

Termeni și condiții generale ale platformei Wilio

A) DISPOZIȚII INTRODUCTIVE

I. Termeni și definiții

1. În sensul acestor Termeni și condiții generale (denumite în continuare „**Condițiile**”), se utilizează următorii termeni:
 - a) **P2P** sau **Noi** (în forma gramaticală adecvată) înseamnă compania People2People, s. r. o., cu sediul social în Suché mýto 6, 811 03 Bratislava - mestská časť Staré Mesto, Slovacia, având numărul de identificare: 51 225 221, înscris în Registrul Comerțului al Judecătoriei Bratislava I, secțiunea Sro sub numărul 125322/B, având numărul de identificare fiscală 2120670475 și adresa de e-mail salut@wilio.com.
 - b) **Platformă** înseamnă toate website-urile P2P, aplicațiile mobile **sau alte aplicații, software, procese și orice alte servicii furnizate de sau prin P2P**.
 - c) **Membru** sau **Dvs.** (în forma gramaticală adecvată) înseamnă o persoană care se înregistrează pe Platformă.
 - d) **Cont** înseamnă profilul de Membru creat pe Platformă după înregistrare, care este protejat de o parolă (element de autentificare) specificată de Membru.
 - e) **Profesionist** înseamnă un Membru care trimite oferte de preț pentru Serviciile de specialitate prin intermediul Platformei sau utilizează Platforma pentru a oferi și furniza Servicii de specialitate sau pentru a facilita furnizarea de Servicii de specialitate.
 - f) **Client** înseamnă un Membru care, prin intermediul Platformei, trimite solicitări pentru Servicii de specialitate și primește oferte de preț pentru Servicii de specialitate.
 - g) **Servicii de specialitate** sunt servicii listate, oferite și/sau furnizate de Profesioniști prin intermediul Platformei.
 - h) **Prețul total pentru Serviciile de specialitate** înseamnă suma convenită între Client și Profesionist pentru furnizarea Serviciilor de specialitate. Prețul total pentru Serviciile de specialitate include toate costurile Profesionistului pentru furnizarea Serviciilor de specialitate, inclusiv pentru materiale, transport, instalare, impozite și taxe. În cazul în care plata pentru Serviciile de specialitate este împărțită în mai multe tranșe, Prețul total pentru Serviciile de specialitate este suma tuturor plăților parțiale convenite pentru Serviciile de specialitate.
 - i) **Lista de prețuri** înseamnă regulile de tarifare pentru serviciile Platformei pentru Clienți și Profesioniști. Lista de prețuri este disponibilă pe Platformă.
 - j) **Pachetul de servicii** înseamnă gama de servicii ale Platformei pentru Profesionist, pe care Profesionistul o alege la înregistrarea Contului. Detalii despre Pachetele de servicii individuale sunt oferite în Lista de prețuri.
 - k) **Conținut** înseamnă, în special, text, grafică, imagini, muzică, software, audio, video, fișiere, informații sau alte materiale, inclusiv, dar fără a se limita la, toate informațiile enumerate în Contul Membrului, în cererile pentru Serviciile de specialitate, în ofertele pentru Serviciile de specialitate, în mesajele și legăturile acestora, în evaluări și orice alte informații sau materiale ale Clientului sau Profesionistului disponibile sau puse la dispoziție de aceștia sau partajate pe Platformă sau prin intermediul Platformei sau P2P.

II. Scopul și obiectul condițiilor

1. Aceste Condiții guvernează regulile de acces în Platformă și regulile de utilizare a Platformei.

2. Trebuie să citiți aceste Condiții înainte de a utiliza Platforma. Prin înregistrarea pe Platformă, declarați că ați citit aceste Condiții, că sunteți de acord necondiționat cu acestea și înțelegeți că acestea sunt obligatorii pentru dvs. În același timp, vă angajați să respectați aceste Condiții atunci când utilizați Platforma.
3. Dacă nu sunteți de acord cu o parte din aceste Condiții sau cu o anumită prevedere, nu puteți utiliza Platforma și, în cazul unui Cont deja creat, sunteți obligat să vă anulați Contul.

III. Persoanele autorizate să utilizeze Platforma

1. Înregistrarea pe Platformă și utilizarea Platformei sunt posibile doar pentru persoanele care au capacitate juridică deplină. Un reprezentant legal acționează întotdeauna în numele persoanelor care nu au capacitatea juridică deplină. Prin înregistrarea pe Platformă, confirmați că sunteți o persoană care are capacitate juridică deplină sau care este reprezentată de un reprezentant legal.
2. Dacă utilizați Platforma în numele altei entități, trebuie să fiți autorizat să faceți acest lucru și trebuie să dețineți o autorizație valabilă dacă vă solicităm să faceți dovada, în caz contrar sunteți răspunzător pentru orice daune cauzate P2P, Membrului sau unui terț.
3. Este interzisă utilizarea necorespunzătoare, deteriorarea, supraîncărcarea sau alte manipulări necorespunzătoare ale Platformei. Oricine folosește Platforma cu încălcarea acestei obligații este răspunzător pentru prejudiciul cauzat.
4. Înregistrarea pe Platformă nu este revendicabilă, avem dreptul de a refuza sau de a nu permite înregistrarea dvs. pe Platformă sau de a vă bloca Contul fără a oferi un motiv.

IV. Condiții de utilizare a Platformei

1. P2P oferă un drept neexclusiv de utilizare a Platformei.
2. P2P asigură confidențialitatea și securitatea datelor cu caracter personal furnizate de Membri.
3. P2P are dreptul de a primi toate informațiile și materialele necesare pentru crearea Contului.
4. P2P are dreptul de a colecta suma pe care Profesionistul o datorează pentru utilizarea Platformei.
5. Pe lângă aceste Condiții, sunteți obligat să respectați reglementările legale generale obligatorii atunci când utilizați Platforma, să nu utilizați Platforma în mod abuziv și să acționați întotdeauna în conformitate cu bunele moravuri.
6. Utilizarea Platformei, a Serviciilor de specialitate, a conținutului Platformei, comunicarea prin intermediul Platformei și exprimarea voinței prin intermediul Platformei sunt realizate exclusiv pe riscul și responsabilitatea dvs.
7. P2P prin intermediul Platformei oferă intermedierea Clienților pentru Profioniști și permite Profioniștilor și Clienților să comunice prin intermediul Platformei. P2P nu este un furnizor de Servicii de specialitate și nu este responsabil pentru Serviciile de specialitate furnizate.
8. Serviciile P2P sunt furnizate Profioniștilor și Clienților și pot fi utilizate de către Profioniști și Clienți prin intermediul Platformei, nu numai prin intermediul aplicației mobile, ci și direct, prin intermediul website-urilor P2P și al asistenței P2P.
9. Când trimiteți cereri pe Platformă, creați oferte pentru Serviciile de specialitate și comunicați între Profioniști și Client, sunteți obligat să respectați regulile de bună conduită, să nu folosiți vulgarități, să nu utilizați și să nu dezvăluiți Conținut care ar fi contrar dispozițiilor legale generale obligatorii și să nu folosiți Conținut înșelător sau Conținut care ar încălca drepturile altei persoane. În prima etapă (publică) a comunicării pe Platformă partajarea oricăror date cu caracter personal și informații de contact este interzisă în mod expres conform art. 3 din Subsecțiunea II, Secțiunea B din aceste Condiții.

10. Este interzisă orice utilizare necorespunzătoare a Platformei sau utilizarea acesteia contrar scopului Platformei, a acestor Condiții, a dispozițiilor legale generale obligatorii și a bunelor moravuri. În cazul încălcării acestei interdicții, avem dreptul să vă blocăm Contul, ceea ce nu exclude însă eventuala răspundere pentru daunele cauzate.
11. Prin înregistrare, luați la cunoștință că este posibil ca Contul de pe Platformă să nu fie disponibil în orice moment, în special în timpul întreținerii necesare a Platformei și în cazul posibilelor defecțiuni ale serviciilor furnizate de terți. De asemenea, nu suntem responsabili pentru stocarea de către Membrii a datelor pe Platformă.
12. Întrucât Membrul este întotdeauna responsabil pentru Cont, Conținut și activitățile în Cont, nu suntem răspunzători pentru niciun fel de daune cauzate de Platformă, în special în cazul utilizării necorespunzătoare a Contului de Membru. Platforma este furnizată „așa cum este” și nu oferim garanții cu privire la utilizarea acesteia sau la Conținut.
13. Nu suntem responsabili ca la datele Membrilor de pe Platformă să fie complete, exacte și/sau actualizate și nici nu putem garanta dacă o persoană neautorizată acționează în numele Membrului.
14. De asemenea, nu suntem responsabili ca Profesionistul care oferă Serviciile de specialitate să aibă efectiv dreptul de a furniza Serviciile de specialitate, să îndeplinească toate condițiile pentru furnizarea lor sau ca Profesionistul să își îndeplinească obligațiile fiscale și alte obligații care decurg din reglementările legale generale obligatorii. Profesionistul este singurul responsabil pentru acestea.
15. Prin înregistrare, luați la cunoștință că Contul și Conținutul său devin permanent proprietatea noastră din momentul înregistrării și că avem toate drepturile să le folosim.
16. Din cauza naturii Internetului, nu suntem responsabili pentru securitatea Conținutului pe care ni l-ați furnizat prin intermediul Internetului sau pentru controlul acestuia. Nu putem influența și nu suntem responsabili pentru utilizarea Conținutului pus la dispoziție de dvs. pe Platformă, de către alți Membri, așa că trebuie să fiți prudenți cu privire la acesta atunci când îl publicați. Acest lucru se aplică și comunicării directe între Membrii Platformei.
17. Nu suntem responsabili pentru Conținutul Contului de Membru, precum și pentru evaluările publicate pe Platformă, astfel că nu suntem responsabili pentru orice consecințe care ar putea apărea ca urmare a ilegalității Conținutului Membrului și a unor astfel de evaluări.
18. Nu suntem responsabili pentru cererile și ofertele publicate pentru Serviciile de specialitate pe Platformă, pentru conformitatea acestora cu reglementările legale generale obligatorii, pentru executarea și îndeplinirea obligațiilor care decurg din acestea.
19. Cu excepția cazului în care se prevede altfel în mod expres în Condiții, Membrul nu poate atribui, delega sau transfera în alt mod niciunei alte persoane niciun drept și/sau obligație legată de utilizarea Platformei fără acordul prealabil scris al P2P.
20. Cu excepția cazului în care se prevede altfel în mod expres în Condiții, Membrul nu poate declanșa unilateral orice pretenție legată de utilizarea platformei împotriva P2P.
21. Avem dreptul, chiar și în cooperare comercială cu terțe părți, să folosim Platforma în scopuri de marketing, de exemplu, pentru publicitate sau alte activități de marketing. Dacă sunteți interesat de o cooperare comercială cu noi într-o altă formă decât pentru furnizarea de Servicii de specialitate, trebuie să ne contactați la salut@wilio.com.
22. Avem dreptul să punem capăt funcționării Platformei sau să suspendăm funcționarea acesteia în orice moment, chiar și fără a indica un motiv și a transmite o notificare.

23. Persoanele care au legătură cu P2P au, de asemenea, dreptul de a utiliza Platforma pentru a-și desfășura activitățile. P2P poate afișa ofertele acestor utilizatori diferit de cele ale celorlalți utilizatori, cu mențiunea că P2P își va respecta toate obligațiile față de ceilalți utilizatori.
24. P2P poate furniza servicii și produse auxiliare prin intermediul Platformei, cum ar fi intermedierea finanțării pentru Serviciile de specialitate. Un Profesionist nu poate oferi Clienților bunuri sau servicii auxiliare fără acordul prealabil al P2P. Pentru a obține consimțământul pentru furnizarea de bunuri sau servicii suplimentare, Profesionistul este obligat să contacteze P2P la adresa de e-mail salut@wilio.com.

V. Controlul și administrarea Conținutului

1. Pentru a oferi servicii îmbunătățite Membrilor și pentru a proteja drepturile Membrilor și ale terților, avem dreptul, dar nu obligația, de a monitoriza sau revizui Conținutul unui Membru, de a solicita identificarea unui Membru și a oricărei alte persoane care utilizează Platforma și de a monitoriza comunicarea prin intermediul Platformei.
2. De asemenea, din motive de securitate, avem dreptul, dar nu obligația, la discreția noastră și fără a oferi un motiv, să eliminăm sau să modificăm Conținutul unui Membru și comunicarea unui Membru, să blocăm Contul Membrului, accesul acestuia la Conținut și la comunicarea pe Platformă și de a pune la dispoziția autorităților publice Conținutul unui Membru și comunicarea acestuia, dacă este necesar. Prin înregistrarea pe Platformă, vă exprimați consimțământul în acest sens.

VI. Răspunderea pentru daune

1. Sunteți de acord și vă angajați să ne despăgubiți pe deplin pentru daunele suferite, fără nicio limitare, care pot apărea în legătură cu utilizarea de către dvs. a Platformei, în special, dar nu exclusiv, în legătură cu:
 - a) încălcarea de către dvs. a acestor Condiții, a bunelor moravuri și/sau a reglementărilor legale generale obligatorii;
 - b) Conținutul dvs.;
 - c) evaluarea dvs. a Serviciilor de specialitate furnizate;
 - d) comunicarea dvs.;
 - e) îndeplinirea obligațiilor dvs. care decurg din relația dintre dvs. și un alt Membru; sau
 - f) cererea sau oferta dvs. pentru Servicii de specialitate.

VII. Publicitate

1. Prin înregistrarea pe Platformă, sunteți de acord că este posibil să vedeți pe Platformă reclame și link-uri către alte website-uri și resurse ale terților. Astfel de linkuri și conținutul accesibil pe acestea nu sunt controlate de noi și, prin urmare, nu suntem responsabili pentru acestea. Le accesați pe propriul risc și acceptați că aceste Condiții nu se aplică acestora.
2. Pentru a promova Platforma, folosim diverse servicii de publicitate, în special serviciile Google LLC, Facebook Inc., publicitate RTB cu diferiți furnizori, după cum este necesar. O parte din serviciile furnizate Profesionștilor pe Platformă constă în plasarea de publicitate pentru Serviciile de specialitate pe un site web terț, care variază de la caz la caz.

VIII. Confidențialitate

1. Informațiile privind protecția datelor cu caracter personal atunci când utilizați Platforma fac parte dintr-un document separat, Politica de confidențialitate, care este accesibil pe Platformă și sunteți obligat să vă familiarizați cu acesta înainte de a utiliza Platforma, iar prin utilizarea Platformei sunteți de acord cu acesta și sunteți de acord să îl respectați.
2. Informațiile privind utilizarea cookie-urilor fac parte dintr-un document dedicat, Reguli privind cookie-urile, care este accesibil pe Platformă și sunteți obligat să vă familiarizați cu acesta înainte de a utiliza Platforma, iar prin utilizarea Platformei sunteți de acord cu acesta și sunteți de acord să îl respectați.

B) CLIENȚI

I. Înregistrarea Clientului și Contul de Client

1. În calitate de Client, sunteți obligat să furnizați informații adevărate, complete și actualizate atunci când vă înregistrați pe Platformă și să le actualizați în timp util în cazul unei modificări.
2. Fiecare persoană are dreptul să aibă un singur Cont de Client.
3. Înregistrarea Clientului pe Platformă nu este revendicabilă și avem dreptul să vă blocăm Contul în orice moment.
4. Contul de Client este autorizat să fie utilizat exclusiv de către dvs. sau de alte persoane autorizate în mod expres să acționeze în numele dvs.
5. Dvs. setați parola pentru securizarea Contului dvs. de Client, prin urmare, depinde de dvs. să vă asigurați protecția parolei și să nu permiteți accesul la parolă altor persoane. La încetarea utilizării Platformei pe un dispozitiv pe care îl utilizați împreună cu alte persoane sau la care au acces și alte persoane, sunteți obligat să vă deconectați de la Cont și astfel să preveniți utilizarea necorespunzătoare a Contului de Client.
6. Orice activitate din Contul de Client va fi atribuită automat persoanei dvs. Sunteți singurul responsabil pentru Conținutul și activitățile din Contul dvs. de Client.
7. Dacă constatați că Contul dvs. de Client a fost utilizat de o persoană neautorizată, sunteți obligat să ne informați imediat prin intermediul Platformei. Nu suntem responsabili pentru utilizarea necorespunzătoare a Contului de Client.
8. Înregistrarea pe Platformă și utilizarea acesteia sunt gratuite pentru Client.
9. În calitate de Client, sunteți autorizat să utilizați Contul și Platforma numai în scopul de a face cereri pentru Servicii de specialitate, având un interes real în furnizarea de Servicii de specialitate de către Profesioniști. Este interzisă utilizarea Platformei de către o persoană înregistrată în calitate de Client a cărei intenție nu este de a obține furnizarea Serviciilor de specialitate, ci doar de a obține informații despre Profesioniștii care oferă Serviciile de specialitate, despre funcționarea Platformei, despre cereri și informații despre Clienți, precum și orice altă formă de abuz asupra Platformei sau comportament competitiv pe Platformă. În cazul încălcării acestei obligații, sunteți obligat să plătiți P2P o penalitate contractuală în valoare de 1.500 EUR pentru fiecare încălcare individuală. De asemenea, plata penalității contractuale nu exclude dreptul la despăgubire pentru daunele cauzate, precum și orice alte drepturi care pot apărea împotriva dumneavoastră. Avem dreptul să vă solicităm plata unei penalități contractuale și să realizăm debitarea automată a penalității contractuale prin intermediul cardului dumneavoastră de plată, ale cărui date le introduceți la înregistrarea pe Platformă sau pe care le completați ulterior, pentru care autorizați în mod expres P2P. Dacă acționați

ca intermediar sau ca reprezentant al unei persoane care este interesată să coopereze cu P2P sau în cazul în care există întrebări despre cooperarea cu P2P, ne puteți contacta la salut@wilio.com.

II. Căutarea Serviciilor de specialitate

1. După înregistrarea în calitate de Client, aveți permisiunea de a crea cereri pentru Servicii de specialitate pe Platformă. În calitate de Client, nu aveți dreptul să trimiteți cererile dvs. direct anumitor Profesioniști. Cererea pentru Servicii de specialitate creată de dvs. va fi accesibilă Profesioniștilor care furnizează Servicii de specialitate în categoria selectată în conformitate cu regulile specificate de P2P.
2. Cererea pentru Serviciile de specialitate trebuie să fie în conformitate cu reglementările generale obligatorii și cu bunele moravuri și trebuie să nu conțină datele de contact ale Clientului, în caz contrar avem dreptul să eliminăm cererea dvs. de pe Platformă.
3. Comunicarea dintre Client și Profesionist este împărțită în două etape în cadrul Platformei. Prima etapă începe după trimiterea unei cereri pentru Servicii de specialitate și veți putea comunica în mod anonim cu mai mulți Profesioniști care fie au trimis o ofertă pentru Servicii de specialitate, fie au solicitat informații suplimentare pentru a face o ofertă. În prima etapă publică, schimbul oricăror date cu caracter personal și/sau informații de contact între Client și Profesionist este strict interzisă din motive de securitate (în continuare denumită „**Prima etapă**”). A doua etapă începe cu (i) plata totală sau parțială a Prețului total pentru Serviciile de specialitate de către Client și/sau (ii) cu aprobarea ofertei de preț între Client și Profesionist sub rezerva confirmării de către P2P în anumite cazuri. În a doua etapă este permis schimbul de date cu caracter personal și informații de contact între Client și Profesionist. Deoarece nu suntem un furnizor de Servicii de specialitate, nu garantăm trimiterea de oferte pentru Servicii de specialitate de către Profesioniști și se poate întâmpla ca la cererea dvs. de furnizare a Serviciilor de specialitate să nu fie trimisă nicio ofertă pentru Servicii de specialitate. Beneficierea de Serviciile de specialitate oferite de către un anumit Profesionist este la discreția dvs. și nu sunteți obligat să acceptați o ofertă pentru Serviciile de specialitate emisă de către un Profesionist.
4. Nu intervenim în comunicarea dintre dvs. în calitate de Client și Profesionist. Acordul privind condițiile de furnizare a Serviciilor de specialitate depinde exclusiv de dvs. și de Profesionist. Nu intervenim în condițiile de furnizare a Serviciilor de specialitate stabilite între dvs. și Profesionist și, prin urmare, nu avem nicio răspundere în legătură cu furnizarea sau calitatea Serviciilor de specialitate, aceasta este responsabilitatea exclusivă a Profesionistului.
5. Atunci când trimiteți cereri pentru Servicii de specialitate, în calitate de Client sunteți obligat să respectați Politica de utilizare rezonabilă stabilită de P2P. Clientul poate depune un număr maxim de cereri de Servicii de specialitate prin intermediul Platformei într-o perioadă de timp rezonabilă. Ceea ce constituie un număr maxim de cereri este la discreția exclusivă a P2P, dar nu trebuie să depășească 10 cereri pe zi. Dacă încălcați Politica de utilizare rezonabilă, avem dreptul să vă blocăm Contul. În același timp, blocarea Contului dvs. nu exclude răspunderea pentru daunele cauzate.

III. Plata pentru Serviciile de specialitate

1. În calitate de Client, veți plăti pentru Serviciile de specialitate prin portalul de plată și în funcție de Prețul total pentru Serviciile de specialitate, este posibil să plătiți parte din Prețul total pentru Serviciile de specialitate direct Profesionistului.
2. Pe baza autorizației primite de la Profesionist, P2P acceptă plata online pentru Serviciile de specialitate prin intermediul portalului de plată către conturile sale bancare, reține suma primită până la executarea corectă și completă a Serviciilor de specialitate, iar P2P este, de asemenea, îndreptățit să returneze plata pentru Serviciile de specialitate către Client în cazul neînceperii proiectului din culpa Profesionistului.
3. În cazul în care o parte din Prețul total pentru Serviciile de specialitate se plătește direct către Profesionist pentru Serviciile de specialitate executate, condițiile de plată pentru Serviciile de specialitate fac obiectul unui acord între dvs. și Profesionist.
4. În calitate de Client, sunteți obligat să ne informați despre plata părții rămase din Prețul Total pentru Serviciile de specialitate realizată direct către Profesionist în termen de 5 zile de la data plății, prin intermediul Platformei. Dacă nu vă îndepliniți obligația de a ne informa la timp cu privire la plata Serviciilor de specialitate, veți fi răspunzător pentru daunele cauzate P2P.
5. Înainte de începerea executării Serviciilor de specialitate, în calitate de Client, veți plăti Profesionistului, online, cu cardul de plată, prin portalul de plată, o sumă de până la maximum 100% din Prețul total pentru Serviciile de specialitate, în funcție de Prețul total al Serviciilor de specialitate, determinată în prealabil de P2P, de exemplu:
 - o până la 100 EUR, în calitate de Client, veți plăti 100% din Prețul total pentru Serviciile de specialitate;
 - o peste 100 EUR, dar până la 5.000 EUR, în calitate de Client, veți plăti 20% sau 100% din Prețul total pentru Serviciile de specialitate, în funcție de decizia dvs.; și
 - o peste 5.000 EUR, în calitate de Client, veți plăti o parte din Prețul total pentru Serviciile de specialitate stabilită de P2P până la maximum 100% din Prețul Total pentru serviciile de specialitate.
6. Nu suntem parte în contractul pentru furnizarea Serviciilor de specialitate dintre dvs. în calitate de Client și Profesionist și, prin urmare, nu suntem răspunzători pentru nicio încălcare a obligației de către Profesionist. Nu intervenim în condițiile de stabilire a prețului sau de plată pentru furnizarea de Servicii de specialitate stabilite între dvs. și Profesionist și, prin urmare, nu avem nicio responsabilitate în acest sens. Clientul este obligat să plătească pentru Serviciile de specialitate Profesionistului numai suma din Prețul total pentru Serviciile de specialitate convenită între Client și Profesionist în conversația din serviciul de chat din cadrul Platformei. Orice modificare a acordului privind Serviciile de specialitate și Prețul total pentru Serviciile de specialitate trebuie înregistrată în conversația din serviciul de chat din cadrul Platformei.
7. Nu suntem obligați să cerem Profesionistului să restituie partea din Prețul total pentru Serviciile de specialitate plătită direct Profesionistului sau să ofere o reducere.
8. Facturarea pentru Serviciile de specialitate este efectuată de către Profesionist și/sau o confirmare a plății este emisă de către Profesionist, inclusiv o chitanță sau un alt document fiscal.

IV. Evaluarea Profesionistului

1. Pentru a îmbunătăți Serviciile pentru Clienți și calitatea Serviciilor de specialitate furnizate, dvs., în calitate de Client, sunteți responsabil să adăugați o evaluare a Profesionistului după finalizarea cu

succes a proiectului.. Evaluarea Profesionistului este obligatorie pentru a vă permite efectuarea plății și vă este activată automat la momentul confirmării finalizării corecte a proiectului.

V. Asistență pentru Client

1. Clientul este îndreptățit să ne contacteze în orice moment prin intermediul Platformei, cu o cerere de asistență pentru rezolvarea problemelor tehnice de utilizare a Platformei.
2. Dacă trebuie să contactați un Profesionist, dar Contul lui este blocat și el/ea nu are voie să comunice cu dvs., vă rugăm să ne contactați prin intermediul Platformei sau prin intermediul serviciului de asistență la salut@wilio.com

VI. Reclamații

1. Nu suntem parte la contractul pentru furnizarea Serviciilor de specialitate dintre dvs. în calitate de Client și Profesionist și, prin urmare, nu suntem responsabili pentru modul de executare și calitatea Serviciilor de specialitate furnizate sau pentru livrarea lor în timp util. Orice reclamații trebuie soluționate direct cu Profesionistul.
2. În calitate de operator al Platformei, vom fi bucuroși să vă oferim cooperarea necesară, dar orice răspundere a P2P în calitate de operator al Platformei în legătură cu Serviciile de specialitate, furnizarea lor de către Profesionist, calitatea Serviciilor de specialitate sau reclamații despre Serviciile de specialitate cu Profesionistul este exclusă.
3. Rezolvarea litigiilor dintre Client și Profesionist în legătură cu furnizarea Serviciilor de specialitate este detaliată în Secțiunea D) din aceste Condiții.

C) PROFESIONIȘTI

I. Înregistrarea Profesionistului și Contul de Profesionist

1. În calitate de Profesionist, aveți dreptul să vă înregistrați pe Platformă doar dacă gestionați o activitate economică (antreprenor), furnizarea Serviciilor de specialitate face obiectul dvs. de activitate și aveți autorizația corespunzătoare pentru a desfășura aceste activități. Prin înregistrarea pe Platformă, declarați că îndepliniți aceste condiții.
2. În calitate de Profesionist, sunteți obligat să păstrați toate permisele, înregistrările, evidențele și autorizațiile necesare desfășurării activităților comerciale valabile pe perioada înregistrării pe Platformă. Dacă pierdeți dreptul să desfășurați o activitate comercială al cărei obiect sunt Serviciile de specialitate oferite de dvs., sunteți obligat să anulați înregistrarea pe Platformă sau să ne informați despre aceasta.
3. În calitate de Profesionist, prin înregistrarea pe Platformă și transmiterea ofertelor pentru Servicii de specialitate, declarați că îndepliniți toate condițiile impuse de reglementările generale obligatorii pentru furnizarea Serviciilor de specialitate pe care le oferiți.
4. Ca Profesionist prin înregistrarea pe Platformă, recunoașteți și declarați că, în legătură cu P2P, sunteți o entitate independentă, nu sunteți angajat sau agent al P2P și nu vă aflați în nicio altă relație similară cu P2P, prin urmare nu controlăm și nu putem controla calitatea Serviciilor de specialitate furnizate de dvs., cu excepția celor prevăzute în mod expres în aceste Condiții.
5. Fiecare persoană fizică sau juridică are dreptul să aibă un singur Cont de Profesionist.
6. În calitate de Profesionist, sunteți obligat să furnizați informații adevărate, complete și actualizate la înregistrare și să le actualizați în timp util în cazul unei modificări.

7. Prin intermediul Platformei, vă oferim, în calitate de Profesionist, posibilitatea de a încheia un contract pentru furnizarea de Servicii de specialitate cu Clientul, dar nu garantăm că veți încheia un astfel de contract de furnizare de Servicii de specialitate cu clientul. De asemenea, nu avem posibilitatea să verificăm în mod amănunțit Clientul, deci nu putem avea cunoștință sau indicii cu privire la îndeplinirea de către Client în mod corespunzător și în timp util a obligațiilor care îi revin în temeiul contractului pentru furnizarea Serviciilor de specialitate.
8. Contul dvs. de Profesionist poate fi utilizat doar de către dvs. sau de alte persoane autorizate în mod expres să acționeze în numele dvs.
9. Dvs. setați parola pentru securizarea Contului dvs. de Profesionist, prin urmare, depinde de dvs. să vă asigurați protecția parolei și să nu permiteți accesul la parolă altor persoane. La încetarea utilizării Platformei pe un dispozitiv pe care îl utilizați împreună cu alte persoane sau la care au acces și alte persoane, sunteți obligat să vă deconectați de la Cont și astfel să preveniți utilizarea necorespunzătoare a Contului de Profesionist.
10. Orice activitate din Contul de Profesionist va fi atribuită automat persoanei dvs. Sunteți singurul responsabil pentru Conținutul și activitatea din Contul dvs. de Profesionist.
11. Dacă descoperiți că Contul dvs. de Profesionist a fost utilizat de o persoană neautorizată, trebuie să ne anunțați imediat prin intermediul Platformei. Nu suntem responsabili pentru utilizarea necorespunzătoare a Contului de Profesionist.
12. În calitate de Profesionist, sunteți singurul responsabil pentru respectarea obligațiilor care decurg din reglementările generale obligatorii, în special, dar nu exclusiv, din reglementările legale care reglementează obligațiile fiscale ale Profesionistului.

II. Obligațiile Profioniștilor

1. Profesionistul este obligat să:
 - a. Plătească la timp toate costurile pentru Contul de Profesionist, precum și pentru gestionarea la timp a Clientului;
 - b. Dețină o autorizație comercială pentru furnizarea Serviciilor de specialitate;
 - c. Efectueze toate Serviciile de Specialitate pentru satisfacția maximă a Clienților;
 - d. Acționeze doar în nume propriu și prin propriul Cont de Profesionist;
 - e. Se abțină de la orice acțiune care ar da dreptul P2P de a bloca Contul Profesionistului în conformitate cu Secțiunea D), Subsecțiunea I. Art. 2 din aceste Condiții.

III. Plasarea unei oferte pentru Servicii de specialitate

1. După ce vă înregistrați ca Profesionist pe Platformă, în conformitate cu Pachetul de servicii specificat de dvs., vi se permite să vizualizați solicitările/proiectele Clienților pentru furnizarea de Servicii de specialitate în categoria selectată și să răspundeți la acestea prin plasarea unei oferte. După plasarea unei oferte către un anumit Client, aveți permisiunea de a comunica cu Clientul și, în funcție de Pachetul de servicii selectat, date suplimentare sau opțiuni de pe Platformă vă sunt puse la dispoziție sau vă sunt limitate. Pentru furnizarea Serviciilor de specialitate veți agreea asupra condițiilor specifice de furnizare direct cu Clientul.
2. În calitate de Profesionist, sunteți obligat să comunicați cu Clientul în principal prin intermediul Platformei, în conformitate cu regulile stabilite pe Platformă și cu instrucțiunile P2P, prin secțiunea Întrebări și Răspunsuri și numai în scopul specificării parametrilor necesari pentru a determina prețul

exact al proiectului (pe parcursul întregului proces). Prevederile art. 3 din Subsecțiunea II, Secțiunea B) din aceste condiții se aplică în mod corespunzător.

3. Oferta pentru Serviciile de specialitate trebuie să includă Prețul total pentru Serviciile de specialitate, care nu poate fi modificat ulterior. Profesionistul este responsabil pentru depunerea ofertei complete pentru Serviciile de specialitate și este obligat să obțină și să ia în considerare toate informațiile înainte de a trimite oferta de preț în Prima etapă. Orice litigiu care rezultă dintr-o ofertă incompletă de Servicii de specialitate, care se constată dintr-o conversație din serviciul de chat din cadrul Platformei, poate duce la anularea proiectului și la solicitarea de către P2P a plății unei penalități contractuale de către Profesionist în cuantumul comisionului convenit pentru intermedierea Clientului. Avem dreptul de a solicita plata unei penalități contractuale în cuantumul comisionului convenit pentru intermedierea Clientului și de a efectua debitarea automată a penalității contractuale prin intermediul cardului dumneavoastră de plată, ale cărui date le introduceți la înregistrarea pe Platformă sau pe care le completați ulterior, pentru care autorizați în mod expres P2P. De asemenea, plata penalității contractuale nu exclude dreptul la despăgubire pentru daunele cauzate nouă sau Clientului, precum și orice alte drepturi ale noastre sau ale Clientului care pot apărea împotriva dumneavoastră.
4. Când contactați Clienții, dvs., în calitate de Profesionist, sunteți obligat să respectați Politica de utilizare rezonabilă, stabilită de P2P. Numărul maxim de Clienți contactați va fi definit de P2P la discreția sa. Cu toate acestea, acest număr nu trebuie să depășească 10 Clienți contactați pe oră și, în același timp, 10 Clienți contactați pe zi. Dacă încălcați Politica de utilizare rezonabilă, avem dreptul să vă blocăm Contul. Blocarea Contului dvs. nu va exclude răspunderea pentru daunele cauzate.
5. În calitate de Profesionist, sunteți de acord să nu utilizați datele de contact ale clienților obținute prin intermediul Platformei, în alt mod decât pentru încheierea unui contract de furnizare de Servicii de specialitate între dvs. și Client în mediul pus la dispoziție prin Platformă și să nu ascundeți prestarea serviciilor pentru Clienți obținuți prin intermediul Platformei. De asemenea, nu puteți furniza datele de contact ale Clientului niciunei terțe părți. Dacă încălcați această obligație, avem dreptul să vă blocăm Contul și să solicităm plata unei penalități contractuale în cuantum de 1.500 EUR. Penalitatea contractuală menționată se aplică fiecărei încălcări a acestei obligații în mod individual. De asemenea, plata penalității contractuale nu exclude dreptul la despăgubire pentru daunele cauzate, precum și orice alte drepturi care pot apărea împotriva dumneavoastră. Avem dreptul să vă solicităm plata unei penalități contractuale și să realizăm debitarea automată a penalității contractuale prin intermediul cardului dumneavoastră de plată, ale cărui date le introduceți la înregistrarea pe Platformă sau pe care le completați ulterior, pentru care autorizați în mod expres P2P. Dacă sunteți interesat să colaborați cu noi într-o altă formă decât pentru furnizarea de Servicii de specialitate, contactați-ne la salut@wilio.com.

IV. Taxă de Cont de Profesionist

1. Gestionarea Contului de Profesionist este taxată în conformitate cu Lista de prețuri, care este disponibilă pe Platformă.
2. Prețul pentru menținerea unui Cont de Profesionist depinde de Pachetul de servicii ales. Este posibil să schimbați Pachetul de servicii într-un Pachet de servicii superior în orice moment prin intermediul Platformei. Nu este posibil să schimbați Pachetul de servicii într-un Pachet de servicii inferior. În calitate de Profesionist, recunoașteți că Pachetul de servicii selectat pe Platformă este obligatoriu pentru dvs. pe durata înregistrării pe Platformă și vi se permite să treceți ulterior doar la un Pachet de servicii superior, care devine obligatoriu pentru dvs. pe parcursul înregistrării prin confirmarea unei

astfel de modificări, precum și că revenirea la un Pachet de servicii inferior sau selectarea unui Pachet de servicii mai mic până când Pachetul de servicii selectat nu este epuizat nu este posibilă.

3. Ca Profesionist pe Platformă, selectați din opțiunile Pachetului de servicii perioada de timp pentru care comandați Pachetul de servicii. Recunoașteți că alegerea perioadei de timp a Pachetului de servicii este obligatorie pentru dvs. pe perioada de înregistrare pe Platformă și nu aveți opțiunea de a trece de la o perioadă mai lungă de timp a Pachetului de servicii la o perioadă de timp mai scurtă a Pachetului de servicii până când Pachetul de servicii selectat nu este epuizat. Este întotdeauna posibil să treceți de la o perioadă de timp mai scurtă a Pachetului de servicii la o perioadă mai lungă de timp a Pachetului de servicii.
4. Dacă doriți să utilizați Platforma ca Profesionist, trebuie să aveți configurată o metodă de plată pe Platformă, folosind date valide pentru cel puțin un card de plată. Plata taxei pentru Contul de Profesionist va fi realizată automat în funcție de periodicitatea Pachetului de servicii prin metoda de plată aleasă pe Platformă, pentru care autorizați în mod expres P2P. Dacă, din orice motiv, nu este posibil să efectuați o plată prin metoda de plată aleasă de dvs., sunteți de acord că putem utiliza orice altă metodă de plată asociată Contului dvs. pe Platformă. Dacă informațiile despre cardul dvs. bancar se modifică, emitentul cardului dvs. ne poate furniza informații actualizate despre cardul dvs. și ne autorizați în mod expres să primim astfel de informații.
5. Folosim servicii terțe pentru procesarea plăților. Nu prelucrăm informații de pe cardul dvs. de plată, acestea sunt prelucrate exclusiv de către o terță parte în scopul efectuării plății.
6. Dacă nu mai sunteți interesat să utilizați Platforma, trebuie să modificați setările de plată pentru Contul de Profesionist din contul dvs., iar Contul de Profesionist va fi blocat după trecerea perioadei plătite. Dacă aveți nevoie de ajutor pentru dezactivarea funcției de reînnoire automată, vă rugăm să ne contactați la adresa de e-mail: salut@wilio.com.
7. Taxa pentru Contul de Profesionist este stabilită în conformitate cu Lista de prețuri. Nu este posibil să se acorde o reducere sau o rambursare a unei părți din taxă pentru perioada în care Contul nu a fost utilizat sau pentru perioada în care Contul a fost blocat.
8. Dacă vă închideți Contul de Profesionist, în ciuda taxei deja plătite pentru Contul de Profesionist, taxa pentru Contul de Profesionist deja plătită nu va fi rambursată.
9. În mod similar, dacă vă blocăm Contul de Profesionist, taxa deja plătită pentru Contul de Profesionist nu va fi rambursată. După ce Contul dvs. de Profesionist este blocat, plățile ulterioare ale taxei pentru Contul de Profesionist nu vor fi realizate de pe cardul dvs. de plată până în momentul deblocării Contului de Profesionist. În prima zi după deblocarea Contului de Profesionist, plata pentru Contul de Profesionist pentru perioada următoare deblocării Contului dvs. de Profesionist care începe în prima zi a deblocării va fi plătită automat de pe cardul dvs. de plată. Dacă nu sunteți interesat de utilizarea în continuare a Platformei după deblocarea Contului dvs., trebuie să contactați serviciul de asistență P2P în prealabil la adresa salut@wilio.com și să modificați setările de plată pentru Contul de Profesionist.
10. Dacă taxa lunară pentru Contul de Profesionist nu este plătită la timp, Contul dvs. de Profesionist va fi blocat automat.
11. Taxa pentru Contul de Profesionist specificată în Lista de prețuri, precum și alte costuri în legătură cu Platforma pot fi menționate fără taxe și/sau comisioane relevante, care se vor adăuga la suma totală în cuantumul legal.

V. Suport pentru Profioniști

1. Oferim asistență Profesioniștilor cu privire la problemele tehnice și de altă natură referitoare la utilizarea Platformei, în funcție de Pachetul de servicii selectat pentru Profesioniști.
2. Dacă trebuie să contactați Clientul, dar contul dvs. de Profesionalist este blocat și nu aveți voie să comunicați cu Clientul, vă rugăm să ne contactați prin intermediul asistenței oferite de P2P la adresa salut@wilio.com.
3. Nu suntem parte la contractul de furnizare a Serviciilor de specialitate încheiat între dvs. în calitate de Profesionalist și Client, prin urmare, nu suntem responsabili pentru îndeplinirea obligațiilor de către Client și nu avem dreptul să solicităm Clientului plata prețului pentru Serviciile de specialitate. Nu intervenim în condițiile de stabilire a prețului sau de plată pentru furnizarea de Servicii de specialitate stabilite între dvs. și Client și, prin urmare, nu avem nicio răspundere în acest sens. Orice încălcare a obligațiilor contractuale de către Client trebuie soluționată direct cu Clientul.

VI. Comisionul pentru intermedierea Clientului

1. Pentru furnizarea Serviciilor de specialitate, Clientul va plăti Prețul total pentru Serviciile de specialitate direct către Profesionalist sau prin portalul de plată, atunci când, în funcție de Prețul total pentru Serviciile de specialitate, Clientul poate plăti o parte din Prețul total pentru Serviciile de specialitate direct către dvs. ca Profesionalist pentru Serviciile de specialitate furnizate. În cazul în care o parte din Prețul total pentru Serviciile de specialitate este plătită de către Client în mod direct, termenii de plată fac obiectul unui acord exclusiv între dvs. în calitate de Profesionalist și Client. P2P are dreptul de a vă solicita plata unui comision de intermediere a Clientului, chiar și în cazul unei executări parțiale din partea Profesionalistului.
2. În calitate de Profesionalist, sunteți obligat să ne informați prin intermediul Platformei despre primirea plății de la Client pentru Serviciile de specialitate, despre primirea părții rămase din Prețul total pentru Serviciile de specialitate, despre Prețul total pentru Serviciile de specialitate și despre orice plată pe care Clientul o făcut-o către dvs. sau către orice parte afiliată dvs. În funcție de momentul în care ne informați conform tezei anterioare, valoarea comisionului este calculată în conformitate cu art. 3 din prezenta Subsecțiune din prezentele Condiții.
3. Sunteți obligat să ne plătiți pentru intermedierea Clientului:
 - a) un comision procentual din Prețul total al Serviciilor de specialitate în cazul în care sunt îndeplinite condițiile specificate în art. 4 din prezenta Subsecțiune din prezentele Condiții, conform Listei de prețuri (în continuare „**Comision de bază**”); sau
 - b) Comisionul de bază plus încă 5% din Prețul total pentru Serviciile de specialitate în cazul în care sunt îndeplinite condițiile specificate în art. 5 din prezenta Subsecțiune din prezentele Condiții.
4. În calitate de Profesionalist, sunteți obligat să ne plătiți un comision pentru intermediere în cuantumul stabilit conform alin. 3 lit. (a) din prezentul articol, dacă
 - a) ați primit plata pentru Serviciile de specialitate de la Client, chiar și în cazul unei plăți parțiale; și
 - b) ne-ați informat prin intermediul Platformei despre primirea de la Client a plății pentru Serviciile de specialitate și despre Prețul Total al Serviciilor de specialitate în termen de 48 de ore de la momentul primirii acesteia.
5. În calitate de Profesionalist, sunteți obligat să ne plătiți un comision pentru intermediere în cuantumul stabilit conform alin. 3 lit. (b) din prezentul articol, dacă
 - a) ne informați prin intermediul Platformei despre primirea de la Client a plății pentru Serviciile de specialitate și despre Prețul Total al Serviciilor de specialitate mai târziu de 48 de ore de la momentul

primirii acesteia; de asemenea, termenul este calculat individual în legătură cu fiecare plată parțială primită de la Client sau

- b) nu ne informați deloc prin intermediul Platformei cu privire la acceptarea plății pentru Serviciile de specialitate primite de la Client și cu privire la Prețul total pentru Serviciile de specialitate.
6. După ce primim informațiile despre plata Clientului pentru Serviciile de specialitate făcută direct către dvs. în calitate de Profesionist, vă vom contacta cu informațiile necesare pentru efectuarea plății comisionului. Termenul limită pentru plata comisionului este de 7 zile, prin plată confirmată corectitudinea calculului acestuia. Dacă nu ne informați în termen de 7 zile, P2P are dreptul să stabilească valoarea comisionului.
7. La cerere, sunteți obligat să ne demonstrați, într-o manieră adecvată stabilită de noi (în special prin punerea la dispoziție a unui document fiscal sau a altui document contabil emis de Profesionist către Client), cuantumul plății primite de la Client pentru partea rămasă din Prețul total pentru Serviciile de specialitate și Prețul total pentru Serviciile de specialitate în termen de 5 zile de la solicitare. Dacă nu vă îndepliniți această obligație, avem dreptul să vă blocăm Contul și să solicităm plata unei penalități contractuale în cuantum de 1.500 EUR. De asemenea, plata penalității contractuale nu exclude dreptul la despăgubire pentru daunele cauzate, precum și orice alte drepturi care pot apărea împotriva dumneavoastră. Avem dreptul să vă solicităm plata unei penalități contractuale și să realizăm debitarea automată a penalității contractuale prin intermediul cardului dumneavoastră de plată, ale cărui date le introduceți la înregistrarea pe Platformă sau pe care le completați ulterior, pentru care autorizați în mod expres P2P.
8. Avem dreptul să efectuăm o plată automată a comisionului din contul dvs. la care ați asociat cardul dvs. de plată, pe baza datelor pe care le introduceți în timpul înregistrării pe Platformă (sau adăugate ulterior), pentru care autorizați în mod expres P2P.
9. P2P are dreptul să deducă comisionul din plata primită prin portalul de plată de la Client în numele Profesionistului.
10. Orice acord între Profesionist și Client al cărui scop este de a eluda obligația Profesionistului de a plăti comisionul, este interzis. Dacă încheiați un astfel de acord sau permiteți încheierea acestuia, avem dreptul să vă blocăm Contul și să solicităm plata unei penalități contractuale în cuantum de 1.500 EUR și să efectuăm plata automată a penalității contractuale prin intermediul cardului dvs. de plată ale cărui date le-ați introdus atunci când v-ați înregistrat pe Platformă (sau le-ai adăugat ulterior), pentru care ați autorizat în mod expres P2P. De asemenea, plata penalității contractuale nu exclude dreptul la despăgubire pentru daunele cauzate, precum și orice alte drepturi care pot apărea împotriva dumneavoastră. Avem dreptul să vă solicităm plata unei penalități contractuale și să realizăm debitarea automată a penalității contractuale prin intermediul cardului dumneavoastră de plată, ale cărui date le introduceți la înregistrarea pe Platformă sau pe care le completați ulterior, pentru care autorizați în mod expres P2P.

VII. Primirea plăților și portalul de plată

1. Profesionistul este de acord cu utilizarea portalului de plată pentru transferul online de sume de bani de la Client către Profesionist, utilizând carduri de plată, cu procesul de transfer de sume de bani și cu condițiile de furnizare stabilite mai jos.
2. Profesionistul autorizează P2P să primească plata pentru Serviciile de specialitate de la Client și să rețină sumele de bani până la executarea corectă și completă a Serviciilor de specialitate, precum și să returneze Clientului plata pentru Serviciile de specialitate în cazul neînceperii proiectului din culpa

- Profesionistului. Proiectul nu începe dacă una dintre părți informează P2P prin conversația din serviciul de chat din cadrul Platformei, iar cealaltă parte confirmă neînceperea sau nu declară în termen de 5 zile lucrătoare în conversația din serviciul de chat din cadrul Platformei că proiectul a început, împreună cu dovezi ale acestui fapt (fotografii sau alte documente).
3. După executarea corectă și completă a Serviciilor de specialitate, P2P va transfera suma în contul bancar al Profesionistului. Profesionistul este responsabil pentru introducerea corectă a datelor contului său bancar. P2P nu este responsabil pentru plățile efectuate incorect cauzate de datele incorect introduse.
 4. În cazul neexecutării totale sau parțiale a Serviciilor de specialitate de către un Profesionist cauzată de culpa acestuia, P2P are dreptul să solicite o penalitate contractuală în cuantumul comisionului convenit pentru intermedierea Clientului. Avem dreptul de a solicita plata unei penalități contractuale în cuantumul comisionului convenit pentru intermedierea Clientului și de a efectua debitarea automată a penalității contractuale prin intermediul cardului dumneavoastră de plată, ale cărui date le introduceți la înregistrarea pe Platformă sau pe care le completați ulterior, pentru care autorizați în mod expres P2P. De asemenea, plata penalității contractuale nu exclude dreptul la despăgubire pentru daunele cauzate nouă sau Clientului, precum și orice alte drepturi ale noastre sau ale Clientului care pot apărea împotriva dumneavoastră.
 5. P2P are dreptul să-și compenseze propriile creanțe față de Profesionist din creanțele pe care Profesionistul le are față de P2P.

D) SOLUȚIONAREA LITIGIILOR

1. Profesionistul are dreptul să ne contacteze în orice moment prin intermediul Platformei, chiar și în cazul încălcării obligațiilor de către Client, caz în care putem contacta Clientul pentru a rezolva situația descrisă de Profesionist, dar nu suntem responsabili și nici răspunzători de rezolvarea acesteia.
2. Clientul are dreptul să ne contacteze în orice moment prin intermediul Platformei, chiar și în cazul încălcării obligațiilor de către Profesionist sau de către o terță parte, dar nu suntem obligați să soluționăm asemenea litigii și nu suntem responsabili și nici răspunzători de rezolvarea acestora. Cu toate acestea, dreptul nostru de a interveni în astfel de litigii la aprecierea noastră rămâne neafectat.
3. În cazul unui litigiu, este necesar să ne scrieți o reclamație în termen de 5 zile lucrătoare de la declanșarea litigiului la adresa de e-mail: salut@wilio.com. Reclamația dvs. trebuie să includă, în special, fotografiile ale lucrărilor efectuate până la acel moment, informații despre daunele suferite, dovada plății pentru Serviciile de specialitate, dovezi ale achiziționării materialelor convenite necesare pentru a efectua Serviciile de specialitate, capturi de ecran care demonstrează comunicarea dintre dvs. și cealaltă parte în afara Platformei și soluția propusă de dvs. Vom evalua reclamația dvs. în termen de 5 zile lucrătoare de la data primirii și vom cere celeilalte părți un punct de vedere cu privire la reclamația dvs. și, dacă este necesar, vă vom cere să furnizați informații suplimentare.
4. Pe baza evaluării informațiilor colectate, vom pregăti o rezoluție de soluționare cu caracter neobligatoriu în care vom propune o modalitate de soluționare a situației. În rezoluția noastră putem propune o modificare a Prețului total pentru Serviciile de specialitate și putem cere părților încheierea unei tranzacții.

5. Dacă una dintre părți nu este de acord cu soluționarea litigiului conform propunerii noastre din rezoluția de soluționare sau părțile nu sunt de acord între ele, atunci este necesar ca litigiul să fie trimis spre soluționare instanțelor de arbitraj sau instanțelor judecătorești. P2P are dreptul să rețină plata până la pronunțarea unei decizii de către instanța de arbitraj sau instanța de judecată sau să depună plata în custodie, caz în care taxele asociate custodiei vor fi plătite din cuantumul sumei reținute. Dacă nu se face nicio cerere către instanța arbitrală sau către instanța de judecată într-un termen rezonabil de 90 de zile de la notificarea către părți a rezoluției de soluționare, avem dreptul să transmitem Profesionistului suma reținută.

E) DISPOZIȚII COMUNE

I. Blocarea contului

1. Avem dreptul să vă blocăm Contul de Client, mai ales dacă:
 - a) solicitați închiderea Contului;
 - b) nu ați utilizat Contul de Client mai mult de 3 luni;
 - c) suspectăm utilizarea necorespunzătoare a Contului dvs. de Client, mai ales dacă există încercări repetate nereușite de conectare la Contul dvs. de Client;
 - d) utilizați Contul altei persoane sau utilizați identitatea unei alte persoane;
 - e) veți crea mai mult de un Cont (cu excepția cazurilor în care acționați ca reprezentant pentru mai multe persoane);
 - f) publicați pe Platformă Conținut care conține vulgarități, obscenități, amenințări, atacuri personale, Conținut care promovează sau incită la violență, fanatism, rasism, discriminare, defăimare a grupurilor de populație pe teme rasiale, lingvistice, de gen, religioase, politice, sociale, intoleranță națională sau etnică, ură față de anumite persoane sau grupuri de populație sau susținerea suprimării drepturilor și libertăților fundamentale;
 - g) publicați Conținut pe Platformă care conține informații neconfirmate, înșelătoare, false sau orice alte informații (inclusiv adevărate) care provoacă sau pot provoca daune altora;
 - h) publicați Conținut care are caracterul de spam, hoax sau warez;
 - i) publicați Conținut care conține date personale ale altei persoane;
 - j) publicați Conținut copiat, de neînțeles sau lipsit de sens;
 - k) publicați Conținut care apără sau incită la o încălcare a legii aplicabile, a bunelor moravuri sau a acestor Condiții;
 - l) publicați Conținut despre alte website-uri care nu au legătură cu conținutul Platformei și/sau despre website-uri sau servicii care concurează cu Platforma;
 - m) perturbați sau deteriorați Platforma sau încercați să faceți acest lucru;
 - n) publicați sau utilizați viruși informatici sau alte coduri informatice, fișiere sau programe care pot pune în pericol, întrerupe, limita sau opri funcționarea Platformei;
 - o) creați sau clonați Platforma sau o parte a acesteia;
 - p) utilizați servere proxy publice și alte servicii de anonimizare care pot fi utilizate în mod abuziv pentru a ataca Platforma sau utilizați scripturi automate pentru a colecta informații despre Platformă și funcționarea acesteia;
 - q) obțineți adrese de e-mail sau alte date de contact ale Membrilor Platformei în orice alt scop decât pentru a obține Servicii de specialitate în cadrul Platformei;
 - r) puneți în pericol sau compromiteți reputația P2P;

- s) oferiți sau promovați bunuri, servicii sau lucrări care se încadrează în sistemul de vânzări în rețea și marketing pe mai multe niveluri sau în vânzările în rețea de asigurări, produse financiare și consiliere;
 - t) oferiți sau promovați bunuri, servicii sau lucrări a căror furnizare este interzisă sau restricționată de legislația aplicabilă (de exemplu, publicitatea medicamentelor, oferirea de muncă ilegală sau publicitatea armelor);
 - u) încălcați sau eludați în orice alt mod reglementările legale generale obligatorii, bunele moravuri și/sau aceste Condiții.
2. Avem dreptul să vă blocăm Contul de Profesionist, mai ales dacă:
- a) solicitați închiderea Contului;
 - b) taxa pentru Contul de Profesionist nu a fost achitată la timp;
 - c) aveți mai mult de 5 zile de întârziere la plata comisionului pentru intermedierea Clientului;
 - d) pierdeți dreptul de a desfășura activități comerciale sau Serviciile de specialitate oferite de dvs. nu fac obiectul activității dvs.;
 - e) evaluarea dvs. de către Clienți este nesatisfăcătoare;
 - f) suspectăm utilizarea necorespunzătoare a Contului dvs. de Profesionist, mai ales dacă există încercări repetate nereușite de conectare la Contul dvs. de Profesionist;
 - g) la discreția noastră, pe baza informațiilor disponibile public despre Profesionist în conformitate cu alin. 4 din prezentul articol;
 - h) utilizați Contul altei persoane sau utilizați identitatea unei alte persoane;
 - i) veți crea mai mult de un Cont (cu excepția cazurilor în care acționați ca reprezentant pentru mai multe persoane);
 - j) publicați pe Platformă Conținut care conține vulgarități, obscenități, amenințări, atacuri personale, Conținut care promovează sau incită la violență, fanatism, rasism, discriminare, defăimare a grupurilor de populație pe teme rasiale, lingvistice, de gen, religioase, politice, sociale, intoleranță națională sau etnică, ură față de anumite persoane sau grupuri de populație sau susținerea suprimării drepturilor și libertăților fundamentale;
 - k) publicați Conținut pe Platformă care conține informații neconfirmate, înșelătoare, false sau orice alte informații (inclusiv adevărate) care provoacă sau pot provoca daune altora;
 - l) publicați Conținut care are caracterul de spam, hoax sau warez;
 - m) publicați Conținut care conține date personale ale altei persoane;
 - n) publicați Conținut copiat, de neînțeles sau lipsit de sens;
 - o) publicați Conținut care apără sau incită la o încălcare a legii aplicabile, a bunelor moravuri sau a acestor Condiții;
 - p) publicați Conținut despre alte website-uri care nu au legătură cu conținutul Platformei și/sau despre website-uri sau servicii care concurează cu Platforma;
 - q) perturbați sau deteriorați Platforma sau încercați să faceți acest lucru;
 - r) publicați sau utilizați viruși informatici sau alte coduri informatice, fișiere sau programe care pot pune în pericol, întrerupe, limita sau opri funcționarea Platformei;
 - s) creați sau clonați Platforma sau o parte a acesteia;
 - t) utilizați servere proxy publice și alte servicii de anonimizare care pot fi utilizate în mod abuziv pentru a ataca Platforma sau utilizați scripturi automate pentru a colecta informații despre Platformă și funcționarea acesteia;

- u) obțineți adrese de e-mail sau alte date de contact ale Membrilor Platformei în orice alt scop decât pentru a furniza Servicii de specialitate în cadrul Platformei;
 - v) puneți în pericol sau compromiteți reputația P2P;
 - w) oferiți sau promovați bunuri, servicii sau lucrări care se încadrează în sistemul de vânzări în rețea și marketing pe mai multe niveluri sau în vânzările în rețea de asigurări, produse financiare și consiliere;
 - x) oferiți sau promovați bunuri, servicii sau lucrări a căror furnizare este interzisă sau restricționată de legislația aplicabilă (de exemplu, publicitatea medicamentelor, oferirea de muncă ilegală sau publicitatea armelor);
 - y) încălcați sau eludați în orice alt mod reglementările legale generale obligatorii, bunele moravuri și/sau aceste Condiții.
3. În plus față de motivele expuse în alin. (1) și (2) din prezentul articol, în special în cazul în care este necesar să protejăm Platforma sau alți Membri, suntem îndreptățiți să blocăm Contul dvs. de Membru la discreția noastră.
 4. Suntem îndreptățiți să obținem, să colectăm și să evaluăm informații disponibile public referitoare la Profesionist și, pe baza acestor informații, să blocăm Contul de Profesionist la discreția noastră.
 5. În plus față de suspendarea unui Cont de Membru, putem proceda la restricționarea, suspendarea parțială, dezactivarea sau anularea Contului dvs. în aceleași condiții.
 6. Nu suntem responsabili pentru daunele produse în legătură cu blocarea, restricționarea, blocarea parțială, suspendarea, dezactivarea sau anularea Contului de Membru.
 7. După blocarea, limitarea, blocarea parțială, suspendarea, dezactivarea sau anularea unui Cont de Membru, Membrul nu va avea dreptul la compensarea sau rambursarea taxei deja plătite pentru Pachetul de servicii, mai ales dacă Contul a fost blocat, suspendat, dezactivat sau anulat din cauza încălcării obligațiilor stabilite în aceste Condiții. Dacă este necesar, Membrul ne poate contacta la salut@wilio.com.
 8. Suntem îndreptățiți să publicăm decizia noastră de a bloca, restricționa, bloca parțial, suspenda, dezactiva sau anula un Cont de Membru de pe Platformă și/sau de a notifica ceilalți Membri.
 9. După blocarea Contului de Membru, Membrul este împiedicat să acceseze Conținutul Contului, cererile Clienților și ofertele Profioniștilor, precum și să comunice prin intermediul Platformei. Membru va avea în continuare dreptul să contacteze serviciul de asistență pe Platformă. Dacă Membrul sau o altă persoană poate suferi daune din cauza blocării Contului său, mai ales dacă a fost încheiat un contract pentru prestarea Serviciilor de specialitate și nu este posibilă prestarea Serviciilor de specialitate fără accesul în Cont, Membrul este obligat să contacteze serviciul de asistență P2P la salut@wilio.com.
 10. După blocarea, restricționarea, blocarea parțială, suspendarea, dezactivarea sau anularea unui Cont de Membru, nu suntem obligați să vă înlăturăm sau să vă returnăm Conținutul Contului. Conținutul Contului dvs. rămâne proprietatea P2P.

II. Drepturi de proprietate intelectuală

1. În calitate de Membru, trebuie să vă asigurați că Conținutul adăugat în Contul dvs. și orice Servicii de specialitate oferite de dvs. nu încalcă drepturile de proprietate intelectuală ale altora, în special drepturile de autor, mărcile comerciale, desenele, brevetele sau secretele comerciale ale altora. Sunteți de acord că avem dreptul, dar nu și obligația, de a revizui, modifica sau șterge Conținutul Contului dvs. sau de a vă suspenda Contul dacă încălcați această obligație.

2. Declarați, de asemenea, că Conținutul pe care îl puneți la dispoziție pe sau prin intermediul Platformei este proprietatea dvs. exclusivă și că sunteți singurul proprietar al acestui Conținut sau că aveți toate drepturile, licențele, acordurile și permisiunile necesare pentru a face Conținutul disponibil pe sau prin intermediul Platformei.
3. Putem, în orice moment, la discreția noastră și fără o notificare prealabilă, să eliminăm sau să refuzăm accesul la Conținutul care încalcă aceste Condiții, legislația generală obligatorie sau care este altfel considerat inadmisibil sau dăunător Platformei.
4. Prin publicarea de Conținut pe sau prin intermediul Platformei, ne acordați o licență nelimitată în spațiu, gratuită, neexclusivă, perpetuă (nelimitată în timp) și irevocabilă pentru orice utilizare a Conținutului, inclusiv prelucrarea, reproducerea și publicarea unui astfel de Conținut, cu dreptul de sublicență și licență. Această licență continuă chiar și după închiderea Contului dvs. pe Platformă sau închiderea Platformei.
5. În același timp, Conținutul nostru publicat pe Platformă, precum și Conținutul publicat de Membri pe sau prin intermediul Platformei, precum și numele sau denumirile Membrilor, pot fi protejate prin drepturi de autor, mărci comerciale sau alte drepturi de proprietate intelectuală, prin urmare, este interzisă utilizarea în vreun fel a acestora fără acordul autorului.
6. Este interzis să copiați, să transferați, să distribuiți orice parte a Platformei.
7. Semnul „Wilio” este o marcă verbală înregistrată ce aparține P2P. Prin urmare, orice utilizare fără consimțământul nostru este interzisă.

III. Comunicare prin intermediul Platformei

1. Prin înregistrarea pe Platformă, sunteți de acord că orice comunicare cu privire la obligații, plăți și taxe referitoare la Platformă va fi făcută electronic, în special prin intermediul Platformei în sine. În același timp, sunteți de acord că comunicarea electronică prin intermediul Platformei poate fi considerată o comunicare scrisă și, pentru a o păstra, sunteți de acord că suntem autorizați să stocăm o astfel de comunicare într-o formă nealterată.
2. Toate mesajele trimise prin intermediul Platformei se consideră că au fost livrate destinatarului în momentul trimiterii lor.

F) DISPOZIȚII FINALE

1. Când operăm Platforma, folosim un aranjament special Mini One Stop Shop (MOSS - un aranjament special care simplifică plata taxei pe valoarea adăugată pentru serviciile electronice), în timp ce statul membru de identificare a P2P în scopul taxei pe valoarea adăugată este Slovacia.
2. Aceste Condiții, împreună cu documentele publicate pe Platformă, constituie întregul acord între dvs. și P2P cu privire la utilizarea Platformei și a Serviciilor de specialitate oferite sau achiziționate prin intermediul Platformei.
3. Secțiunile individuale ale acestor Condiții sunt marcate și denumite doar pentru o bună claritate și nu au niciun efect juridic în legătură cu interpretarea sau aplicarea acestor Condiții.
4. Avem dreptul să schimbăm în orice moment aceste Condiții și orice alte documente (în special Lista de prețuri și conținutul Pachetelor de servicii), care împreună cu Condițiile guvernează utilizarea Platformei. Vă vom informa despre orice modificare a Condițiilor.

5. Modificarea Condițiilor intră în vigoare în a 15-a zi de la data publicării sau în ziua prevăzută în Condiții. În cazul în care (i) este necesară o modificare a Condițiilor ca urmare a unei modificări a unei prevederi generale obligatorii sau (ii) este necesară o modificare a Condițiilor pentru a elimina o amenințare iminentă pentru servicii sau utilizatori în legătură cu fraudă, malware, spam sau alte riscuri de securitate cibernetică sau pentru a proteja interesul legitim al unei terțe părți, versiunea noilor condiții poate avea efect imediat.
6. Prin utilizarea Platformei pentru prima dată după modificarea Condițiilor, sunteți de acord cu noua versiune a Condițiilor. Dacă nu sunteți de acord cu modificarea Condițiilor, aveți dreptul să vă închideți Contul pe Platformă în termen de cincisprezece zile calendaristice de la publicare, înainte de prima utilizare a Platformei după modificarea Condițiilor, cu condiția să aveți toate obligațiile față de ceilalți utilizatori și P2P îndeplinite. Pentru evitarea oricărui dubiu, orice obligații financiare sau de altă natură care apar pe durata existenței calității de Membru pe Platformă și a căror executare poate fi cerută în mod rezonabil, nu va înceta să existe prin închiderea Contului pe Platformă.
7. Aceste Condiții guvernează relația juridică dintre P2P și Profesionist și relația juridică dintre P2P și Client. Relația juridică dintre Profesionist și Client nu este supusă acestor Condiții.
8. Drepturile și obligațiile care nu sunt reglementate în aceste Condiții sunt reglementate de Legea nr. 513/1991 - Codul comercial modificat și alte reglementări legale generale obligatorii, în vigoare în Slovacia.
9. Legea aplicabilă soluționării litigiilor dintre P2P și Profesionist este legea slovacă, iar instanțele competente sunt instanțele din Slovacia, însă există posibilitatea adresării instanțelor de arbitraj. Legea aplicabilă soluționării litigiilor dintre P2P și Client, în calitate de consumator, este legea română, iar instanțele competente sunt instanțele din România. Dacă Profesionistul nu are domiciliul sau sediul social pe teritoriul Slovaciei, instanța competentă să soluționeze litigiile este instanța din Slovacia determinată în funcție de sediul social al P2P. Clientul, în calitate de consumator, are dreptul de a chema în judecată Profesionistul sau P2P în țara sa de reședință.
10. În cazul în care o prevedere a acestor Condiții devine invalidă sau ineficientă, o putem înlocui cu o altă prevedere cât mai aproape posibil de conținutul și scopul dispoziției inițiale, iar o astfel de invaliditate sau ineficiență nu afectează validitatea și eficacitatea altor dispoziții ale acestor Condiții.
11. Aceste Condiții pot fi disponibile în mai multe versiuni lingvistice, versiunea în limba română prevalând.
12. Dvs., în calitate de Client, prin prezenta declarați că ați citit, înțeles și ați fost în totalitate de acord cu aceste Condiții și că sunteți de acord în mod expres în special, dar fără limitare, cu următoarele prevederi:
 - Secțiunea A - Dispoziții introductive, Subsecțiunea III - Persoane autorizate să utilizeze Platforma, Clauza 4;
 - Secțiunea A - Dispoziții introductive, Subsecțiunea IV - Termenii de utilizare a Platformei, Clauzele 12, 13, 15, 16, 17, 19 și 21;
 - Secțiunea A - Dispoziții introductive, Subsecțiunea V - Control și administrarea Conținutului, Clauza 2;
 - Secțiunea A - Dispoziții introductive, Subsecțiunea VI - Răspunderea pentru daune, **Clauza 1;**
 - Secțiunea B - Clienți, Subsecțiunea I - Înregistrarea Clientului și Contul Clientului, Clauzele 3 și 9;
 - Secțiunea B - Clienți, Subsecțiunea II - Căutarea Serviciilor de specialitate, clauza 5;
 - Secțiunea B - Clienți, Subsecțiunea VI - Reclamații, Clauzele 1 și 2;

- Secțiunea C - Profesioniști, Subsecțiunea III - Plasarea și oferta pentru Servicii de specialitate, Clauzele 4 și 5;
- Secțiunea C - Profesioniști, Subsecțiunea VI - Comisionul pentru intermedierea Clientului, Clauzele 7 și 10;
- Secțiunea E - Dispoziții comune, Subsecțiunea I - Blocarea Contului, clauzele 1, 2, 3, 4, 5 și 6;
- Secțiunea F - Dispoziții finale, Clauzele 8 și 9;
- precum și orice alte clauze care intră sub incidența articolului 1203 din Codul civil român.

13. Acești termeni și condiții vor intra în vigoare la data de 22.2.2022.