is to keep the network in continuous operation or with minimal downtime and downtime. For this reason, clear transparency in the responsibilities for network operation must be given. Therefore, the following basic rules for Services included in Supervision are established:

- a) The Subscriber is obliged to report without delay all Faults and Defects and any other facts that they become aware of and which could (even in the future) affect the quality and scope of the Service.
- b) The Subscriber is obliged to report planned outages of the facility at least 24 hours in advance.
- c) The Provider is obliged to report at least 48 hours in advance planned outages of the Telecommunication Network, which could affect the quality and scope of the Service.
- d) The Provider has the right to exclude the Service from Supervision where the User has repeatedly breached these conditions.

## 9. Parameters of Services and Complaints

9.1. The Provider guarantees the basic parameters, availability of the Service and the amount of compensation for unavailability of the Service, the so-called SLA (service level agreement) in the respective billing period according to the concluded Service Level Agreement or SLA as follows: according to the

nu este deținut de Furnizor, dar care face parte din Supraveghere, Abonatul este obligat să comande intervenția printr-o comandă scrisă, cu excepția cazului în care este agreată o comandă scrisă cu tarif de bază și limită financiară a prețului unor astfel de intervenții.

8.7. Scopul Supravegherii Rețelei de Telecomunicații este de a menține rețeaua în funcționare continuă sau cu timpi de nefuncționare și nefuncționare minimă. Din acest motiv, trebuie să se acorde o transparență clară în ceea ce privește responsabilitățile pentru operarea rețelei. Prin urmare, se stabilesc următoarele reguli de bază pentru Serviciile incluse în Supraveghere:

- a) Abonatul este obligat să raporteze fără întârziere toate Defecțiunile și Defectele și orice alte fapte de care ia cunoștință și care ar putea (chiar și în viitor) să afecteze calitatea și domeniul de aplicare al Serviciului.
- b) Abonatul este obligat să raporteze întreruperile planificate ale instalației cu cel puțin 24 de ore înainte.
- c) Furnizorul este obligat să raporteze cu cel puțin 48 de ore în avans întreruperile planificate ale Rețelei de Telecomunicații, care ar putea afecta calitatea și domeniul de aplicare a Serviciului.
- d) Furnizorul are dreptul de a exclude Serviciul de sub Supraveghere în cazul în care Utilizatorul a încălcat în mod repetat aceste condiții.

## 9. Parametrii Serviciilor și Reclamații

9.1. Furnizorul garantează parametrii de bază, disponibilitatea Serviciului și cuantumul despăgubirii pentru indisponibilitatea Serviciului, așa-numitul SLA (Acord asupra nivelului de calitate a serviciilor) în perioada de facturare în cauză conform Acordului asupra nivelului de calitate a serviciilor sau SLA încheiat după

concluded agreement, during working hours of the Provider: Mon-Fri: 09-17 h. For work performed within the SLA, the amount is invoiced according to the current price list of the Provider. If the request is reported outside this period, the Provider shall resolve this request only on the next business day, unless they agree otherwise with the Subscriber. If the problem is solved outside the agreed SLA, ie outside the aforementioned working hours, the amount of work performed outside the hours specified in the Provider's price list will be charged for the intervention. The Provider is not obliged to notify the Subscriber in advance of this fact. In the event that the intervention was due to faulty provision of the service by the Provider, such intervention is free of charge. b.) SLA 24x7 The Provider undertakes to repair the functionality of the system according to the concluded agreement. Hotline technical support is provided 7 days a week 24 hours a day under this SLA. For work performed within the SLA, the amount is invoiced according to the current price list of the Provider. Unless otherwise agreed, it is charged every half hour. In the event that the intervention was due to faulty provision of the service by the Provider, such intervention is free of charge. Guaranteed response time + guaranteed repair time (applies to both SLA variants above) Guaranteed response time + guaranteed repair time is set (unless otherwise agreed by agreement) depending on the severity level: Grade 1- (very high priority) (Basic features) voice connections are inoperative eg cannot be called out, cannot be called in and error occurs in more than 10% of numbers, etc.) Guaranteed response time + guaranteed repair time is 4 hours (response) + hours (repair). The maximum total repair time since the Fault is reported is the sum of both values. Failure to observe the response time and repair time is subject to a penalty of Euro 40 for each

cum urmează: conform contractului încheiat, în timpul programului de lucru al Prestatorului: L-V: orele 09-17. Pentru lucrările efectuate în cadrul SLA, suma este facturată conform listei de prețuri curente a Furnizorului. Dacă cererea este raportată în afara acestei perioade, Furnizorul va soluționa această solicitare numai în următoarea zi lucrătoare, cu excepția cazului în care agreează altfel cu Abonatul. În cazul în care problema este soluționată în afara SLA agreed, adică în afara orelor de lucru menționate mai sus, pentru intervenție se va percepe cantitatea de muncă prestată în afara orelor specificate în lista de prețuri a Furnizorului. Furnizorul nu este obligat să notifice Abonatul în prealabil cu privire la acest fapt. În cazul în care intervenția s-a datorat furnizării defectuoase a serviciului de către Furnizor, o astfel de intervenție este gratuită. b.) SLA 24x7 Furnizorul se obligă să repare funcționalitatea sistemului conform acordului încheiat. Linia de asistență tehnică este oferită 7 zile pe săptămână, 24 de ore pe zi, în conformitate cu acest SLA. Pentru lucrările executate în cadrul SLA, suma este facturată conform listei de prețuri curente a Furnizorului. Cu excepția cazului în care se convine altfel, se taxează la fiecare jumătate de oră. În cazul în care intervenția s-a datorat furnizării defectuoase a serviciului de către Furnizor, această intervenție este gratuită. Timp de răspuns garantat + timp de reparație garantat (se aplică pentru ambele variante SLA de mai sus) Timpul de răspuns garantat + timpul de reparație garantat este stabilit (cu excepția cazului în care se convine altfel prin acord) în funcție de nivelul de severitate: Grad 1- (prioritate foarte mare) (funcții de bază) conexiunile prin voce sunt nefuncționale, de exemplu, nu se poate apela, nu se poate răspunde la apeluri și apar erori în mai mult de 10% din numere etc.) Timpul de răspuns garantat + timpul de reparație garantat este de 4 ore (răspuns) + 4 ore (reparație). Timpul total maximum de reparație de când este raportată Defecțiunea reprezintă suma ambelor valori.

hour commenced beyond the repair time. The amount of compensation may not exceed 50% of the regular monthly fee paid by the Subscriber to the Provider for the provided services. Level 2- (medium priority) (Basic features of voice connection are non- functional eg cannot be called out, cannot be called in and error occurs in less than 10% of numbers etc.) Guaranteed response time + guaranteed repair time agreed to 12 hours (response) + 12 hours (repair). The maximum total repair time since the Fault is reported is the sum of both values. In case of failure to observe the reaction time and repair time, compensation is set in the amount of Euro 20 for each and started hour beyond the repair time. However, a maximum of 25% of the regular monthly fee paid by the Subscriber to the Provider for the provided services. Grade 3- (low priority) (Basic telephony features are functional, error is in normal phone operations (phone does not ring, cannot transfer or divert call, cannot set up conference) Guaranteed response time + guaranteed repair time is agreed to 24 hours(response) + 24 hours (repair) The maximum total repair time since the report of the Fault is the sum of both values. For failure to observe the reaction time and repair time is set compensation of 100, - Euro for each and started hour beyond the repair time, but maximum 500, - every single service intervention.

9.2 Unless stipulated otherwise in the Contract, the Order accepted by the Provider or the Price List, the SLA is provided for the Service pursuant to clause 9.1.a. All SLA contracts concluded prior to

Nerespectarea timpului de răspuns și a timpului de reparație va face obiectul unei penalități de 40 Euro pentru fiecare oră începută după timpul de reparație. Valoarea compensației nu poate depăși 50% din taxa lunară obișnuită plătită de Abonat Furnizorului pentru serviciile furnizate. Nivelul 2- (prioritate medie) (Funcțiile de bază ale conexiunii prin voce sunt nefuncționale, de exemplu, nu se poate apela, nu se poate răspunde la apeluri și apar erori în mai puțin de 10% din numere etc.). Timpul de răspuns garantat + timpul de reparație garantat agreat la 12 ore (răspuns) + 12 ore (reparație). Timpul total maximum de reparare de când este raportată Defecțiunea reprezintă suma ambelor valori. În cazul nerespectării timpului de reacție și timpului de reparație, compensația este stabilită la valoarea de 20 Euro pentru fiecare oră începută după timpul de reparație. Cu toate acestea, maximum 25% din taxa lunară obișnuită plătită de Abonat Furnizorului pentru serviciile furnizate. Gradul 3- (prioritate scăzută) (Funcțiile de bază de telefonie sunt funcționale, eroarea este în operațiunile normale ale telefonului (telefonul nu sună, nu poate transfera sau redirecționa apelul, nu poate configura conferința) Timpul de răspuns garantat + timpul de reparație garantat este convenit la 24 de ore (răspuns) + 24 de ore (reparație). Timpul total maximum de reparare de la raportarea defecțiunii reprezintă suma ambelor valori. Pentru nerespectarea timpului de reacție și a timpului de reparație se stabilește o compensație de 4 Euro pentru fiecare oră și începe după timpul de reparație, dar maximum 20 EURO, - pentru fiecare intervenție de service.

9.2. Cu excepția cazului în care se prevede altfel în Contract, Comanda acceptată de Furnizor sau Lista de prețuri, SLA este furnizat pentru Serviciu în conformitate cu clauza 9.1.a. Toate contractele SLA încheiate înainte de data intrării în vigoare a acestor termeni și condiții vor rămâne în

the effective date of these terms and conditions shall remain in force and, unless otherwise agreed, shall continue to be governed by the provisions of Article 9.1.a.

9.3 The Subscriber's request for a new system function or its modification or change does not fall under the above SLA provisions and is considered a new order and is charged according to the Provider's current price list. Complaints and compensation

9.4 The Subscriber is entitled to claim the provided service and the price charged. The complaint must be made in writing and must be submitted immediately after the defect is discovered, at the latest within 2 months of faulty provision of the Service. Otherwise the right to claim expires. The complaint may be submitted in writing by sending it to the Provider's registered office or electronically or by fax to the Provider's contact addresses.

9.5 Complaints must be marked as "Complaints" and must contain the identification of the Subscriber, identification of the Service, description of the reason for the Complaint and all important facts, time of origin or time of finding out the reason for Complaint, name of the contact person and must be signed by an authorized person.

9.6 The Fault Period for calculating the compensation in the relevant Period is determined as follows:

9.6.1 The moment of notification is the time of Tcrash

9.6.2 If the Subscriber does not allow on-site service intervention (if necessary and the Subscriber has been requested to enable it), Tcrash is postponed for the duration of

vigoare și, cu excepția cazului în care se convine altfel, vor continua să fie guvernate de prevederile articolului 9.1.a.

9.3. Solicitarea Abonatului pentru o nouă funcție de sistem sau modificarea sau schimbarea acesteia nu intră sub incidența prevederilor SLA de mai sus și este considerată o nouă comandă și este taxată conform listei de prețuri curente a Furnizorului. Reclamații și compensații

9.4. Abonatul are dreptul de a reclama serviciul furnizat și prețul perceput. Reclamația trebuie făcută în scris și trebuie depusă imediat după descoperirea defectului, cel târziu în termen de 2 luni de la furnizarea defectuoasă a Serviciului. În caz contrar, dreptul la reclamație expiră. Reclamația poate fi depusă în scris prin trimiterea acesteia la sediul social al Furnizorului, sau electronic, sau prin fax la adresele de contact ale Furnizorului.

9.5. Reclamațiile trebuie să fie marcate ca „Reclamații” și trebuie să conțină identificarea Abonatului, identificarea Serviciului, descrierea motivului Reclamației și toate faptele importante, momentul originii sau momentul constatării motivului Reclamației, numele persoanei de contact și trebuie să fie semnată de o persoană autorizată.

9.6. Perioada Defecțiunii pentru calcularea compensației în Perioada relevantă va fi determinată după cum urmează:

9.6.1. Momentul notificării va fi momentul Tcrash

9.6.2. În cazul în care Abonatul nu permite intervenția serviciului la fața locului (dacă este necesar și Abonatului i s-a cerut să o activeze), Tcrash este amânat pe durata intervenției.

9.6.3. Tstart este momentul în care

the intervention.

9.6.3 Tstart is the moment when the Malfunction is removed by the Provider and the Service is put back into operation.

9.6.4 The total Fault Time in the relevant Period is determined as the sum of the times between the occurrence (Tcrash) and the removal (Tstart) of each Fault.

9.6.5 A failure of electricity or any other fact on the part of the Subscriber shall not be considered a Failure.

9.7 The Subscriber has the right to compensation if his Complaint is justified. If the complaint is not justified, the Provider is entitled to charge according to the current price list. The Provider is obliged to notify the Subscriber of this fact immediately after it has discovered this fact.

9.8 Filing a Complaint has no suspensory effect on the payment of the payment for the provided Services.

9.9 In the event that the Subscriber does not agree with the result of the Provider's settlement of the Claim, the Subscriber may contact the National Authority for Management and Regulation in Communications of Romania (NAMRCR).

## 10. Limitation of the Service

10.1. The Provider is entitled to limit or interrupt the provision of the Service for the necessary period of time if there are serious technical or operational reasons, in particular if the security and integrity of the network is threatened or compromised or the security of the Services is compromised; when a state of crisis occurs, in particular the state armed emergency, a natural disaster or a threat to the security of the state; by law or by a

Defecțiunea este îndepărtată de către Furnizor și Serviciul este repus în funcțiune.

9.6.4. Durata totală a Defecțiunii în perioada relevantă este determinată ca suma timpilor dintre apariția (Tcrash) și eliminarea (Tstart) a fiecărei Defecțiuni.

9.6.5. O defecțiune la energia electrică sau orice alt fapt din partea Abonatului nu va fi considerată o Defecțiune.

9.7. Abonatul are dreptul la despăgubiri dacă Reclamația sa este justificată. În cazul în care reclamația nu este justificată, Furnizorul are dreptul să taxeze conform listei de prețuri curente. Furnizorul este obligat să informeze Abonatul despre acest fapt imediat după ce a descoperit acest fapt.

9.8. Formularea unei Reclamații nu are efect suspensiv asupra efectuării plății pentru Serviciile furnizate.

9.9. În cazul în care Abonatul nu este de acord cu rezultatul soluționării Reclamației de către Furnizor, Abonatul poate contacta Autoritatea Națională pentru Administrarea și Reglementarea în Comunicații (ANCOM).

## 10. Limitarea Serviciului

10.1. Furnizorul are dreptul de a limita sau întrerupe furnizarea Serviciului pentru perioada necesară de timp dacă există motive tehnice sau operaționale serioase, în special dacă securitatea și integritatea rețelei sunt amenințate sau compromise sau dacă securitatea Serviciilor este compromisă; când apare o stare de criză, în special starea de urgență armată, un dezastru natural sau o amenințare la adresa securității statului; prin lege sau printr-o decizie a unui organ judiciar sau administrativ.

10.2. Furnizorul are dreptul de a limita

decision of a judicial or administrative body.

10.2. The Provider is entitled to limit or interrupt the provision of the Service:

10.2.1. For the Payment Type Service “Credit”  
- in case the Credit is exhausted.

10.2.2. For the Payment Type Service “Invoice” - if the Subscriber is in default with payment for the Services provided.

10.3. For all Types - if the Subscriber does not meet the terms and conditions.

10.4. Restrictions on the use of the Service may also include failure to perform service and supervision.

10.5. If the use of the Service by the Subscriber is technically or otherwise bound to another Service provided by another person or third party directly to the Subscriber under a contract between that person and the Subscriber, then the cancellation or suspension of such Service by a third party delay in providing the Service. If the Subscriber is in delay with payment for any services or other performance, a reminder is sent to the specified invoicing email address. If the payment is not made even within the substitute period of performance, the provider may restrict or suspend the provision of the service or services concerned if it is not possible to provide them separately. If the Subscriber uses several Services and fails to pay one or more of them, the provision of any of these Services may be suspended. The Provider is also entitled to limit the provision of services due to the fact that it is clear from the Subscriber's behavior that the Subscriber does not meet its obligations towards the Provider or, for example, in case of ordered insolvency of the

sau întrerupe furnizarea Serviciului.

10.2.1. Pentru Plata Serviciului tip „Credit”  
– în cazul în care Creditul este epuizat.

10.2.2. Pentru Plata Serviciului tip „Factură”  
– dacă Abonatul se află în întârziere cu plata pentru Serviciile furnizate.

10.3. Pentru toate Tipurile – dacă Abonatul nu îndeplinește termenii și condițiile.

10.4. Restricțiunile privind utilizarea Serviciului pot include, de asemenea, neexecutarea serviciului și supravegherea.

10.5. În cazul în care utilizarea Serviciului de către Abonat este legată din punct de vedere tehnic sau în alt mod de un alt Serviciu furnizat de o altă persoană sau de un terț direct Abonatului în temeiul unui contract între acea persoană și Abonat, atunci anularea sau suspendarea acestui Serviciu de către un terț întârzie furnizarea Serviciului. Dacă Abonatul întârzie plata pentru orice servicii sau alte execuții, se va trimite o atenționare la adresa de e-mail de facturare specificată. În cazul în care plata nu se efectuează nici în perioada substitutivă de execuție, prestatorul poate restricționa sau suspenda prestarea serviciului sau a serviciilor în cauză dacă nu este posibil să le furnizeze separat. În cazul în care Abonatul utilizează mai multe Servicii și nu plătește unul sau mai multe dintre acestea, furnizarea oricăruia dintre aceste Servicii poate fi suspendată. Furnizorul are, de asemenea, dreptul să limiteze furnizarea de servicii datorită faptului că, din comportamentul Abonatului reiese clar că Abonatul nu își îndeplinește obligațiile față de Furnizor sau, de exemplu, este constatată insolabilitatea Abonatului de către instanțele judecătorești competente, etc.

Subscriber by the competent court of law, etc.

10.6. The provider may terminate the contractual relationship or not set up a publicly available communication service if the subscriber has intentionally misrepresented personal or identification data or systematically be latedly paid or not paid the price for services, despite the Provider's warning.

10.7. The reintroduction of the service is possible after payment of all due and due obligations to the Provider. The renewal of provided services is subject to a fee of 40 Euro without VAT. This charge will be reflected in the following billing. In this case, the Provider is entitled to transfer the Subscriber to the credit system.

## 11. Privacy and confidentiality

11.1. Provider collects and keeps up-to-date records of subscribers and users of services containing personal, identification, contact and operational data. The Provider undertakes to collect, process and use such data relating to subscribers and users in accordance with Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the protection of individuals with regard to the processing of personal data and on free movement of this data and repealing Directive 95/46 / EC (the General Regulation on the Protection of Personal Data (hereinafter referred to as the "GDPR Regulation")) and further in accordance with the legal order of Romania, in particular GEO 111/2011 on electronic communication, Act no. 506/2004 regarding regarding personal data processing and protection of privacy in the electronic communications sector, especially for the purpose of proper

10.6. Furnizorul poate înceta relația contractuală sau să nu înființeze un serviciu de comunicare accesibil publicului în cazul în care abonatul a denaturat în mod intenționat datele personale sau de identificare sau a plătit cu întârziere sau nu a plătit în mod sistematic prețul pentru serviciu, în ciuda avertismentelor Furnizorului.

10.7. Reintroducerea serviciului este posibilă după plata tuturor obligațiilor datorate și scadente către Furnizor. Reînnoirea serviciilor furnizate este supusă unei taxe de 40 Euro fără TVA. Această taxă va fi reflectată în următoarea factură. În acest caz, Furnizorul are dreptul de a transfera Abonatul în sistemul de creditare.

## 11. Protecția vieții private și confidențialitate

11.1. Furnizorul colectează și păstrează înregistrări actualizate ale abonaților și utilizatorilor serviciilor care conțin date cu caracter personal, de identificare, de contact și operaționale. Furnizorul se obligă să colecteze, să prelucreze și să utilizeze astfel de date referitoare la abonați și utilizatori în conformitate cu Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și cu privire la libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor cu caracter personal (denumit în continuare „Regulamentul GDPR”) și în continuare în conformitate cu ordinea juridică a României, în special OUG 111/2011 privind comunicațiile electronice, Legii nr. 506/2004 privind prelucrarea datelor cu caracter personal și protecția vieții private în sectorul comunicațiilor electronice, în special în scopul executării corecte a contractului, sau în scopul

performance of the contract, or for the purpose of establishing, providing or billing the service and regulations, especially GDPR.

11.2. Subscribers' personal, identification, contact and traffic data are only authorized to be used by the Provider's employees and other entities that process personal data and / or use identification or traffic data under contract with the Provider (eg Authorized Partners, or protecting the legitimate interests of the provider) or under applicable law. These other persons, when processing any subscriber data, are obliged by the provider to comply with the obligation under this Agreement and the relevant legislation and may process such data only to the extent necessary. Traffic data is collected by the provider, processed for as long as is necessary, during which the service bill may be challenged or recovered. The Subscriber has the right to access personal data concerning him.

11.3. The Provider is also obliged to store and provide operational, personal, identification or contact information for the needs/requests of state authorities in accordance with the applicable legislation. Traffic data is not processed and stored by the provider for marketing purposes and, in the case of ancillary services(value added services), the provider does not process any traffic data other than the data necessary to transmit a message through electronic communications networks (service provision) or service billing.

11.4. The Subscriber expressly agrees that the Provider is authorized to collect, process and use the Subscriber data for business purposes only with the Subscriber's prior written consent, except that the Provider is entitled to list the Subscriber in its referencesheet. The Subscriber is entitled to make a decision on listing his / her personal

stabilirii, prestării sau facturării serviciului și reglementărilor, în special GDPR.

11.2. Datele personale, de identificare, de contact și de trafic ale abonaților pot fi utilizate doar de către angajații Furnizorului și alte entități care prelucrează date cu caracter personal și/sau utilizează date de identificare sau de trafic în temeiul contractului cu Furnizorul (de exemplu, Parteneri autorizați, sau care protejează interesele legitime ale furnizorului) sau conform legii aplicabile. Aceste alte persoane, atunci când prelucrează orice date despre abonat, sunt obligate de către furnizor să respecte obligația în temeiul acestui Acord și legislația relevantă și pot prelucra aceste date numai în măsura în care este necesar. Datele de trafic sunt colectate de furnizor, prelucrate atât timp cât este necesar, timp în care factura de serviciu poate fi contestată sau recuperată. Abonatul are dreptul de a accesa datele cu caracter personal care îl privesc.

11.3. Furnizorul este, de asemenea, obligat să stocheze și să furnizeze informații operaționale, personale, de identificare sau de contact pentru nevoile/solicitările autorităților statului în conformitate cu legislația aplicabilă. Datele de trafic nu sunt prelucrate și stocate de către furnizor în scopuri de marketing și, în cazul serviciilor auxiliare (servicii cu valoare adăugată), furnizorul nu prelucrează alte date de trafic decât datele necesare transmiterii unui mesaj prin rețelele de comunicații electronice (furnizarea serviciului) sau facturarea serviciului.

11.4. Abonatul acceptă în mod expres că Furnizorul este autorizat să colecteze, să prelucreze și să utilizeze datele Abonatului în scopuri comerciale numai cu acordul prealabil în scris al Abonatului, cu excepția faptului că Furnizorul are dreptul de a enumera Abonatul în portofoliul său de referințe. Abonatul are dreptul de a lua o decizie privind includerea datelor sale personale în Lista de abonați, în



data in the Subscriber List in accordance with in force laws.

11.5. The Subscriber acknowledges that the Provider is obliged to provide without delay and free of charge to the entrepreneur providing up- to-date personal data or identification data of all its subscribers for localization or identification of the caller when calling emergency numbers.

11.6. The contracting parties shall consider as trade secret all information about the other party resulting from the concluded Contract and the Order, especially the terms of the Contract and the price of the Services. The confidentiality obligation remains in effect for three years after the termination of the contract.

11.7. A communication to a third party which has been shown to have at least one of the following characteristics shall not be deemed to be a breach of the confidentiality obligation set out in the preceding paragraph: - the information must be communicated to a third party for legal reasons; - the information must be communicated to a third party in order to protect the provider's legitimate interests.

11.8. The Subscriber / User expressly agrees that his / her telephone call to a contact center operator, operator, or Provider Specialist may be monitored and recorded by the Provider solely for the purpose of internally controlling the services provided to enhance their quality and protect the Provider's legitimate interests; / the user agrees that the relevant record is backed up by the provider for the necessary period.

11.9. The Provider is entitled to require persons acting on behalf of the Subscriber or User to be authorized or authorized to act on their behalf.

conformitate cu legislația în vigoare.

11.3. Abonatul recunoaște că Furnizorul este obligat să furnizeze fără întârziere și cu titlu gratuit antreprenorului furnizarea de date personale sau date de identificare actualizate ale tuturor abonaților săi pentru localizarea sau identificarea apelantului în momentul apelării numerelor de urgență.

11.4. Părțile contractante vor considera secret comercial toate informațiile despre cealaltă parte rezultate din Contractul încheiat și din Comandă, în special termenii Contractului și prețul Serviciilor. Obligația de confidențialitate rămâne în vigoare timp de trei ani de la încetarea contractului.

11.5. O comunicare către un terț despre care s-a dovedit că are cel puțin una dintre următoarele caracteristici nu va fi considerată o încălcare a obligației de confidențialitate prevăzută la paragraful precedent: - informațiile trebuie comunicate unui terț din motive legale; - informațiile trebuie comunicate unui terț pentru a proteja interesele legitime ale furnizorului.

11.8. Abonatul/Utilizatorul acceptă în mod expres că apelul său telefonic către un operator de centru de contact, operator sau Specialist al Furnizorului poate fi monitorizat și înregistrat de către Furnizor exclusiv în scopul controlului intern al serviciilor furnizate pentru a le îmbunătăți calitatea și a proteja interesele legitime ale Furnizorului; / utilizatorul acceptă ca înregistrarea relevantă să fie păstrată de către furnizor pentru perioada necesară.

11.9. Furnizorul are dreptul de a solicita persoanelor care acționează în numele Abonatului sau Utilizatorului să fie autorizate sau autorizate să acționeze în numele lor.

## **12. Modificarea Contractului, Comenzii sau**

<p><b>12. Change of Contract, Order and service parameters</b></p> <p>2.1. The contract can be changed:</p> <p>12.1.1. Adding a new Order.</p> <p>12.1.2. Replacing the Order with a new Order (Change Order).</p> <p>12.1.3. Written numbered Amendments to the Contract or the relevant Order.</p> <p>12.1.4. The new General Terms and Conditions or the Price List become effective.</p> <p>12.2. Price list changes:</p> <p>12.2.1. The changes are always effective for the Subscriber on the 1st day of the 1st Period following the expiry of the period according to 3.1.4.</p> <p>12.2.2. Changes in favor of the Subscriber may be made by the Provider also in a period shorter than specified in 3.1.4.</p> <p>12.3. The Provider is entitled to unilaterally change the Service at any time and thereby change the Order if the quality parameters of the Service are improved and the price is not increased.</p> <p>12.4. Arrangements in the Supplement take precedence over those in Orders. Pricing arrangements in the Supplement shall also apply to all Orders concluded prior to the conclusion of the Supplement, but only from the date of the Supplement.</p> <p>12.5. The Provider is entitled to charge additional work requested by the Subscriber according to the Price List. The Provider is obliged to notify the Subscriber of this fact. The Provider is entitled to request an additional work by email or in writing,</p>	<p><b>parametrilor serviciului</b></p> <p>12.1. Contractul poate fi modificat:</p> <p>12.1.1. Adăugând o nouă Comandă.</p> <p>12.1.2. Înlocuind Comanda cu o nouă Comandă (Comandă de schimb).</p> <p>12.1.3. Acte Adiționale numerotate în scris la Contract sau Comanda relevantă.</p> <p>12.1.4. La intrarea în vigoare a noilor Termeni și Condiții Generale sau Listei de prețuri.</p> <p>12.2. Modificarea listei de prețuri:</p> <p>12.2.1. Modificările vor intra în vigoare întotdeauna pentru Abonat în prima zi a Primei perioade după expirarea perioadei conform 3.1.4.</p> <p>12.2.2. Modificările în favoarea Abonatului pot fi executate de către Furnizor și într-o perioadă mai scurtă decât cea specificată în 3.1.4.</p> <p>12.3. Furnizorul are dreptul de a modifica unilateral Serviciul în orice moment și, prin urmare, de a modifica Comanda dacă parametrii de calitate ai Serviciului sunt îmbunătățiți și prețul nu este majorat.</p> <p>12.4. Aranjamentele din Anexă au prioritate față de cele din Comenzi. Aranjamentele de preț din Anexă se vor aplica și tuturor Comenzilor încheiate înainte de încheierea Anexei, dar numai de la data Anexei.</p> <p>12.5. Furnizorul are dreptul de a taxa lucrările suplimentare solicitate de către Abonat conform Listei de prețuri. Furnizorul este obligat să informeze Abonatul despre acest fapt. Furnizorul are dreptul de a solicita o lucrare suplimentară prin e-mail sau în scris,</p>
--	--

unless otherwise agreed with the Subscriber.

### **13. Duration and Termination of Contract and Order**

13.1. The Contract is concluded for a minimum period of validity of at least one Order.

13.2. The Order shall be concluded for an indefinite period, unless expressly agreed otherwise in the Order.

13.3. The Subscriber or the Provider may terminate the Order:

13.3.1. Concluded for an indefinite period or modified by expiry of the period without giving any reason; the notice period is 3 months and starts for un on the first day of the Period following the delivery of the written notice to the other party.

13.4. If unusually high traffic exceeds twice the average Billing amount during the billing period, or an unusual type of traffic (eg calls to exotic destinations or audio text numbers, although such calls have not been so high in the past); the Provider is entitled to suspend the provided services in order to protect the interests of the Subscriber.

13.5. The Parties may agree in the Order for the possibility of early termination of the Order concluded for a definite period of time, for severance pay. The Order will then be terminated upon payment of the Severance on the last day of the Period following the day on which the Severance was paid, provided that the Severance was paid by the Subscriber to the Provider no later than 7 days prior to the Termination. In case of late payment, the Order will be terminated on the last day of the following Period.

13.6. Unless otherwise specified in the Order,

cu excepția cazului în care s-a agreat altfel cu Abonatul.

### **13. Durata și Încetarea Contractului și Comenzii**

13.1 Contractul se încheie pentru o durată minimă de valabilitate de cel puțin o Comandă.

13.2 Comanda va fi încheiată pe o perioadă nedeterminată, cu excepția cazului în care s-a agreat altfel în mod expres, în Comandă.

13.3 Abonatul sau Furnizorul pot înceta Comanda:

13.3.1. Încheiată pe o perioadă nedeterminată sau modificată prin expirarea perioadei fără a indica niciun motiv; termenul de preaviz este de 3 luni și începe să curgă în prima zi a Perioadei următoare transmiterii notificării scrise celeilalte părți.

13.4 Dacă traficul neobișnuit de mare depășește de două ori valoarea medie de facturare în timpul perioadei de facturare sau un tip de trafic neobișnuit (de exemplu, apeluri către destinații exotice sau numere text audio, deși astfel de apeluri nu au fost atât de semnificative în trecut); Furnizorul are dreptul de a suspenda serviciile furnizate pentru a proteja interesele Abonatului.

13.5 Părțile pot conveni în Comandă posibilitatea încetării anticipate a Comenzii încheiate pe o perioadă determinată, în ceea ce privește plata compensatorie. Apoi, Comanda va înceta la plata Plății compensatorii în ultima zi a Perioadei următoare zilei în care a fost plătită Plata compensatorie, cu condiția ca Abonatul să plătească Plata compensatorie Furnizorului cu cel puțin 7 zile înainte de Încetare. În caz de întârziere a plății, Comanda va

severance pay is 50% of the Subscriber's average monthly payment for the Services provided, multiplied by the number of Periods remaining until the expiry of the agreed duration of the Order. Severance pay may also be agreed as a fixed amount.

13.7. The Subscriber may withdraw from the Order:

13.7.1. In the event that the Provider has not repeatedly established the requested Service, or has not made an agreed change in writing, even within 30 calendar days, or on an alternative date after the expiry of the period specified for setting up the given Service or change of Service in the Order.

13.7.2. If the Provider has notified a substitute date for the establishment of the Service pursuant to the point in this case, the Subscriber has the right to withdraw from the Order within three days from the delivery of the notice of change, otherwise the notified substitute date is considered as agreed.

13.7.3. In the event that the Provider has not adhered to the SLA parameters in two consecutive months, the Subscriber complained about this and the Complaint was acknowledged by the Provider.

13.7.4. In the case of a notice of a change to the General Conditions or the Price List, if the changes are to its detriment, within 14 days of the notice. You can withdraw on the effective date of the changes. This right does not belong to the Subscriber in the event that such changes occur on the basis of a binding legal regulation, a decision of an administrative authority or a court. Upon expiry of the 14-day period without delivery of the withdrawal, the Subscriber shall be deemed to agree to the change and the right to cancel the Order by withdrawal.

13.8. The Provider is entitled to terminate the agreed Orders, Contracts if:

înceta în ultima zi a Perioadei următoare.

13.6 Dacă nu se specifică altfel în Comandă, Plata compensatorie este de 50% din plata medie lunară a Abonatului pentru Serviciile furnizate, înmulțită cu numărul de Perioade rămase până la expirarea duratei convenite a Comenzii. Plata compensatorie poate fi agreată și ca sumă fixă.

13.7 Abonatul se poate retrage din Comandă:

13.7.1. În cazul în care Furnizorul nu a stabilit în mod repetat Serviciul solicitat, sau nu a efectuat o modificare agreată în scris, chiar și în termen de 30 de zile calendaristice, sau la o dată alternativă după expirarea perioadei specificate pentru configurarea unui Serviciu dat sau modificarea Serviciului în Comandă.

13.7.2. În cazul în care Furnizorul a notificat o dată de înlocuire pentru stabilirea Serviciului în conformitate cu punctul din acest caz, Abonatul are dreptul de a se retrage din Comandă în termen de trei zile de la livrarea notificării de modificare, în caz contrar, data de înlocuire notificată este considerat ca fiind agreată.

13.7.3. În cazul în care Furnizorul nu a respectat parametrii SLA în două luni consecutive, Abonatul a reclamat acest lucru, iar Reclamația a fost luată la cunoștință de către Furnizor.

13.7.4. În cazul unei notificări privind modificarea Condițiilor generale sau a Listei de prețuri, dacă modificările sunt în detrimentul acestuia, în termen de 14 zile de la notificare. Vă puteți retrage la data intrării în vigoare a modificărilor. Acest drept nu aparține Abonatului în cazul în care astfel de modificări apar pe baza unei reglementări legale obligatorii, a unei decizii a unei autorități administrative sau a unei instanțe. La expirarea perioadei de 14 zile fără livrarea retragerii, se consideră că Abonatul este de acord cu modificarea și dreptul de a anula Comanda prin retragere.

13.8. Furnizorul are dreptul de a înceta

13.8.1 The participant grossly violated its obligations. A breach of the Subscriber's obligations pursuant to Section 4.1 shall be considered a gross breach. And failure to pay any payment under the Contract within 10 days after the due date

13.8.2 The Subscriber repeatedly (at least twice within three consecutive months) did not fulfill the contractual terms and conditions, in particular breached its obligations under clause 4.2.

13.8.3 „When establishing the Service or making a change, the Provider shall find that the relevant Service cannot be set up or changed for technical reasons.

13.9. The Provider is entitled to withdraw from the Contract with immediate effect, ie on the day of delivery of a written notice of withdrawal to the Subscriber in the event that the reasons for withdrawal pursuant to clause 13.8. apply to all Orders. On the day of withdrawal from the Contract, all Orders cease to exist

13.10. The order also expires:

13.10.1. Automatically for the Service of the Payment Type “Credit” – if the Credit is not paid within 60 days after the suspension of the Service (due to the use of credit).

13.11. In the event of termination of the Contract or withdrawal from the Contract due to Subscriber, the Provider is entitled to a contractual penalty equal to the balance of unpaid amount for using the Service or to the sum of monthly payments by the original agreed term of service. The Provider is entitled to unilaterally choose the method of calculating the contractual penalty. This is without prejudice to the right to claim damages and interest for late payment.

13.12. All withdrawals from the Contract or

Comenzile, Contractele agreeate dacă:

13.8.1. Participantul și-a încălcat în mod grav obligațiile. O încălcare a obligațiilor Abonatului în conformitate cu Secțiunea 4.1 va fi considerată o încălcare gravă. și neachitarea oricărei plăți conform Contractului în termen de 10 zile de la data scadenței.

13.8.2. Abonatul nu a îndeplinit termenii și condițiile contractuale, în special și-a încălcat obligațiile conform clauzei 4.2 în mod repetat (cel puțin de două ori în trei luni consecutive).

13.8.3. „La stabilirea Serviciului sau la efectuarea unei modificări, Furnizorul va constata că Serviciul relevant nu poate fi configurat sau modificat din motive tehnice.

13.9. Furnizorul are dreptul de a se retrage din Contract cu efect imediat, adică în ziua livrării unei notificări scrise de retragere către Abonat în cazul în care motivele retragerii în conformitate cu clauza 13.8. se aplică tuturor Comenzilor. În ziua retragerii din Contract, toate Comenzile încetează să mai existe.

13.10. De asemenea, comanda expiră:

13.10.1. Automat, pentru Serviciul de Tipul de Plată „Credit” - dacă Creditul nu este plătit în termen de 60 de zile de la suspendarea Serviciului (din cauza utilizării creditului).

13.11. În cazul încetării Contractului sau retragerii din Contract din cauza Abonatului, Furnizorul are dreptul la o penalizare contractuală egală cu soldul sumei neplătite pentru utilizarea Serviciului sau cu suma plăților lunare până la termenul de serviciu agreeat inițial. Furnizorul are dreptul de a alege în mod unilateral metoda de calcul a penalității

the Order and the termination of the Contract and the Order must be made in writing.

13.13. The Agreement shall terminate upon termination of the last Order.

13.14. In the event of premature termination of the Service for a reason on the part of the Subscriber, the Provider is entitled to a contractual penalty, whereby the claim for damages and interest on late payment shall not affect:

13.14.1. In the case of the Fixed Term Service, the Provider is entitled to a contractual penalty amounting to the sum of the monthly fees for the provision of the Service until the expiry of the agreed period.

13.14.2 For the indefinite period of time, the Provider is entitled to a contractual penalty amounting to the sum of monthly fees for the period of the agreed notice period.

#### **14. Liability for damages and damages**

14.1. If the Service is not provided according to the Order, the Provider's liability is limited to the obligation to promptly remedy the Failure and to provide compensation under Article 9 according to the agreed SLA.

14.2. Except in the cases specified below, the Provider shall be liable for actual damage demonstrably caused by the Provider's fault, except in cases excluding the liability under applicable law. The Provider is obliged to pay for such damage in the proven actual amount, however, up to 70% of the sum of the annual fees of the Subscriber up to a maximum of 2000 EURO, unless otherwise agreed. The Provider is not obliged to pay for the lost

contractuale. Acest lucru nu aduce atingere dreptului de a solicita daune și dobânzi pentru întârzierea plății.

13.12. Toate retragerile din Contract sau Comandă și încetarea Contractului și a Comenzii trebuie făcute în scris.

13.13. Acordul va înceta la încetarea ultimei Comenzi.

13.14. În cazul încetării premature a Serviciului dintr-un motiv din partea Abonatului, Furnizorul are dreptul la o penalizare contractuală, prin care cererea de daune și dobânzi de întârziere nu va afecta:

13.14.1. În cazul Serviciului pe Termen Determinat, Furnizorul are dreptul la o penalizare contractuală în valoarea sumei taxelor lunare pentru prestarea Serviciului până la expirarea perioadei agreeate.

13.14.2. Pe perioada nedeterminată, Furnizorul are dreptul la o penalizare contractuală în valoarea sumei taxelor lunare pentru perioada perioadei de preaviz agreeată.

#### **14. Răspunderea pentru daune și daunele**

14.1. În cazul în care Serviciul nu este furnizat conform Comenzii, răspunderea Furnizorului este limitată la obligația de a remedia prompt Defecțiunea și de a oferi despăgubiri conform Articolului 9, conform SLA convenit.

14.2. Cu excepția cazurilor specificate mai jos, Furnizorul va fi răspunzător pentru daunele reale care pot fi demonstrate a fi cauzate din vina Furnizorului, cu excepția cazurilor care exclud răspunderea conform legislației în vigoare. Furnizorul este obligat să plătească pentru astfel de prejudicii în suma reală dovedită, cu toate acestea, până la 70% din suma taxelor

profit of the Subscriber.

14.2.1. The relevant amount according to the previous point 14.2. shall be used by the Provider first to settle the due receivables from the Subscriber. In the absence of such claims, or if the specified amount is not sufficient to settle the amount of compensation for damages, the Provider shall provide the Subscriber with a Service of the relevant amount (possibly reduced by receivables). Only if compensation is paid after the expiry of the contract will the compensation be paid in cash.

14.2.2. The Provider is not obliged to compensate the Subscriber for damages, including lost profits, which arise as a result of interruption of the Service or faulty provision of the Service. Furthermore, the Provider is not obliged to pay damages, including lost profits, arising from late performance of a third party or late performance of the obligation to remedy defects or due to force majeure.

14.2.3. The Provider shall not be liable for an incorrectly billed price of the Service or for a defective service provided, unless the Subscriber has exercised the right to claim the billed price or the provided Service with the Provider.

14.2.4 If the Subscriber has the things in his ownership or lease stored in the Provider's premises, such things are insured on the basis of a contract concluded between the Provider and the insurance company. In the event of an insured event, the Provider shall not be liable for lost profit and any data stored in these matters.

14.2.5 The Subscriber shall be liable to the Provider in full also for any damage caused by a third party who intentionally or negligently enabled the use of the Service or

anuale ale Abonatului până la maximum 2000 Euro, cu excepția cazului în care s-a agreeat altfel. Furnizorul nu este obligat să plătească pentru profitul pierdut al Abonatului.

14.2.1. Suma relevantă conform punctului anterior 14.2. va fi folosită mai întâi de către Furnizor pentru a stinge creanțele scadente față de Abonat. În absența unor astfel de pretenții sau dacă suma specificată nu este suficientă pentru a stinge suma despăgubirii pentru daune, Furnizorul va furniza Abonatului un Serviciu cu suma relevantă (eventual redusă cu creanțele). Numai dacă compensația este plătită după expirarea contractului, despăgubirea va fi plătită în numerar.

14.2.2. Furnizorul nu este obligat să despăgubească Abonatul pentru daune, inclusiv pierderi de profit, care apar ca urmare a întreruperii Serviciului sau a furnizării defectuoase a Serviciului. Mai mult, Furnizorul nu este obligat să plătească daune-interese, inclusiv profituri pierdute, rezultate din executarea cu întârziere de către un terț sau din îndeplinirea cu întârziere a obligației de remediere a defecțiunilor sau din caz de forță majoră.

14.2.3. Furnizorul nu va fi responsabil pentru un preț facturat incorect al Serviciului sau pentru un serviciu furnizat defectuos, cu excepția cazului în care Abonatul și-a exercitat dreptul de a reclama prețul facturat sau Serviciul furnizat la Furnizor.

14.2.4. În cazul în care Abonatul are lucrurile aflate în proprietatea sau în leasing deponate la locația Furnizorului, astfel de lucruri sunt asigurate în baza unui contract încheiat între Furnizor și compania de asigurări. În cazul unui eveniment asigurat, Furnizorul nu va fi răspunzător pentru pierderile de profit și orice date stocate în aceste aspecte.

14.2.5. Abonatul va fi răspunzător în

which the Service provided in the framework of commercial obligations.

14.2.6 As soon as the Subscriber recognizes or proves the damage according to 14.2.5 and 14 May, the Subscriber pays the full compensation within thirty (30) calendar days by bank transfer to the Provider's account.

14.3 The Subscriber declares that if any claims against the Provider due to the non-fulfillment of clause 4.1.6 in connection with the installation to the agreed extent have been made by the owner, they will settle these claims or reimburse the Provider for all expenses, damages and incomplete assurance to the Provider.

14.4 If the Subscriber does not allow the Provider to take over its equipment within 7 (seven) days after the termination of the Contract or termination of the Service, the Subscriber is in delay and is liable to the Provider for damage according to applicable legislation. The Subscriber undertakes to pay the Provider a penalty without undue delay. In addition to the aforementioned damages, the Subscriber is obliged to pay a penalty 50% of the list price of the equipment/equipments.

14.5 The Subscriber undertakes to compensate the Provider for any damage caused by the theft or damage of the Provider's equipment located in the Subscriber's premises.

14.6 The Provider is not responsible for the content of websites, files, e-mail, any data, etc., the use of which only mediates access; the Subscriber is responsible for any information, way of its use, dissemination and handling of information and data.

14.7 Neither party shall be liable for failure to fulfill if it proves that the failure to

totalitate față de Furnizor și pentru orice daune cauzate de către un terț care a permis intenționat sau din neglijență utilizarea Serviciului sau pe care Serviciul le-a ocazionat în cadrul obligațiilor comerciale.

14.2.6. Imediat ce Abonatul recunoaște sau face dovada prejudiciului conform 14.2.5. și 14, Abonatul va plăti despăgubirea integral în termen de treizeci (30) de zile calendaristice prin transfer bancar în contul Furnizorului.

14.3. Abonatul declară că, în cazul în care proprietarul a formulat orice pretenții împotriva Furnizorului din cauza neîndeplinirii clauzei 4.1.6 în legătură cu instalarea în măsura agreată, acesta va soluționa aceste pretenții sau va rambursa Furnizorului toate cheltuielile, daunele și asigurarea incompletă a Furnizorului.

14.4. În cazul în care Abonatul nu permite Furnizorului să-și preia echipamentul în termen de 7 (șapte) zile de la încetarea Contractului sau încetarea Serviciului, Abonatul va fi pus în întârziere și este răspunzător față de Furnizor pentru daune conform legislației în vigoare. Abonatul se obligă să plătească Furnizorului o penalizare fără întârzieri nejustificate. În plus față de daunele anterior menționate abonatul este obligat să plătească o penalitate în cunatum de 50% din valoarea prețului de listă al echipamentului/echipamentelor.

14.5. Abonatul se obligă să despăgubească Furnizorul pentru orice daune cauzate de furtul sau deteriorarea echipamentelor Furnizorului aflate la locația Abonatului.

14.6. Furnizorul nu este responsabil pentru conținutul site-urilor web, fișierelor, e-mail-urilor, oricăror date etc., a căror utilizare doar mediază accesul; Abonatul este responsabil pentru orice informație, modalitatea de utilizare, diseminarea și manipularea informațiilor și datelor.



fulfill its obligation was due to an obstacle not dependent on its will and which could not reasonably be expected to have occurred at the time of the conclusion of the contract or it could avert or overcome the consequences (force majeure), in particular natural disasters, war events, terrorist attacks, epidemics, legal measures imposed as a result thereof, etc.

14.8 In the cases specified in these General Terms and Conditions where the Provider is entitled to a contractual penalty, the Provider shall be entitled, in addition to the contractual penalty, also to compensation for damages incurred by the Subscriber from the actions of the Subscriber.

## 15. Consumer contracts

15.1 In case of ordering the Service or the device through the website of the Provider, the service will be set up, delivered with the installation package or sent to the device within the term according to the conditions stated on the website. Postage is not charged unless otherwise stated on the website for the relevant goods or services. The stated prices of equipment and services are valid for the period of their presentation on the website of the Provider, unless it is stated that the prices are invalid.

15.2 The Subscriber is obliged to inspect the delivered equipment or installation package without undue delay and inform the Provider without delay of any defects found in writing or by email. In all cases, it is necessary to submit a copy of the invoice and proof of payment of the delivered package, service or device for the complaint. The Provider is not liable for damage caused by external events and incorrect handling. The Provider undertakes

14.7. Niciuna dintre părți nu va fi răspunzătoare pentru neexecutare dacă dovedește că neîndeplinirea obligației sale s-a datorat unui impediment care nu depinde de voința sa și la care nu se putea aștepta în mod rezonabil să fi avut loc la momentul încheierii contractului sau să fi putut preveni sau depăși consecințele (forță majoră), în special dezastre naturale, evenimente de război, atacuri teroriste, epidemii, măsuri legale impuse ca urmare a acestora etc.

14.8. În cazurile specificate în acești Termeni și Condiții Generale în care Furnizorul are dreptul la o penalizare contractuală, Furnizorul va avea dreptul, pe lângă penalizarea contractuală, și la despăgubiri pentru daunele suferite de Abonat din acțiunile Abonatului.

## 15. Contracte de consumator

15.1 În cazul comandării Serviciului sau a dispozitivului prin intermediul site-ului web al Furnizorului, serviciul va fi configurat, livrat cu pachetul de instalare sau trimis către dispozitiv în termenul stabilit conform condițiilor menționate pe site-ul web. Nu se percep taxe poștale, cu excepția cazului în care se specifică altfel pe site-ul web pentru bunurile sau serviciile relevante. Prețurile declarate ale echipamentelor și serviciilor sunt valabile pe perioada prezentării acestora pe site-ul web al Furnizorului, cu excepția cazului în care se precizează că prețurile sunt lipsite de valabilitate.

15.2 Abonatul este obligat să inspecteze echipamentul livrat sau pachetul de instalare fără întârzieri nejustificate și să informeze fără întârziere Furnizorul cu privire la orice defecte constatate în scris sau prin e-mail. În toate cazurile, este necesar să se depună o copie a facturii și dovada plății coletului, serviciului sau dispozitivului livrat pentru reclamație. Furnizorul nu este responsabil

to inform the Subscriber no later than 5 working days after receiving the complaint about its procedure and settlement.

15.3 In accordance with art. 56 of GEO 111/2011 on electronic communication, the customer who is a consumer according to art. 2 point 1 of GEO NO. 34/2014 on consumer rights in contracts concluded with professionals, as well as for amending and supplementing some normative acts, has the right to withdraw from the Contract for the supply of equipment or provision of the Service concluded via the Internet within 14 days of takeover of the equipment, installation package or Service, if the provision of the service has not already begun within this period with the consent of the customer. The withdrawal must be notified in writing.

15.4 The control body is NAMRCR with its registered office in Bucharest.

## 16. Telephone number portability

16.1 The portability of the telephone number allows any subscriber of a publicly available electronic communications service, which requests it to retain its telephone number (s) independently of the provider providing the publicly available electronic communications service. The portability of the telephone number and the selection of the service provider shall be ensured by the respective operator of the electronic communications network to which the Subscriber's terminal equipment is connected of the NAMRCR No The conditions for porting the subscriber's telephone number to the Provider's public communication network are set forth later in this article. The price for porting the number is specified in the Provider's price list, unless otherwise agreed between the parties.

pentru daunele cauzate de evenimente externe și de manipulare incorectă. Furnizorul se obligă să informeze Abonatul în cel mult 5 zile lucrătoare de la primirea reclamației despre procedura și soluționarea acesteia.

15.3 În conformitate cu cu dispozițiile art. 56 din OUG nr. 111/2011 privind comunicațiile electronice, clientul care este consumator conform art. 2 pct. 1 din OUG nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative, are dreptul de a se retrage din Contractul de furnizare de echipamente sau de prestări Servicii încheiat prin Internet în 14 zile de la preluarea echipamentului, pachetului de instalare sau Serviciului, dacă prestarea serviciului nu a început deja în această perioadă cu acordul clientului. Retragerea trebuie notificată în scris.

15.4 Organismul de control este ANCOM, cu sediul în București.

## 16. Portabilitatea numărului de telefon

16.1 Portabilitatea numărului de telefon permite oricărui abonat al unui serviciu de comunicații electronice destinat publicului, care solicită să își păstreze numărul(ele) de telefon independent de furnizorul care furnizează serviciul de comunicații electronice destinat publicului. Portabilitatea numărului de telefon și selecția furnizorului de servicii se va asigura de operatorul respectiv de comunicații electronice. Rețeaua la care este conectat echipamentul terminal al Abonatului al ANCOM nr. .... Condițiile de portare a numărului de telefon al abonatului în rețeaua publică de comunicații a Furnizorului sunt prezentate mai târziu în acest articol. Prețul pentru portarea numărului este specificat în lista

16.2 The Subscriber is entitled to order from the Provider in writing for a publicly available telephone service (or a service that also includes a publicly available telephone service) of the Provider to transfer a telephone number assigned to the Subscriber by the original operator of the public ) the original (abandoned) operator's communications network to the provider's public communications network.

16.3 The porting of a telephone number in accordance with the preceding provision maybe ordered as part of the establishment or modification of a publicly available telephone service, the detailed terms and conditions of which are set out in the contract, in particular the relevant Service Specification, termination of a publicly available telephone service.

16.4 If the Subscriber requests the transmission of a telephone number from another service provider to the Provider's electronic communications network, the Provider is obliged to ensure the transmission in accordance with legal regulations. To transfer a telephone number from another provider of electronic communications services, it is necessary to deliver to the Provider a duly signed form – "Termination with porting". The Provider shall be responsible for the proper delivery of the 'Termination Notice' form to the abandoned Provider, without which the number cannot be transmitted. The telephone number will be transferred within the time limit stipulated by law, or longer if the form – "Termination notice" has been stated.

16.5 If the Subscriber transmits a telephone number from the Provider to the electronic communications network of

de prețuri a Furnizorului, cu excepția cazului în care părțile au agreeat altfel.

16.2 Abonatul are dreptul de a comanda în scris de la Furnizor un serviciu telefonic disponibil publicului (sau un serviciu care include și un serviciu telefonic disponibil publicului) al Furnizorului pentru a transfera un număr de telefon atribuit Abonatului de către operatorul inițial al publicului) rețeaua de comunicații originală (abandonată) a operatorului către rețeaua publică de comunicații a furnizorului.

16.3. Portarea unui număr de telefon în conformitate cu prevederea anterioară poate fi comandată ca parte a stabilirii sau modificării unui serviciu de telefonie accesibil publicului, ale cărui termeni și condiții detaliate sunt stabilite în contract, în special Specificația de servicii relevantă, încetarea unui serviciu telefonic disponibil publicului.

16.4. În cazul în care Abonatul solicită transmiterea unui număr de telefon de la alt furnizor de servicii către rețeaua de comunicații electronice a Furnizorului, Furnizorul este obligat să asigure transmiterea în conformitate cu reglementările legale. Pentru a transfera un număr de telefon de la un alt furnizor de servicii de comunicații electronice, este necesar să se livreze Furnizorului un formular semnat corespunzător - „Încetare cu portare”. Furnizorul va fi responsabil pentru livrarea corectă a formularului „Notificare de încetare” Furnizorului abandonat, fără de care numărul nu poate fi transmis. Numărul de telefon va fi transferat în termenul prevăzut de drept, sau mai mult dacă s-a precizat formularul - „Notificare de încetare”.

16.5. În cazul în care Abonatul transmite un număr de telefon de la Furnizor către

another electronic communications service provider and the Contract or individual Service concluded with the Provider has not been terminated by the Subscriber, the Contract or individual service will be terminated porting ”(CAF): Form by which the Subscriber requests termination of the contractual relationship and transmission of the telephone number to another provider of electronic communications services.

16.6 The Subscriber shall deliver the duly completed and signed form to the Receiving Provider on the date of telephone number transmission. The deadline for porting the telephone number, including the activation of that number in the network of the receiving operator, shall be four working days and shall begin on the first working day following the day on which the Subscriber request for change of service provider is delivered to the receiving service provider. The service provider did not agree on a later date of transfer. The condition for porting the telephone number is the termination of the provision of the publicly available electronic communications service on the transmitted telephone number, based on a legal act aimed at the proper termination of the provision of the publicly available electronic communications service on the transmitted telephone number. If this legal act is not carried out by the end of the first business day following the day on which the Subscriber's request for change of service provider was delivered to the recipient service provider, the period of 4 working days under this paragraph shall not be deemed to have started.

16.7 The Provider is entitled to refuse a request for a change of service provider or an order if: a) the conditions under paragraph 16.5 are not met. ie the proper termination of the provision of a publicly available electronic communications service on the transmitted telephone number, unless otherwise agreed, b) the telephone number is

rețeaua de comunicații electronice a altui furnizor de servicii de comunicații electronice și Contractul sau Serviciul individual încheiat cu Furnizorul nu a fost reziliat de către Abonat, Contractul sau serviciul individual va fi încetat la portare”(CAF): Formularul prin care Abonatul solicită încetarea relației contractuale și transmiterea numărului de telefon către alt furnizor de servicii de comunicații electronice.

16.6. Abonatul va livra Furnizorului destinatar formularul completat și semnat corespunzător la data transmiterii numărului de telefon. Termenul limită de portare a numărului de telefon, inclusiv activarea numărului respectiv în rețeaua operatorului destinatar, este de patru zile lucrătoare și începe în prima zi lucrătoare următoare zilei în care este transmisă cererea Abonatului de schimbare a furnizorului de servicii către furnizorul de servicii destinatar. Furnizorul de servicii nu a acceptat o dată ulterioară a transferului. Condiția pentru portarea numărului de telefon este încetarea prestării serviciului de comunicații electronice destinat publicului pentru numărul de telefon transmis, în baza unui act juridic care vizează încetarea corespunzătoare a prestării serviciului de comunicații electronice destinat publicului pentru numărul de telefon transmis. În cazul în care acest act juridic nu este executat până la sfârșitul primei zile lucrătoare următoare zilei în care cererea Abonatului de schimbare a furnizorului de servicii a fost transmisă furnizorului de servicii destinatar, perioada de 4 zile lucrătoare conform prezentului alineat nu va fi considerată să fi început.

16.7. Furnizorul are dreptul de a refuza o cerere de schimbare a furnizorului de servicii sau o comandă dacă: a) nu sunt îndeplinite condițiile de la paragraful 16.5. adică încetarea corespunzătoare a furnizării

already included in another order, c) there are technical barriers to porting the telephone number, d) the number is not subject to portability pursuant to a special regulation e) The Subscriber is not authorized to dispose of the telephone number.

16.8 Unless stated otherwise in the contract, the notice period for a publicly available electronic communications service and for connection to a public communications network is a maximum of 30 days. This shall not apply to other agreed services and the notice period agreed in the contract shall apply.

16.9 If the Contract for Publicly Available Electronic Communications Service or Publicly Available Electronic Communications Service contained in the Contract containing other services provided is prematurely terminated on the basis of the "Termination Notice (ie before the minimum period of use), the Provider is entitled to charge and the Subscriber is obliged to pay a fee to cover the damage suffered by the Supplier. In the event that a publicly available electronic communications service is part of another contract, the other provisions of the contract shall remain in force without change.

## 17. Common and final provisions

17.1. All notifications and information pursuant to these General Terms and Conditions may also be made by e-mail or communicated in the form of publication on the Provider's or Intranet's website.

17.2. In the case of postal service, the document shall be deemed to have been served on the third day following the registered postal delivery.

unui serviciu de comunicații electronice destinat publicului pentru numărul de telefon transmis, cu excepția cazului în care se convine altfel, b) numărul de telefon este deja inclus într-o altă comandă, c) există impedimente tehnice la portarea numărului de telefon, d) numărul nu este supus portabilității în temeiul unei reglementări speciale e) Abonatul nu este autorizat să dispună de numărul de telefon.

16.8. Cu excepția cazului în care se prevede altfel în contract, perioada de preaviz pentru un serviciu de comunicații electronice destinat publicului și pentru conectarea la o rețea publică de comunicații este de maximum 30 de zile. Acest lucru nu se aplică altor servicii agreeate și se aplică perioada de preaviz agreeată în contract.

16.9. În cazul în care Contractul pentru Serviciul de comunicații electronice disponibil public sau Serviciul de comunicații electronice disponibil public inclus în Contractul care cuprinde alte servicii furnizate este încetat prematur pe baza „Notificării de reziliere (adică înainte de perioada minimă de utilizare), Furnizorul are dreptul să taxeze și Abonatul este obligat să plătească o taxă care să acopere prejudiciul suferit de Furnizor. În cazul în care un serviciu de comunicații electronice accesibil public face parte dintr-un alt contract, celelalte prevederi ale contractului rămân în vigoare fără modificare.

## 17. Prevederi comune și finale

17.1. Toate notificările și informațiile conform acestor Termeni și Condiții Generale pot fi efectuate și prin e-mail sau comunicate sub formă de publicare pe site-ul web al Furnizorului sau Intranet.

17.2. În cazul serviciului poștal, documentul se consideră că a fost comunicat în a treia zi de la livrarea poștală

17.3. Actions in the Contract and the Order (conclusion, change, notice, etc.) may also be carried out electronically on the Intranet (if offered by the Provider) so that the Subscriber carries out the proposed action in the manner specified therein. Accepts the proposal.

17.4. The rights and obligations of the parties agreed in the Contracts, Orders, Price List and Amendments shall prevail over the provisions in these General Terms and Conditions. Unless stipulated otherwise, the ownership right passes to the Subscriber only after full payment. In the case of a lease, the Subscriber is obliged to pay for damage to the leased items that arose in other than normal wear and tear. In the event of termination of the contract, the Subscriber shall immediately return the subject of lease to the Provider's registered office, unless they agree otherwise with the Provider.

17.5. All relationships are governed by the laws of Romania and of the European Union, if applicable. Any disputes between the parties arising from contracts and other commercial obligations that have not been settled amicably and whose decision is not within the jurisdiction of another administrative authority shall, unless the parties agree otherwise:

17.5.1. if the Participant is an entrepreneur, in arbitration proceedings by the Arbitration Court attached to the International Economic Chamber of Romania under one of its Rules. The place of arbitration shall be Bucharest. The arbitration award rendered shall be final and enforceable.

17.5.2. in the event that the Subscriber is a Consumer, the disputes shall be ruled upon by the general and material competent courts in Bucharest.

recomandată.

17.3. Acțiunile din Contract și Comanda (încheiere, modificare, notificare etc.) pot fi efectuate și electronic pe Intranet (dacă este oferit de Furnizor), astfel încât Abonatul să efectueze acțiunea propusă în modul specificat în acesta. Să accepte propunerea.

17.4. Drepturile și obligațiile părților agreeate în Contracte, Comenzi, Lista de prețuri și Modificări vor prevala asupra prevederilor acestor Termeni și Condiții Generale. Dacă nu se prevede altfel, dreptul de proprietate trece la Abonat numai după plata integrală. În cazul unei închirieri, Abonatul este obligat să plătească pentru daunele aduse obiectelor închiriate care au apărut altfel decât din cauza uzurii normale. În cazul încetării contractului, Abonatul va returna imediat obiectul închirierii la sediul social al Furnizorului, cu excepția cazului în care acesta agreează altfel cu Furnizorul.

17.5. Toate relațiile vor fi guvernate de legile României și a legislației UE, dacă este aplicabilă. Eventualele litigii dintre părți care decurg din contracte și alte obligații comerciale care nu au fost soluționate pe cale amiabilă și a căror decizie nu este de competența altei autorități administrative vor fi, cu excepția cazului în care părțile convin altfel:

17.5.1. dacă Participantul este antreprenor, în procedurile de arbitraj de către Curtea de Arbitraj Comercial Internațional a României cu sediul în București. Locul arbitrajului va fi București. Hotărârea arbitrală pronunțată va fi definitivă și executorie.

17.5.2. în cazul în care Abonatul este Consumator, litigiile vor fi soluționate de către instanțele competente general și material din București.

17.6. These general conditions have been drafted in bilingual version, in Romanian and English. In case of discrepancy between the Romanian language version and the English language version of these terms the Romanian language version will prevail.

## **18. Protection and processing of personal data**

18.1 The GDPR Regulation introduces a number of new rules. Their validity and observance will have to be proven by every controller and personal data processor throughout the processing. Daktela is in the position of its technical service organization, ie the processor. As part of the administrator's activities, Daktela may only carry out processing operations entrusted to it by the administrator or resulting from the activity for which the processor has been authorized by the administrator. The mandate results from the concluded contracts. The data (call recordings, CRM records, campaign records, ticket attachments, etc.) that Daktela works with as a processor or comes into contact with the fulfillment of its contractual obligations are still owned by the data controller (customer). Daktela is not responsible for the compliance of this data (personal data) provided by the controller with the GDPR Regulation. Daktela provides only the necessary technical service for personal data controllers according to their instructions and in accordance with the concluded contracts and valid legislation.

18.2 Security Only trained employees who access a secure communication channel and are authenticated with a username and password have access to the data provided

17.6. Prezentele condiții generale au fost redactate în versiune bilingvă, în limba română și engleză. În caz de neconcordanță între versiunea în limba română și versiunea în limba engleză a prezentelor condiții, versiunea în limba română va prevala.

## **18. Protecția și prelucrarea datelor cu caracter personal**

18.1. Regulamentul GDPR introduce o serie de reguli noi. Valabilitatea și respectarea acestora vor trebui dovedite de fiecare operator de date și persoana împuternicită de către operatorul de date cu caracter personal pe parcursul prelucrării. Daktela se află în postura de organizare a serviciului său tehnic, adică persoana împuternicită de către operator. Ca parte a activităților administratorului, Daktela poate efectua numai operațiuni de prelucrare care i-au fost încredințate de către administrator sau rezultate din activitatea pentru care persoana împuternicită a fost autorizată de către administrator. Mandatul rezultă din contractele încheiate. Datele (înregistrările apelurilor, înregistrările CRM, înregistrările campaniei, atașamentele tichetelor etc.) cu care Daktela lucrează în calitate de persoană împuternicită sau intră în contact cu îndeplinirea obligațiilor sale contractuale sunt în continuare deținute de către operatorul de date (client). Daktela nu este responsabilă pentru conformitatea acestor date (date cu caracter personal) furnizate de către operator cu Regulamentul GDPR. Daktela furnizează numai serviciul tehnic necesar operatorilor de date cu caracter personal conform instrucțiunilor acestora și în conformitate cu contractele încheiate și legislația în vigoare.

18.2. Securitate. Numai angajații instruiți care accesează un canal de

by customers for the purpose of the contract. Daktela has internal processes and procedures set up to protect these approaches. Access is required to provide technical support, requested action, or upgrade based on customer requirements. The data and servers operated by Daktela are stored in hosting centers

- 1) TTC Teleport Ltd., Tiskařská 257/10, 108 00 Prague 10
- 2) DC Nagano, U nákladového nádraží 3153/8, Prague 3, 130 00 Czech Republic
- 3) DC Benestra, Udernicka 15, 851 01 Bratislava.

All data centers have 24-hour security. Only authorized and trained employees have physical access to Daktela servers. All approaches are audited and monitored. Due to geo-redundancy, regular data backups are stored in the above data centers in multiple copies. For maximum data protection, all Internet traffic to customers' virtual servers is realized via standard secure and encrypted protocols. In addition, all communication is routed through a central firewall that performs a realtime inspection analysis of the communication. If the firewall evaluates traffic as suspicious based on inspection rules, the source IP address is automatically blocked. The data is the property of our customers at all times and is kept only for the agreed time. This period is agreed in advance in the contract. After termination of the cooperation, the customer is allowed to download the data and possibly transfer it to another provider. The data is then deleted. Daktela is not authorized to provide or forward this data to anyone, except for public authorities which are entitled to request the data in accordance with the legislation in force.

#### **19. Privacy Policy Rights and obligations between the controller and the processor**

comunicare securizat și sunt autentificați cu un nume de utilizator și o parolă au acces la datele furnizate de clienți în scopul contractului. Daktela are procese și proceduri interne configurate pentru a proteja aceste abordări. Accesul este necesar pentru a oferi suport tehnic, acțiuni solicitate sau actualizare în funcție de cerințele clienților. Datele și serverele operate de Daktela sunt stocate în centre de găzduire

- 1) TTC Teleport Ltd., Tiskařská 257/10, 108 00 Praga10
- 2) DC Nagano, U nákladového nádraží 3153/8, Praga 3, 130 00 Republica Cehă
- 3) DC Benestra, Udernicka 15, 851 01 Bratislava. Toate centrele de date au securitate 24 de ore din

24. Doar angajații autorizați și instruiți au acces fizic la serverele Daktela. Toate abordările sunt auditate și monitorizate. Datorită geo-redundanței, copiile de siguranță efectuate în mod regulat ale datelor sunt stocate în centrele de date de mai sus în mai multe copii. Pentru o protecție maximă a datelor, traficul de internet integral către serverele virtuale ale clienților este realizat prin protocoale standard securizate și criptate. În plus, întreaga comunicare este direcționată printr-un firewall central care efectuează o analiză de inspecție în timp real a comunicării. Dacă firewall-ul evaluează traficul ca fiind suspect pe baza regulilor de inspecție, adresa IP sursă este blocată automat. Datele sunt proprietatea clienților noștri în orice moment și sunt păstrate doar pentru perioada agreată. Această perioadă este convenită în prealabil în contract. După încetarea cooperării, clientului i se permite să descarce datele și, eventual, să le transfere unui alt furnizor. Datele sunt apoi șterse. Daktela nu este autorizat să furnizeze sau să transmită aceste date nimănui, cu excepția autorităților publice care sunt îndreptățite să solicite date în conformitate cu legea.



19.1 These Terms and Conditions regulate mutual rights and obligations in the processing of personal data to which the Provider has obtained access in the performance of the contract concluded with the Subscriber (user). In the event that a contract on the processing of personal data has been concluded between the Provider and the Subscriber, this shall take precedence.

19.2 The Provider undertakes to process for the Subscriber the personal data provided by the Subscriber to the extent and for the purpose stipulated by the agreed contract. The Provider is not entitled to process personal data in contradiction to or beyond the scope stipulated by these terms and conditions and the agreed contract, and only for the period agreed in the contract.

19.3 The Subscriber grants permission with the involvement of a subcontractor as a further processor under Article 28 (2) of the GDPR Regulation, which is the hosting provider see. Art. 18.2. of these GBT. The Subscriber also grants the Provider a general authorization to involve any other processor of personal data in the processing, however, the Provider must inform the Subscriber in writing of any intended changes concerning the acceptance or replacement of other processors and give the Subscriber the opportunity to object to these changes. The Provider shall impose on its subcontractors, in the capacity of a personal data processor, the same data protection obligations as set out in these Conditions.

19.4 The Provider undertakes that the

## **19. Drepturi în ceea ce privește protecția vieții private și obligații dintre operator și persoana împuternicită**

19.1. Acești Termeni și Condiții reglementează drepturile și obligațiile reciproce în prelucrarea datelor cu caracter personal la care Furnizorul a obținut acces în derularea contractului încheiat cu Abonatul (utilizatorul). În cazul în care a fost încheiat un contract privind prelucrarea datelor cu caracter personal între Furnizor și Abonat, acesta va avea prioritate.

19.2. Furnizorul se obligă să prelucreze pentru Abonat datele personale furnizate de Abonat în măsura și în scopul stipulat prin contractul agreed. Furnizorul nu are dreptul să prelucreze date cu caracter personal în contradicție cu sau în afara domeniului de aplicare stipulat de acești termeni și condiții și de contractul convenit și numai pentru perioada agreedă în contract.

19.3. Abonatul acordă permisiunea cu implicarea unui subcontractant în calitate de persoană împuternicită suplimentară în conformitate cu articolul 28 (2) din Regulamentul GDPR, care va fi prestatorul serviciilor de găzduire a se vedea. Art. 18.2. din prezentele Condiții Generale. De asemenea, Abonatul acordă Furnizorului o autorizație generală de a implica orice altă persoană împuternicită pentru prelucrarea datelor cu caracter personal, cu toate acestea, Furnizorul trebuie să informeze Abonatul în scris cu privire la orice modificări intenționate privind acceptarea sau înlocuirea altor persoane împuternicite și să ofere Abonatului posibilitatea de a contesta aceste modificări. Furnizorul va impune subcontractanților săi, în calitate de operator de date cu caracter personal, aceleași obligații de protecție a datelor prevăzute în prezentele Condiții.

19.4. Furnizorul se angajează ca

processing of personal data will be ensured in particular as follows:

19.4.1 The provided personal data are processed in accordance with legal regulations, the agreed service contract and based on the Subscriber's instructions. The Provider is not responsible for the accuracy of the personal data provided by the Administrator.

19.4.2 The Provider undertakes to provide technical and organizational protection for the processed personal data in such a way that unauthorized or accidental access to, alteration, destruction or loss of data, unauthorized transfers, other unauthorized processing as well as other misuse and that all personal and data processing obligations of the data processor are ensured continually during the processing of data.

19.4.3 The technical and organizational measures taken shall be at a low level of risk. Through them, the Provider ensures the continued confidentiality, integrity, availability and resilience of processing systems and services, and restores the availability and access to personal data in a timely manner in the event of physical or technical incidents.

19.4.4 The Provider hereby declares that the protection of personal data is subject to the internal security regulations of the Provider.

19.4.5 Personal data will be accessible only to authorized persons of the Provider, who will have the conditions and scope of data processing determined by the Provider and each such person will access the personal data under its unique identifier.

19.4.6 The Authorized Persons of the Provider processing personal data in accordance with these terms and

prelucrarea datelor cu caracter personal să fie asigurată în special după cum urmează:

19.4.1. Datele cu caracter personal furnizate sunt prelucrate în conformitate cu reglementările legale, cu contractul de servicii agreed și pe baza instrucțiunilor Abonatului. Furnizorul nu este responsabil pentru acuratețea datelor cu caracter personal furnizate de Administrator.

19.4.2. Furnizorul se angajează să ofere protecție tehnică și organizatorică pentru datele cu caracter personal prelucrate astfel încât accesul neautorizat sau accidental la, modificarea, distrugerea sau pierderea datelor, transferurile neautorizate, alte prelucrări neautorizate, precum și alte utilizări abuzive și ca toate datele personale și obligațiile de prelucrare ale operatorului de date să fie asigurate în mod continuu pe durata prelucrării datelor.

19.4.3. Măsurile tehnice și organizatorice luate trebuie să fie la un nivel scăzut de risc. Prin intermediul acestora, Furnizorul asigură confidențialitatea, integritatea, disponibilitatea și rezistența continuă a sistemelor și serviciilor de prelucrare și restabilește disponibilitatea și accesul la datele personale în timp util în cazul unor incidente fizice sau tehnice.

19.4.4. Furnizorul declară prin prezentul că protecția datelor cu caracter personal este supusă regulamentelor interne de securitate ale Furnizorului.

19.4.5. Datele cu caracter personal vor fi accesibile numai persoanelor autorizate ale Furnizorului, care vor avea condițiile și sfera de prelucrare a datelor determinate de Furnizor și fiecare astfel de persoană va accesa datele personale conform identicatorului său unic.

19.4.6. Persoanele Autorizate ale Furnizorului care prelucrează datele cu caracter personal în conformitate cu acești termeni și condiții sunt obligate să păstreze

conditions are obliged to maintain confidentiality of personal data and security measures whose disclosure would compromise their security. The Provider shall ensure their demonstrable commitment to this obligation. The Provider shall ensure that this obligation for the Provider and the Authorized Person shall continue even after the termination of employment or other relationship with the Provider.

19.4.7 The Provider shall, if necessary, assist the Subscriber through appropriate technical and organizational measures in fulfilling the Subscriber's obligations arising from the function of the personal data controller. The Provider is entitled to request a reasonable remuneration for these activities based on the current price list published on its website.

19.4.8 After termination of performance of the performance, the Provider is obliged to delete all provided personal data or return it to the Subscriber, unless it is obliged to store it on the basis of a special law.

19.5 The Subscriber undertakes to immediately report all facts known to him which could adversely affect the proper and timely fulfillment of obligations arising from these Conditions and to provide the Provider with the necessary cooperation for the fulfillment of these Conditions.

19.6 Relationships not expressly regulated by these conditions are governed by the GDPR Regulation and the legal order of Romania, especially of Law no. 287/2009 regarding the Civil Code, GEO no. 111/2011 on electronic communications, Law no. 506/2004 on the processing of personal data and the protection of privacy in the electronic communications sector and GEO 34/2014 on consumer rights in contracts concluded with professionals, as well as for

confidențialitatea datelor cu caracter personal și măsurile de securitate a căror dezvăluire ar compromite securitatea acestora. Furnizorul își va asigura angajamentul demonstrabil față de această obligație. Furnizorul se va asigura că această obligație pentru Furnizor și Persoana autorizată va continua chiar și după încetarea raportului de muncă sau a altei relații cu Furnizorul.

19.4.7. Furnizorul va asista, dacă este necesar, Abonatul prin măsuri tehnice și organizatorice adecvate pentru îndeplinirea obligațiilor Abonatului care decurg din funcția de operator de date cu caracter personal. Furnizorul are dreptul de a solicita o remunerație rezonabilă pentru aceste activități pe baza listei de prețuri actuale publicate pe site-ul său web.

19.4.8. După încetarea executării prestației, Furnizorul este obligat să șteargă toate datele personale furnizate sau să le returneze Abonatului, cu excepția cazului în care acesta este obligat să le stocheze în baza unei legi speciale.

19.5. Abonatul se obligă să raporteze imediat toate faptele cunoscute de el care ar putea afecta negativ îndeplinirea corectă și la timp a obligațiilor care decurg din prezentele Condiții și să ofere Furnizorului cooperarea necesară pentru îndeplinirea acestor Condiții.

19.6. Relațiile care nu sunt reglementate în mod expres de aceste condiții sunt reglementate de Regulamentul GDPR și de ordinea juridică a României, în special ale Legii nr. 287/2009 privind Codul Civil, OUG nr. 111/2011 privind comunicațiile electronice, Legii nr. 506/2004 privind prelucrarea datelor cu caracter personal și protecția vieții private în sectorul comunicațiilor electronice și a OUG 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii,

amending and supplementing certain normative acts.

**20. These Conditions come into effect on 1.4.2019.**

**21. Numbering Resource Policy**

The End User hereby acknowledges and agrees to the following:

- a) The Service / Phone Number is part of a Numbering Resource that has been transferred to Daktela, in accordance with the applicable legislation;
- b) In the event Daktela can no longer use the Numbering Resource, for any reason, Daktela will notify the End User in due time (the "Notification"). Once it receives the Notification, the End User will have up to 48 hours to exercise, in writing, his/her right to end this Agreement or the continue using the Service / Phone Number. The End User hereby expressly agrees that the Service / Phone Number will be continued if the End User does not exercise his/her option within the mentioned timeframe;
- c) If the Service / Phone Number is continued, the End User expressly agrees that this Agreement will be assigned to the initial incumbent of the Numbering Resource, as detailed by Daktela in the Notification. For the avoidance of any doubt, Daktela is the sole responsible for any damages caused to the End User under this article.

precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative.

**20. Aceste Condiții intră în vigoare în data de 1.4.2019.**

**21. Politica privind Resursele de Numerotație**

Utilizatorul final a luat la cunoștință și este de acord cu următoarele:

- a) Serviciul/ Numărul de telefon este parte a Resursei de Numerotație ce a fost transferată către Daktela, în concordanță cu legislația în vigoare
- b) În cazul în care Daktela nu mai utilizează Resursa de Numerotație, din orice motiv, Daktela va notifica Utilizatorul final în timp util (prin Notificare oficială). După primirea Notificării oficiale, Utilizatorul final va avea la dispoziție 48 de ore pentru a-și exercita, în scris, dreptul său de a înceta prezentul Acord sau de a continua să utilizeze Serviciul/ Numărul de telefon. În cazul în care, Utilizatorul final nu își exprimă acordul sau dezacordul în termenul de 48 de ore, Serviciul/ Numărul de telefon va continua să funcționeze în mod automat.
- c) Dacă Serviciul/ Numărul de telefon va fi utilizat în continuare, Utilizatorul final este în mod expres de acord că prezentul Acord va fi atribuit către titularul inițial al Resursei de numerotație, așa cum a fost prezentat în



+40 31 229 7414  **Daktela RO**  
Bulevardul Iuliu Maniu nr. 6L,  
Campus 6.1  
Etaj 1 și 2, Sector 6  
București, 061072  
daktela@daktela.ro  [www.daktela.ro](http://www.daktela.ro)

	Notificarea trimisă de către Daktela. Pentru înlăturarea oricărei neclarități, Daktela este responsabil pentru orice daună cauzată Utilizatorului final în temeiul acestui articol.
<b>Date, stamp and signature of the Provider`s authorized person/ Data, țăampila țăi semnătura reprezentantului legal al Furnizorului</b>	<b>Date, stamp and signature of the Subscriber`s authorized person/ Data, țăampila țăi semnătura reprezentantului legal al Abonatului</b>