

TERMENI ȘI CONDIȚII GENERALE  
Versiunea 2.0

Data de intrare în vigoare: 01/03/2020

©Trans Sped, 2020. Toate drepturile rezervate.

Cuprins

1. Date despre furnizorul de servicii
2. Definiții
3. Obiect
4. Durata
5. Servicii
  - 5.1. Emiterea unui certificat digital calificat
  - 5.2. Reînnoirea unui certificat digital calificat
  - 5.3. Revocarea unui certificat digital calificat
  - 5.4. Suspendarea unui certificat digital calificat
6. Obligațiile și răspunderea Trans Sped
7. Obligațiile utilizatorului
8. Limitări, restricții și excluderi
9. Confidențiale. Prelucrarea datelor cu caracter personal
10. Încetare
11. Disponibilitate
12. Soluționarea litigiilor
13. Comunicări

1. Date despre furnizorul de servicii

Trans Sped SRL este un furnizor de servicii de încredere calificat în temeiul Regulamentului (UE) nr. 910/2014 [1], aplicabil semnăturilor electronice (denumit în continuare „Regulamentul eIDAS”).

Numele și adresa furnizorului de servicii: Trans Sped, strada Despot Voda nr. 38, sectorul 2, 020656, București, România

Program: între 8:00 și 18:00

Numărul de telefon al biroului pentru clienți: +40.21.210.75.00

Adresa de e-mail a biroului pentru clienți: office@transsped.ro

Informații despre acest serviciu pot fi accesate la adresa: [www.transsped.ro](http://www.transsped.ro)

Reclamațiile pot fi notificate către: strada Trans Sped 38 Despot Voda, sectorul 2, 020656, București, România.

2. Definiții

*Serviciu de încredere*, reprezintă toate și oricare dintre serviciile de bază privind certificarea oferite de Trans Sped în calitate Prestator de Servicii de Încredere Calificat privind emiterea, administrarea, suspendarea,

revocarea, reînnoirea, depozitarea și verificarea stării certificatelor digitale calificate, în accepțiunea Regulamentului (UE) nr.910/2014, a deciziilor Comisiei Europene de punere a acestuia în aplicare și legislației naționale în vigoare în domeniu, precum și orice alte servicii conexe menționate la [www.transsped.ro](http://www.transsped.ro). Inclusiv, dar fără a se limita la un serviciu electronic prestat în mod obișnuit în schimbul unei remunerații, care constă în crearea semnăturilor electronice, a sigiliilor electronice, a mărcilor temporale și a certificatelor aferente serviciilor respective, cat si pastrarea pe termen lung a semnatuurilor si a sigiliilor electronice.

*Utilizator* reprezintă persoana fizică în numele căreia se emite certificatul digital pentru semnătură electronică și care creează o semnătură electronică, atribuindu-se astfel calitatea de titular al certificatului digital calificat. Utilizatorul poate fi persoană fizică care acționează în nume propriu sau persoană fizică reprezentant desemnat al unei persoane juridice.

*Beneficiar* reprezintă o persoană fizică sau o persoană juridică care comandă și suportă costul unui serviciu de încredere prestat de Trans Sped. Beneficiarul poate coincide cu Utilizatorul sau poate fi o entitate fizică sau juridică diferită.

*Certificat calificat pentru semnătură electronică*, înseamnă un certificat pentru semnăturile electronice care este emis de un prestator de servicii de încredere calificat și care îndeplinește cerințele prevăzute la Anexa I din Regulamentul (UE) nr.910/2014.

*Codul de Practici și Proceduri*, denumit în continuare CPP, reprezintă Codul de Practici și Proceduri al Autorității de Certificare Trans Sped, disponibile oricărui partener interesat la adresa [www.transsped.ro](http://www.transsped.ro).

*Politica de Certificare*, denumită în continuare PC, reprezintă Politica de Certificare a Autorității de Certificare Trans Sped, disponibilă oricărui partener interesat la adresa [www.transsped.ro](http://www.transsped.ro).

*Date cu caracter personal*, înseamnă orice informații privind o persoană fizică identificată sau identificabilă ("persoană vizată"); o persoană fizică identificabilă este o persoană care poate fi identificată, direct sau indirect, în special prin referire la un element de identificare, cum ar fi un nume, un număr de identificare, date de localizare, un identificator online, sau la unul sau mai multe elemente specifice, proprii identității sale fizice, fiziologice, genetice, psihice, economice, culturale sau sociale.

### 3. Obiect

3.1. Prezentul document stabilește termenii și condițiile generale privind serviciile de încredere calificate prestate de Trans Sped și solicitate de către Utilizator sau Beneficiar.

3.2. Trans Sped furnizează serviciile de încredere calificate în conformitate cu CPP/PC în vigoare, acestea fiind considerate parte integrantă a prezentului document.

3.3. Solicitarea de prestare a unui serviciu de încredere calificat către Trans Sped, implică acceptarea prezentelor condiții generale. Trans Sped nu va presta serviciul de încredere calificat solicitat în cazul în care solicitantul nu respectă modalitățile de identificare a acestuia conform legislației în vigoare, precum și dacă acesta nu acceptă prezentele condiții generale.

### 4. Durata

Prezentul document intră în vigoare în momentul semnării acestuia de către Utilizator, dar nu înainte de semnarea de către Beneficiar a Acordului cu utilizatorul/Contractului de prestare servicii de încredere calificate și este valabil pe toată durata de valabilitate a certificatului digital calificat solicitat, dar nu mai mult de 3 ani.

### 5. Servicii

În vederea prestării serviciilor de încredere solicitate, Trans Sped asigură următoarele:

5.1. Emiterea unui certificat digital calificat

5.1.1. Emiterea unui certificat digital calificat se realizează în conformitate cu prevederile CPP/PC, precum și cu instrucțiunile publicate la adresa [www.transsped.ro](http://www.transsped.ro).

5.1.2. Atunci când emite un certificat digital calificat, Trans Sped verifică, prin intermediul Autorităților de Înregistrare, prin mijloace corespunzătoare și în conformitate cu legislația în vigoare, identitatea, și atunci când este cazul, atributele specifice ale persoanei fizice care urmează să aibă calitatea de titular al certificatului digital calificat.

## 5.2. Reînnoirea unui certificat digital calificat

5.2.1. Înainte de expirarea duratei de valabilitate a certificatului digital calificat, Trans Sped se obligă să notifice Utilizatorul în acest sens, cu 30, 15, 7 și respectiv 1 zi înainte de data expirării.

5.2.2. Reînnoirea unui certificat digital calificat se aplică Utilizatorilor care dețin un certificat digital calificat emis de Trans Sped și care doresc o continuitate a acestuia, procedura realizându-se în conformitate cu prevederile CPP/ PC, precum și instrucțiunilor publicate la adresa [www.transsped.ro](http://www.transsped.ro).

5.2.3. Identificarea Utilizatorului care solicită reînnoirea unui certificat calificat se realizează urmând aceleași reguli ca și în cazul emiterii.

## 5.3. Revocarea unui certificat digital calificat

5.3.1. Revocarea unui certificat digital calificat presupune anularea validității certificatului și a retragerii oricărui drept de utilizare a acestuia, acțiunea fiind permanentă, fara posibilitatea de a reveni la starea inițială a certificatului.

5.3.2. Revocarea unui certificat digital calificat se realizează în conformitate cu prevederile CPP/ PC, precum și instrucțiunilor publicate la adresa [www.transsped.ro](http://www.transsped.ro).

5.3.3. În cazul revocării unui certificat digital calificat, Trans Sped va notifica imediat Utilizatorul în acest sens, menționând motivele care au stat la baza revocării.

5.3.4. Trans Sped va înscrie mențiunea de revocare a certificatului în registrul electronic de evidență a certificatelor, în termen de maxim 24 de ore, revocarea devenind opozabilă terților de la data înscrierii sale în registrul electronic de evidență a certificatelor. De asemenea, Trans Sped va introduce certificatul revocat în Lista Certificatelor Revocate.

5.3.5. Trans Sped va face disponibil oricărei părți interesate informațiile privind statusul certificatelor emise (exemplu: activ, suspendat, revocat, expirat). Aceste informații vor fi disponibile pentru fiecare certificat emis, la orice moment de timp, inclusiv după expirarea certificatului, într-un mod automat, de încredere, gratuit și eficient.

5.3.6. Revocarea unui certificat calificat se realizează în termen de 24 de ore din momentul în care Trans Sped a luat la cunoștință despre apariția oricăruia dintre următoarele cazuri:

(a) la cererea Utilizatorului și/sau Beneficiarului, după o prealabilă verificare a identității acestuia și în conformitate cu instrucțiunile publicate la adresa [www.transsped.ro](http://www.transsped.ro);

(b) la decesul ori punerea sub interdicție a Utilizatorului sau printr-o hotărâre judecătorească definitivă.

(c) dacă se dovedește în mod neîndoielnic că certificatul a fost emis în baza unor informații eronate sau false ori datele esențiale în baza cărora a fost emis certificatul nu mai corespund realității;

(d) dacă se dovedește utilizarea certificatului digital calificat în mod fraudulos sau în cazul în care datele de creare a semnăturilor electronicele fost compromise;

(e) la expirarea perioadei maxime în care certificatul poate avea statusul de suspendat;

(f) pentru oricare din cazurile descrise la punctul 4.5.1. din CPP/ PC.

## 5.4. Suspendarea unui certificat digital calificat

5.4.1. Suspendarea unui certificat digital calificat atrage pierderea temporară a valabilității unui certificat digital calificat și se realizează în conformitate cu prevederile CPP/ PC, precum și instrucțiunilor publicate la adresa [www.transsped.ro](http://www.transsped.ro).

Un certificat este suspendat pentru maximum șapte (7) zile după cererea de suspendare. Un certificat poate fi suspendat de două ori; o a treia suspendare și depășirea perioadei de suspendare atrag după sine revocarea certificatului.

5.4.2. În cazul suspendării unui certificat digital calificat, Trans Sped va notifica imediat Utilizatorul în acest sens, menționând motivele care au stat la baza suspendării.

5.4.3. Suspendarea unui certificat calificat se realizează în termen de 24 de ore din momentul în care Trans Sped a luat la cunoștință despre apariția oricăruia dintre următoarele cazuri:

- (a) la cererea Utilizatorului și/sau Beneficiarului, după o prealabilă verificare a identității acestuia și în conformitate cu instrucțiunile publicate la adresa [www.transsped.ro](http://www.transsped.ro);
- (b) dacă s-a dispus suspendarea printr-o hotărâre judecătorească definitivă;
- (c) pentru oricare din cazurile descrise la art.4.3.6., în condiția în care există doar suspiciune în acest sens;
- (d) în orice alte situații în care sunt necesare explicații ori informații suplimentare din partea Utilizatorului sau Beneficiarului.

## 6. Obligațiile și răspunderea Trans Sped

6.1. Trans Sped se obligă să respecte prevederile CPP/ PC, precum și cele ale legislației europene și naționale aplicabile. Astfel, obligațiile principale ale Trans Sped sunt:

- (a) să respecte condițiile generale din prezentul document, precum și toate procedurile și politicile de certificare în vigoare, publicate la adresa [www.transsped.ro](http://www.transsped.ro);
- (b) să nu emită un certificat digital calificat fără identificarea prealabilă a solicitantului, conform Regulamentului (UE) nr. 910/2014 (eIDAS), precum și a validării datelor și documentelor care stau la baza emiterii certificatului;
- (c) să asigure securitatea sistemelor informatice utilizate pentru oferirea serviciilor de încredere calificate, folosind practicile unanim recunoscute în domeniu și recomandate de standardele internaționale;
- (d) să emită certificatul digital calificat în termen de maximum 24 de ore din momentul achitării serviciului de încredere calificat facturat, cu excepția cazului în care Utilizatorul solicită în mod expres o altă dată peste cele 24 de ore;
- (e) să publice în registrul electronic de evidență certificatele digitale calificate acceptate de către titularii acestora;
- (f) să publice Lista Certificatelor Revocate, în conformitate cu prevederile CPP/ PC în vigoare;
- (g) să notifice Utilizatorul cu privire la:
  - 1) refuzul de a emite certificatul, motivele deciziei și posibilitățile de remediere, dacă există;
  - 2) emiterea certificatului digital calificat și modalitățile de utilizare și instalare corespunzătoare;
  - 3) expirarea certificatului digital calificat;
  - 4) revocarea/suspendarea certificatului.
- (h) să proceseze cererile de revocare sau suspendare în maxim 24 de ore de la recepționarea solicitării și să asigure verificarea identității solicitantului;
- (i) să prelucreze datele cu caracter personal în mod corespunzător și cu respectarea dispozițiilor Regulamentului (UE) nr. 910/2014, a Regulamentului (UE) nr. 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și al altor dispoziții de drept ale Uniunii sau drept intern referitoare la protecția datelor.

6.2. În cazul nerespectării obligațiilor prevăzute de legislația în vigoare din domeniul serviciilor de încredere calificate, Trans Sped este răspunzător pentru prejudiciile aduse oricărui persoane fizice sau juridice. Trans Sped este răspunzător pentru prejudiciul cauzat în mod intenționat sau din neglijența oricărei persoane fizice sau juridice care își întemeiază conduita pe efectele juridice ale respectivelor certificate numai în ceea ce privește:

- (a) în momentul emiterii certificatului, exactitatea tuturor informațiilor pe care le conține certificatul;
- (b) în momentul emiterii certificatului, transmiterea către Utilizator a datelor de creare și verificare a semnăturilor electronice;
- (c) întreruperea imediată și definitivă a accesului la datele de creare și verificare a semnăturilor electronice, în cazul în care acestea au fost compromise și sub condiția ca, Trans Sped să fi fost notificat corespunzător în prealabil;
- (d) celelalte cazuri prevăzute de legislația aplicabilă în vigoare, în momentul emiterii certificatului digital calificat.

## 7. Obligațiile Utilizatorului

7.1. Prin semnarea prezentelor condiții generale, Utilizatorul declară că a luat la cunoștință și acceptă următoarele obligații:

- (a) să furnizeze toate informațiile necesare, în mod complet și corect, în vederea emiterii certificatului digital calificat;

- (b) să își dea în mod expres acordul, prin semnarea prezentului document, ca Trans Sped să prelucreze și să stocheze datele sale cu caracter personal, precum și reținerea unei copii a cărții de identitate, în vederea realizării operațiunilor necesare prestării serviciilor de încredere calificate solicitate, inclusiv privind utilizarea unora din aceste date pentru a crea, a menține și a pune la dispoziție, în mod public, registrul electronic de evidență a certificatelor digitale, conform legislației aplicabile, în vigoare.
  - (c) să utilizeze doar acele dispozitive criptografice securizate și aplicații software aprobate și recomandate de Trans Sped;
  - (d) să utilizeze certificatul digital calificat emis în numele său doar pentru scopurile declarate ale acestuia și conform ariei de aplicabilitate a acestuia, în conformitate cu CPP/CP ale Trans Sped;
  - (e) să respecte ghidurile și instrucțiunile Trans Sped privind utilizarea corespunzătoare a certificatelor digitale calificate și a dispozitivelor criptografice securizate pe care acestea sunt stocate, să nu depășească limitările impuse prin prezentele condiții generale și să nu instruiască certificatul digital calificat terților persoane;
  - (f) să solicite de îndată Trans Sped revocarea sau suspendarea certificatului digital calificat în cazul producerii oricărui eveniment specificat în art.4.3. și 4.4.;
  - (g) să respecte prezentele condiții generale, precum și CPP/ PC Trans Sped, în vigoare publicate la [www.transsped.ro](http://www.transsped.ro)
  - (h) să verifice conținutul certificatului digital calificat în momentul primirii acestuia, în special corectitudinea datelor și complementaritatea cheii publice cu cea privată pe care o deține, iar în cazul unei neconcordanțe să solicite de îndată revocarea certificatului. Certificatul este considerat acceptat de către Utilizator din momentul în care acesta a fost emis. Fiecare certificat digital acceptat este publicat în registrul electronic de evidență a certificatelor emise de Autoritatea de Certificare Trans Sped, publicat la [www.transsped.ro](http://www.transsped.ro);
  - (i) să aducă la cunoștința Trans Sped, de îndată, orice modificare apărută în datele sale de identificare;
  - (j) să nu încerce, în niciun fel și prin nici un mijloc, accesarea neautorizată sau vreo intervenție informatică asupra bazei de date sau a echipamentelor Trans Sped;
  - (k) să utilizeze serviciile de încredere calificate cu buna credință și să nu angajeze în nici un fel răspunderea Trans Sped, în cazul în care respectivele servicii sunt utilizate în mod necorespunzător și/sau fraudulos.
- 7.2. Orice nerespectare de către Utilizator a obligațiilor sale va fi considerată o încălcare a condițiilor generale și va atrage după sine revocarea certificatelor digitale calificate și dreptul Trans Sped de a solicita plata de daune-interese.

## 8. Limitări, restricții și excluderi

8.1. Certificatele digitale calificate pentru semnătura electronică pot fi utilizate doar pentru realizarea operațiunilor criptografice precum autentificare, semnare electronică, doar de către titularul certificatului. Este interzisă utilizarea certificatului digital calificat pentru semnătura electronică în alte scopuri decât cele indicate și permise de Trans Sped și este interzisă utilizarea unui certificat calificat expirat, suspendat sau revocat pentru a crea semnături electronice.

8.2. Utilizarea serviciilor de încredere calificate prestate de către Trans Sped se va realiza doar în conformitate cu instrucțiunile și ghidurile (care emană) Trans Sped, iar în cazul în care acestea sunt încălcate, Trans Sped este exonerat de răspundere pentru prejudiciile rezultate din utilizarea serviciilor care depășesc restricțiile indicate.

8.3. Trans Sped nu este responsabilă pentru:

- (a) daunele de forță majoră și/sau cazul fortuit;
- (b) de utilizarea necorespunzătoare a serviciilor de încredere calificate;
- (c) stocarea de date eronate în bazele de date ale Trans Sped și includerea acestora în certificate digitale emise Utilizatorului în cazul în care Utilizatorul a declarat ca aceste date sunt corecte;
- (d) prejudiciile cauzate de furtul sau deteriorarea dispozitivelor criptografice securizate care stochează certificatele digitale, folosirea neautorizată a acestora sau pentru orice fel de neglijență a Utilizatorului în păstrarea și utilizarea acestora.

8.4. În caz de neexecutare sau de executare necorespunzătoare a oricărei obligații contractuale asumate, partea prejudiciată va fi în drept să solicite și să primească în culpă, plata de daune-interese, la valoarea prejudiciului real creat și dovedit. Răspunderea Prestatorului va fi limitată la maximum 10.000 euro pentru fiecare cerere privind acoperirea prejudiciului.

8.5. Trans Sped nu își asumă răspunderea și nu poate fi obligată la plata de daune pentru prejudicii indirecte, beneficii sau profituri nerealizate, pierderi financiare, de clienți sau date. În situația existenței unei astfel de cereri de acoperire a prejudiciului suferit, răspunderea Trans Sped este limitată la contravaloarea serviciului prestat pentru fiecare cerere de acest tip.

8.6. Trans Sped își rezervă dreptul de a refuza emiterea unui certificat digital calificat acelor solicitanți care nu au capacitate deplină de exercițiu a drepturilor lor, conform legislației naționale și europene în vigoare sau dacă a identificat absența abilităților solicitanților de a citi și/sau scrie.

#### 9. Confidențialitate. Prelucrarea datelor cu caracter personal

9.1. Trans Sped colectează, procesează, stochează și arhivează date cu caracter personal în scopul furnizării serviciilor de încredere calificate solicitate și numai în conformitate cu prevederile Regulamentului (UE) nr. 679/2016 și în condiții ce asigură păstrarea confidențială a tuturor informațiilor de care ia cunoștință atât la semnarea acordului cu utilizatorul/ contractului, cât și pe parcursul derulării acestuia.

9.2. Furnizarea datelor cu caracter personal de către Utilizator este obligatorie pentru ca Trans Sped să poată presta serviciile de încredere calificate solicitate de către Utilizator, iar refuzul Utilizatorului de a furniza aceste date atrage după sine imposibilitatea prestării serviciilor.

9.3. Conform Regulamentului (UE) nr. 910/2014, Trans Sped în calitate de prestator de servicii de încredere calificat, este obligat să păstreze toate datele care au stat la baza emiterii unui certificat digital calificat pe o perioadă de 10 (zece) ani și 6 luni de la data încetării valabilității certificatului în cauză. După trecerea acestui termen, informațiile și datele cu caracter personal cu privire la serviciul de încredere calificat prestat vor fi distruse cu respectarea prevederilor legislației în vigoare privind arhivarea. Astfel, Utilizatorul își poate exercita dreptul de a fi uitat sub condiția de a fi trecut perioada în care Trans Sped este obligată să păstreze datele.

9.4. Trans Sped și mandatarii săi vor asigura confidențialitatea datelor cu caracter personal furnizate de către Utilizator sau solicitate de la acesta, cu excepția situației în care divulgarea acestor date este realizată cu acordul prealabil al Utilizatorului dat în baza prezentelor Condiții, la cererea unor terți autorizați sau pentru prestarea unor servicii de către terți (precum tipărire și/sau expediere facturi, servicii de colectare a debitelor, etc.) De asemenea, datele cu caracter personal vor putea fi dezvăluite auditorilor, terților care și bazează conduita pe serviciile furnizate de Trans Sped și în orice alte situații temeinic justificate cu înștiințarea prealabilă a Utilizatorului, în vederea îndeplinirii scopurilor anterior amintite și urmărind protejerea cu prioritate a drepturilor Utilizatorului.

9.5. Trans Sped își rezervă dreptul de a prelucra datele cu caracter personal și în scopuri promoționale, cu respectarea drepturilor Utilizatorilor prevăzute de lege în acest sens. În cazul în care aceste operațiuni sunt realizate de către terțe părți, datele cu caracter personal vor putea fi comunicate acestora. Utilizatorii își pot retrage oricând consimțământul pentru utilizarea datelor lor în scop promoțional, prin înaintarea unei cereri scrise către Trans Sped, cerere ce devine anexă și parte integrantă a condițiilor generale.

Astfel, privind datele cu caracter personal prelucrate în scop promoțional, Utilizatorul beneficiază de următoarele drepturi:

- a) dreptul de informare;
- b) dreptul de acces la date;
- c) dreptul de intervenție asupra datelor;
- d) dreptul de opoziție;
- e) dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale;
- f) dreptul de a se adresa justiției;

g) dreptul de a face plângere la Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal (dataprotection.ro), în calitate de autoritate de supraveghere.

9.6. Utilizatorul are în aceeași măsură obligația de a păstra confidențialitatea, conform CPP/ PC în vigoare la data emiterii certificatului, publicată la adresa [www.transsped.ro](http://www.transsped.ro).

9.7. Atât Trans Sped, cât și Utilizatorul vor fi exonerati de răspundere privind dezvăluirea de informații confidențiale, în cazul în care:

- a) informația era cunoscută unei părți înainte ca această să fi fost comunicată de către cealaltă parte;
- b) informația a fost dezvăluită după ce a fost obținut acordul scris al părții proprietare a informației respective;
- c) partea care era obligată la confidențialitate, a fost obligată în mod legal să dezvăluie respectiva informație.

9.8. Dezvăluirea oricărei informații confidențiale către persoanele implicate în procesul de prestare a serviciilor de încredere calificate, se va realiza în mod confidențial cu respectarea dispozițiilor Regulamentului nr. 679/2016 și se va extinde doar asupra acelor informații necesare pentru îndeplinirea activităților persoanelor respective.

9.9. O terță parte poate avea acces doar la informațiile disponibile public în certificate (precum: nume, prenume, email). Celelalte date furnizate în aplicațiile trimise către Trans Sped nu vor fi dezvăluite în nicio circumstanță vreunei terțe părți, în mod voluntar sau intenționat (cu excepția situațiilor prevăzute de lege).

9.10. Prezentele condiții de confidențialitate se vor completa cu prevederile legislației națională și europeană, cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal.

9.11. Nota de informare privind protecția datelor cu caracter personal poate fi consultată la adresa [www.transsped.ro](http://www.transsped.ro).

## 10. Încetare

Prezentele condiții generale vor înceta în una din următoarele situații:

(a) la expirarea sau revocarea certificatului digital calificat;

(b) la data respingerii cererii de certificat;

(c) în caz de neacceptare a certificatului digital calificat de către Utilizator;

(d) în termen de 30 (treizeci) de zile de la recepționarea unei notificări din partea Trans Sped, referitoare la încălcarea de către Utilizator a obligațiilor asumate prin condițiile generale și dacă această încălcare nu a fost remediată în acest interval;

(e) în cazul încetării contractului de prestări servicii de încredere calificate, încheiat între Trans Sped și Beneficiar.

## 11. Disponibilitate

10.1. Trans Sped asigură programul cu publicul de luni până vineri, între orele 08:00 și 18:00, cu excepția sărbătorilor legale naționale și pune la dispoziția Utilizatorilor și oricăror alte părți interesate, la numărul de telefon 021 210 87 00/ 021 210 75 00 sau prin e-mail [suportqca@transsped.ro](mailto:suportqca@transsped.ro), orice informații referitoare la serviciile de încredere calificate furnizate, precum și alte produse și servicii conexe.

10.2. Trans Sped garantează accesul la sediul din Str. Despot Vodă, nr.38, sector 2, București, România.

## 12. Soluționarea litigiilor

12.1. Toate disputele sau neînțelegerile privind Contractul sau executarea acestuia vor fi soluționate pe cale amiabilă de reprezentanții Părților, conform Codului de procedură civilă.

12.2. În cazul în care rezolvarea pe cale amiabilă a disputelor sau neînțelegerilor nu este posibilă, soluționarea acestora se va realiza de instanțele judecătorești în a carei circumscripție își are sediul Trans Sped, în conformitate cu legislația română în vigoare.

## 13. Comunicări

13.1. Orice comunicare dintre părți, pentru a produce efecte juridice, se va face în mod obligatoriu în scris, după cum urmează: prin email, prin poștă, curier sau scrisoare recomandată cu confirmare de primire sau prin fax cu confirmare de transmitere.

13.2. Trans Sped va înmâna personal Utilizatorului certificatul digital calificat stocat pe dispozitivul criptografic securizat și documentele aferente în funcție de opțiunea Utilizatorului exprimată în momentul înaintării cererii către Trans Sped după cum urmează:

La sediul Trans Sped sau la sediul reprezentantului Trans Sped unde s-a realizat identificarea Utilizatorului.